

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)..... 1

DAFTAR ISI 2

DAFTAR TABEL 3

BAB I PENDAHULUAN 4

 1.1 Latar Belakang 4

 1.2 Tujuan dan Manfaat..... 4

 1.3 Metode Pengumpulan Data..... 5

 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 6

 1.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB II ANALISIS DATA SKM 8

 2.1 Analisis Responden..... 8

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 11

 2.4 Tren Nilai SKM..... 13

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 15

BAB IV KESIMPULAN..... 19

LAMPIRAN 20

 1. Kuesioner 20

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) 22

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data..... 5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM..... 6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden 7

Tabel 2.1 Analisis Responden 8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut..... 13

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 15

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepua

san Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain :

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Layanan Baca Di Tempat (termasuk Layanan Terbitan Berkala, Layanan Referensi)	online & offline
2	Layanan Konseling dan Pembinaan bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan	online & offline
3	Layanan Perpustakaan Digital (Aplikasi E-Perpus Sukoharjo)	online & offline
4	Layanan Perpustakaan Keliling/Wisata Literasi Sukaca	online & offline
5	Sirkulasi (Peminjaman/Pengembalian/Perpanjangan Peminjaman Buku, Kenggotaan, Bebas Pustaka)	online & offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu :

- Persyaratan : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian : Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif : Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- Kompetensi Pelaksana : Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana : Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana : Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN II TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 3 Bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	1 April – 06 April 2026	3
2	Pengumpulan Data	06 April – 20 Juni 2026	65
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22 Juni – 26 Juni 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 – 30 Juni 2026	4

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Layanan Baca Di Tempat (termasuk Layanan Terbitan Berkala, Layanan Referensi)	45	40
2	Layanan Konseling dan Pembinaan bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan	15	14
3	Layanan Perpustakaan Digital (Aplikasi E-Perpus Sukoharjo)	20	19
4	Layanan Perpustakaan Keliling/Wisata Literasi Sukaca	50	44
5	Sirkulasi (Peminjaman/Pengembalian/Perpanjangan Peminjaman Buku, Kenggotaan, Bebas Pustaka)	61	56
Total		191	173

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 174 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	41	23.56%
		Perempuan	133	76.44%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	16	9.2%
		SMP/Sederajat	19	10.92%
		SMA/Sederajat	49	28.16%
		D1/D2/D3	11	6.32%
		D4/S1	73	41.95%
		S2	6	3.45%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	29	16.67%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	23	13.22%
		Wirausaha	4	2.3%
		Ibu Rumah Tangga	25	14.37%
		Pelajar/Mahasiswa	65	37.36%
		Petani/Nelayan	2	1.15%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	1.72%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	22	12.64%
		Perangkat Desa	1	0.57%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	174	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

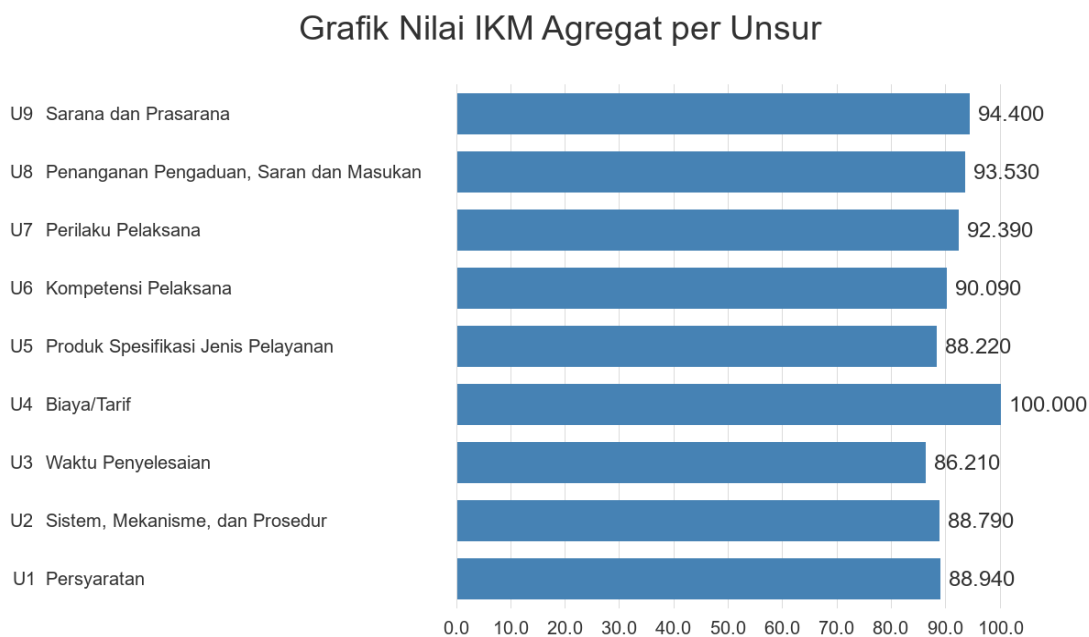
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan :

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Baca Di Tempat (termasuk Layanan Terbitan Berkala, Layanan Referensi)	40	85.00	89.38	86.25	100.00	89.38	91.25	95.00	98.75	90.63	91.78
2	Layanan Konseling dan Pembinaan bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan	14	89.29	89.29	89.29	100.00	91.07	92.86	98.21	89.29	91.07	92.22
3	Layanan Perpustakaan Digital (Aplikasi E-Perpus Sukoharjo)	20	83.75	83.75	81.25	100.00	81.25	81.25	85.00	90.00	83.75	85.56
4	Layanan Perpustakaan Keliling/Wisata Literasi Sukaca	44	92.05	88.64	86.93	100.00	89.77	91.48	90.91	93.75	98.30	92.44

5	Sirkulasi (Peminjaman/Pengembalian/Perpanjangan Peminjaman Buku, Kenggotaan, Bebas Pustaka)	56	91.07	90.18	86.61	100.00	87.95	90.63	92.86	91.96	98.66	92.22
Rerata IKM Per Unsur			88.94	88.79	86.21	100.00	88.22	90.09	92.39	93.53	94.40	91.41
IKM Unit Layanan			91.41									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Lebih banyak update buku"baru 😊
- Diadakan ruang khusus anak² dong kak, soalnya kl mau baca/ngerjain tugas suka ada anak² yang berisik, suara yang didepan itu masi kedengeran huhu
- Saat saya kesana untuk mengerjakan tugas dan saya membawa alat elektronik sepertinya agak susah mencari sumber listrik yg dekat dengan meja. Tapi begitu saya kebingungan mencari satpamnya langsung menghampiri menanyakan apa kebutuhan saya dan langsung di ambilkan kabel olor. Terimakasih bapak. Jadi tolong kedepannya mungkin ada area tertentu yg setiap mejanya dikasih akses listrik yg aman.
- Over all is oke. Pertahankan layanan, kerapian dan kebersihan.

- Semoga nanti bisa meminjam buku bagi yang memiliki KTP diluar sukoharjo
- Diperbanyak koleksi bukunya, untuk menjadi anggota tidak harus KTP Sukoharjo tapi boleh dengan surat keterangan domisili
- Masukan saya untuk pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, semoga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan, baik dari segi keramahan petugas, kelengkapan koleksi buku, maupun kenyamanan fasilitas agar pengunjung semakin nyaman dan termotivasi untuk membaca serta belajar di perpustakaan.
- Secara umum sudah bagus. Tempat nyaman, petugas ramah. Mungkin cafenya lebih dihidupkan. Karena baru jadi masih bersih. Smg selamanya kebersihan tetap terjaga.
- Pelayanan sangat memuaskan. Ruang baca bersih dan nyaman.
- Untuk mendapatkan tiket nonton film susah tp yg sudah dapat malah banyak yg gak datang, bagaimana kalau yg gak datang dblacklist saja dalam kurun waktu tertentu agar yg benar2 ingin menonton bisa mendapatkan kesempatan.
- Sudah baik dan bagus untuk pelayanan dan fasilitas lebih dilengkapi lagi koleksinya
- Terus ramah dan responsif :) So far first day okay :)
- Saran untuk dilantai 1 ruang koleksi bisa diberikan tulisan mengenai nama2 seperti koleksi fiksi nonfiksi, agar pengunjung tidak merasa bingung.
- Sukoharjo itu Cikal Bakal Solo. Dan akan semakin maju
- Pelayanan sangat memuaskan dan cepat tanggap serta memberikan pengalaman terbaik di sini
- Tambahkan pendingin ruangan di lantai atas dan perbanyak lagi tempat nugas (meja dan kursi). Terima kasih!

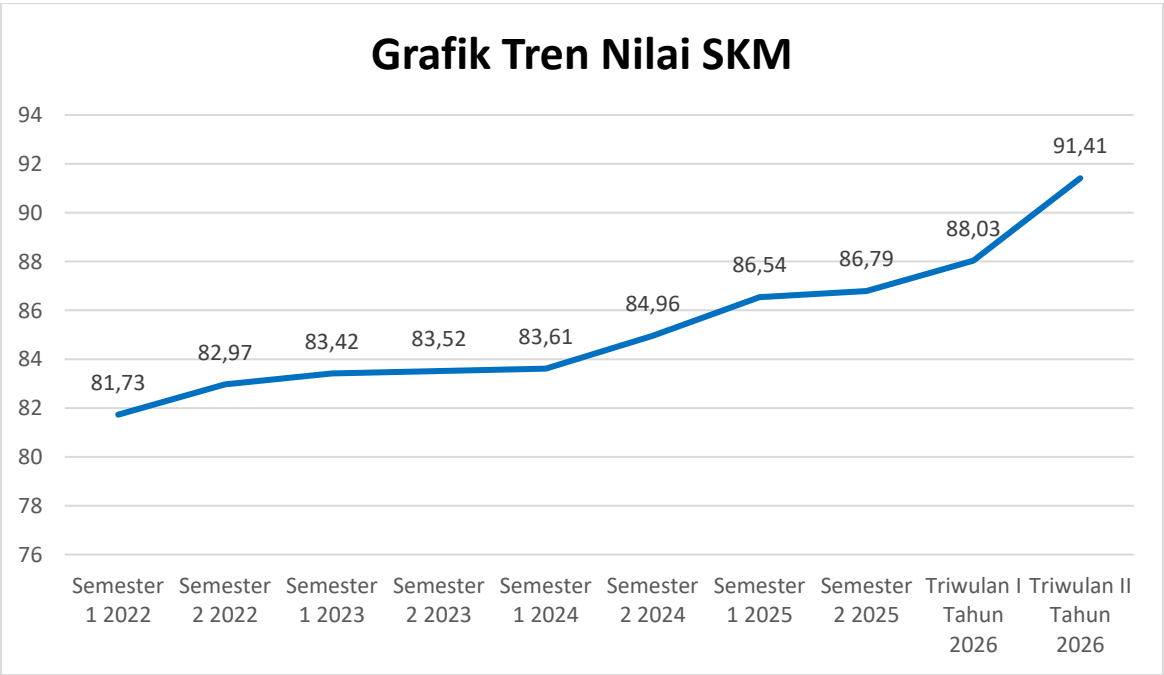
Atas dasar temuan tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang :

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pengajuan untuk pengadaan tas bening perpustakaan sebagai salah satu fasilitas dari perpustakaan untuk pengunjung. dan Usulan penambahan meja dan tempat duduk di lantai 2 untuk pengunjung perpustakaan	Bulan Februari Tahun 2027	Kepala Bidang Perpustakaan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penambahan keterangan subjek buku pada rak-rak koleksi perpustakaan untuk memudahkan pengunjung dalam mencari buku perpustakaan	Bulan Juli Tahun 2026	Pustakawan dan Pengelola Perpustakaan
3	Waktu Penyelesaian	Membuat format peminjaman/perpanjangan/pengembalian buku secara manual sebagai antisipasi percepatan layanan sirkulasi ketika mati lampu	Bulan Juli Tahun 2026	Pustakawan dan Pengelola Perpustakaan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan periode TRIWULAN I TAHUN 2026 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini :

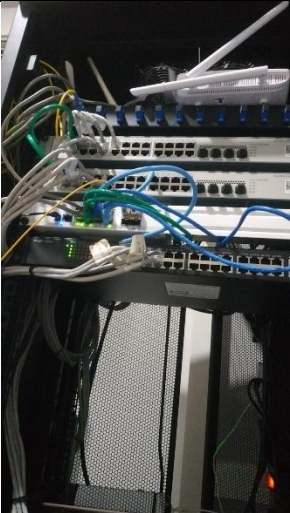
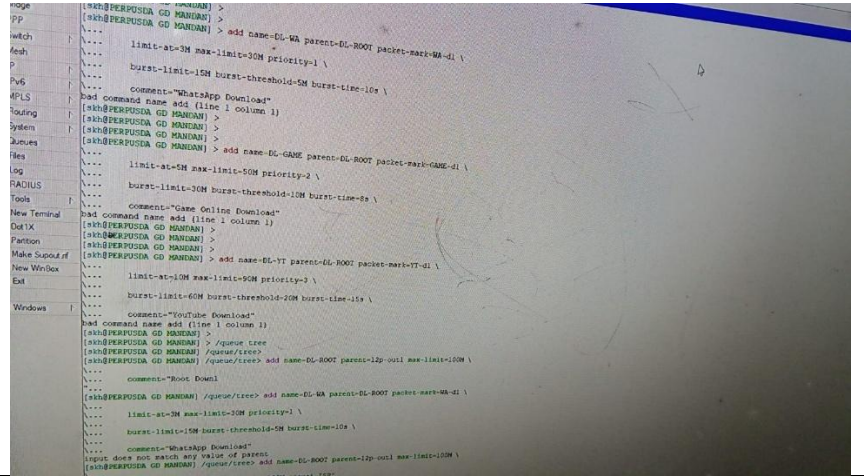
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	82.90
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.71
3	Waktu Penyelesaian	81.96
4	Biaya/Tarif	99.74
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82.56
6	Kompetensi Pelaksana	84.79
7	Perilaku Pelaksana	88.40
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.45
9	Sarana dan Prasarana	88.57

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Persyaratan	Mengadakan rapat pembahasan mengenai persyaratan pembuatan keanggotaan perpustakaan	Sudah	Deskripsi : Sudah dilaksanakan rapat pembahasan tentang persyaratan keanggotaan perpustakaan tentang pembuatan kartu anggota untuk warga yang memiliki KTP non Sukoharjo. Selanjutnya akan dilaksanakan uji coba selama beberapa waktu dan akan kebijakan tersebut akan dievaluasi. Hambatan: -	

2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan jaringan internet perpustakaan agar aplikasi perpustakaan lebih stabil sehingga pelayanan menjadi lebih cepat	Sudah	Deskripsi : Sudah dilakukan koordinasi dengan diskominfo untuk memperbaiki jaringan kabel internet dan mengatur lalu jaringan internet sehingga pengelolaan dan pelayanan menjadi lebih cepat Hambatan: Kurangnya alat (mikrotik) untuk mengatur jaringan internet agar semakin lebih cepat	 
---	--------------------	---	-------	--	---

3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyediaan tempat parkir yang teduh untuk pengunjung perpustakaan, Penambahan stop kontak untuk fasilitas pengunjung	Sudah	Deskripsi : Pembangunan tempat parkir untuk pengunjung telah selesai dilaksanakan; penambahan stop kontak yang diletakkan di beberapa spot tempat baca sudah dilakukan untuk menambah kenyamanan pengunjung Hambatan: -	 
---	--	--	-------	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode April s.d. Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Sebanyak 174 orang mengisi SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Dari beberapa layanan yang ada, Sirkulasi (Peminjaman/Pengembalian/Perpanjangan Peminjaman Buku, Kenggotaan, Bebas Pustaka) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 56 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 91.41. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 30 Juni 2026

Kepala Dinas Perpustakaan
dan Kearsipan



Iwan Setiyono, S.STP., M.Hum.

Pembina Utama Muda
NIP 197803041997031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan		Tanggal Layanan :	
Pendidikan : ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat	☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3	Usia : ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun	☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 tahun ☐ >65 tahun
Pekerjaan : ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI	☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Ibu Rumah Tangga	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani/Nelayan ☐ Pekerja Lepas/Freelance	☐ Pensiunan ☐ Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? ☐ Ya ☐ Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati) ☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual ☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik		Jenis Layanan yang Diterima (Pilih Salah Satu) ☐ Layanan Sirkulasi dan Anggota ☐ Layanan Baca Ditempat (Termasuk Terbitan Berkala, Ref.) ☐ Layanan Koleksi Digital (Web & E-Perpus) ☐ Layanan Wilis (Kunjungan/Perling/Storytelling/Audio Visual) ☐ Layanan Konsultasi dan Pembinaan Bid. Perpus	
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN			
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		6. Tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah		7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	

3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	9. Tentang Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
5. Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Kritik dan Saran :

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM



Pengisian SKM oleh mahasiswa yang melaksanakan tugas penelitian dan wawancara di Grha Pustaka Sukoharjo



Pengisian SKM oleh siswi – siswi yang melakukan belajar kelompok ke Grha Pustaka Sukoharjo