

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I 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 .....	7
BAB II ANALISIS DATA SKM .....	8
2.1 Analisis Responden.....	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	12
2.4 Tren Nilai SKM.....	15
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	16
BAB IV KESIMPULAN.....	21
LAMPIRAN .....	22
1. Kuesioner .....	22
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) .....	24

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden .....	7
Tabel 2.1 Analisis Responden .....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	14
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	16
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut .....	17

# **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 Kepuasan 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 menyelenggarakan 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 dilaksanakan 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	Layanan Sirkulasi (peminjaman/pengembalian/perpanjang peminjaman buku, keanggotaan, 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 I TAHUN 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 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	01 Jan 2026 - 06 Jan 2026	6
2	Pengumpulan Data	07 Jan 2026 - 22 Mar 2026	75
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	23 Mar 2026 – 27 Mar 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Mar 2026 – 31 Mar 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)	83	70
2	Layanan Konseling dan Pembinaan bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan	25	24
3	Layanan Perpustakaan Digital (Aplikasi E-Perpus Sukoharjo)	10	10
4	Layanan Perpustakaan Keliling/Wisata Literasi Sukaca	170	118
5	Layanan Sirkulasi (peminjaman/pengembalian/perpanjang peminjaman buku, keanggotaan, bebas pustaka)	80	66
<b>Total</b>		<b>368</b>	<b>288</b>

## 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 291 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	87	29.9%
		Perempuan	204	70.1%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.34%
		SD/Sederajat	18	6.19%
		SMP/Sederajat	39	13.4%
		SMA/Sederajat	95	32.65%
		D1/D2/D3	27	9.28%
		D4/S1	105	36.08%
		S2	6	2.06%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	37	12.71%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	0.34%
		Swasta	25	8.59%
		Wirausaha	10	3.44%
		Ibu Rumah Tangga	17	5.84%
		Pelajar/Mahasiswa	152	52.23%
		Petani/Nelayan	1	0.34%
		Pekerja Lepas/Freelance	8	2.75%
		Pensiunan	1	0.34%
		Lainnya	39	13.4%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	288	98.97%
		Disabilitas	3	1.03%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	2	0.69%
		Disabilitas Mental	0	0%

		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	1	0.34%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

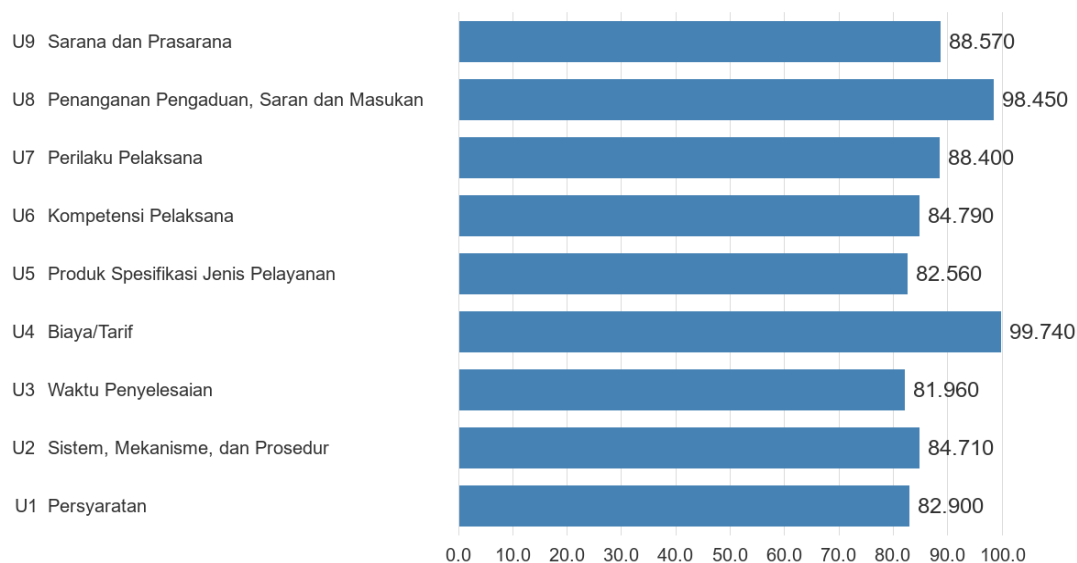
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

**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)	70	82.14	83.93	81.07	99.29	82.14	83.93	87.14	98.93	86.43	87.28
2	Layanan Konseling dan Pembinaan bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan	24	83.33	84.38	83.33	100.00	81.25	81.25	84.38	100.00	85.42	87.06
3	Layanan Perpustakaan Digital (Aplikasi E-Perpus Sukoharjo)	10	85.00	77.50	85.00	100.00	85.00	87.50	92.50	100.00	92.50	89.44

4	Layanan Perpustakaan Keliling/Wisata Literasi Sukaca	120	84.58	85.00	81.46	100.00	82.29	84.38	88.13	98.54	88.54	88.11
5	Layanan Sirkulasi (peminjaman/pengembalian/ perpanjangan peminjaman buku, keanggotaan, bebas pustaka)	67	80.22	86.19	82.84	99.63	83.58	87.31	91.04	97.01	91.42	88.81
Rerata IKM Per Unsur			<b>82.90</b>	84.71	<b>81.96</b>	99.74	<b>82.56</b>	84.79	88.40	98.45	88.57	88.03
IKM Unit Layanan			<b>88.03</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>Baik (B)</b>									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



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, Persyaratan.

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

- Layanan baca di tempat sudah sangat nyaman, hanya saja kalau sedang ramai (terutama weekend karena anak-anak dan ortu yang momong) kadang tidak dapat tempat duduk. Dengan konsep perpustakaan yang demikian, barangkali bisa menambah lebar karpet, atau bahkan jika memungkinkan dikonsep agar full karpet dan pengunjung masuk tidak menggunakan alas kaki (disediakan rak untuk sepatu/sandal).
- Tempat parkir motor yang masih di bawah matahari. Semoga kedepan bisa jauh lebih baik

- Untuk koleksi buku bisa lebih lengkap lagi kedepannya
- Ruangnya sangat nyaman, hanya tinggal bukunya dibanyakan lagi karena terlihat masih banyak rak kosong
- Kurangnya stop kontak, belum ada tempat parkir. Saran : sebaiknya ada stop kontak di setiap meja agar pengunjung tidak selalu pinjam kabel
- Tambahkan pengadaan stop kontak lebih banyak, meja kursi dengan sekat lebih tinggi dan informasi rak memuat buku jenis apa
- Tambah pengadaan pendaftaran kartu anggota perpustakaan yang memiliki KTP Non-Sukoharjo agar pelajar atau mahasiswa yang sedang berkualiah di Sukoharjo tetapi KTP luar Sukoharjo bisa merasakan fasilitas perpustakaan yang ada di Sukoharjo
- Tambahkan stop kontak di setiap meja baca, Berikan keterangan jenis buku di setiap rak, tambahkan juga informasi dan motivasi di pojok dinding
- Di setiap bagian rak buku diberikan informasi tentang klasifikasi buku agar mudah dicari dan ditemukan, Bagian registrasi (depan) dan ruang perpustakaan dipisah agar lebih kondusif
- Kedepannya untuk parkir segera dikasih eyup-eyupan
- Dalam pelayanan sarana dan prasarana nyaman dan mudah semoga lebih baik lagi dan kompetensinya di tingkatkan lagi
- Ruang bermain untuk anak mohon diperluas dan ditambah
- Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sukoharjo sangat memuaskan, harap dipertahankan atau ditingkatkan, terimakasih
- Sediakan tempat parkir, Lingkungan masih panas, Sediakan kantin
- Semoga pengunjung ber-KTP luar Sukoharjo bisa jadi anggota dan punya hak pinjam. Tidak mengapa bila bersyarat khusus. Kalau hanya khawatir susah mengembalikan buku, kami kira bisa ditinjau mengenai latar belakang tinggal di Sukoharjo ini. Sayang banget setahun di sini belum bisa pinjam buku, padahal sudah ikut keanggotaan 3 kabupaten lain pun tidak bermasalah. Semoga masukan ini bisa diteruskan ke

pihak yang memiliki kewenangan atas kebijakan perpustakaan. Terima kasih. Salam literasi!

- Kurangnya petunjuk untuk mencari buku yang ingin dipinjam
- Alhamdulillah tempatnya nyaman tapi untuk parkir belum ada atapnya, kendaraan jadi kepanasan dan kehujanan.

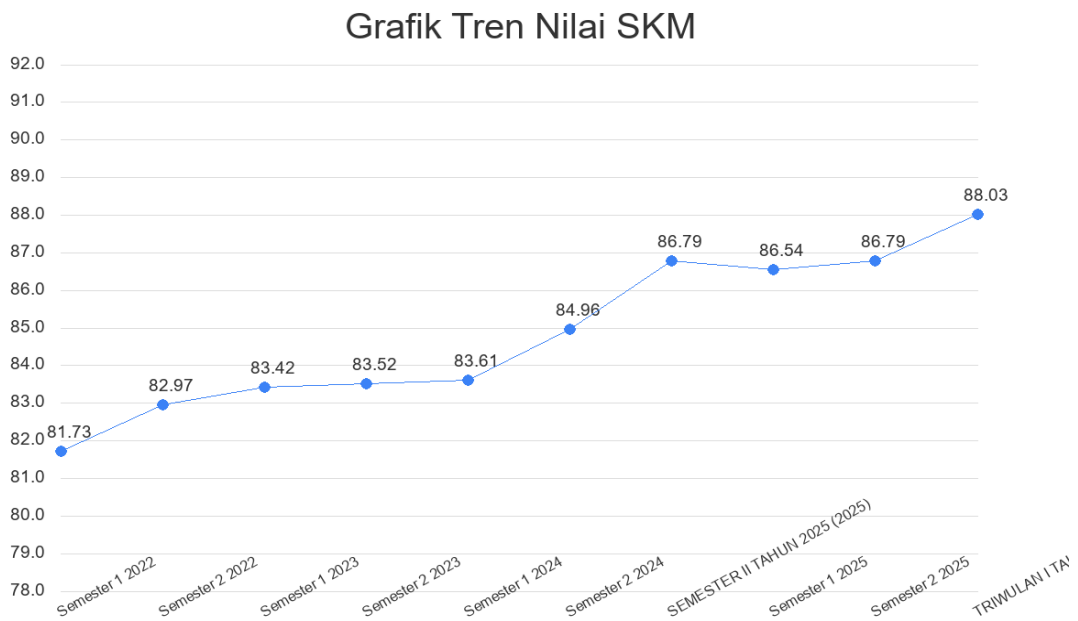
Atas dasar temuan tersebut, Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur 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	Persyaratan	Mengadakan rapat pembahasan mengenai persyaratan pembuatan keanggotaan perpustakaan	Bulan Juni Tahun 2026	Kepala Bidang Perpustakaan
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan jaringan internet perpustakaan agar aplikasi perpustakaan lebih stabil sehingga pelayanan menjadi lebih cepat	Bulan Mei Tahun 2026	Kepala Bidang Perpustakaan
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyediaan tempat parkir yang teduh untuk pengunjung perpustakaan, Penambahan stop kontak untuk fasilitas pengunjung	Bulan April Tahun 2026	Kepala Bidang 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 telah 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 Semester II Tahun 2025 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	83.97
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.35
3	Waktu Penyelesaian	83.56
4	Biaya/Tarif	99.93
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82.22
6	Kompetensi Pelaksana	85.78
7	Perilaku Pelaksana	88.04
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80.39
9	Sarana dan Prasarana	92.82

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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penempatan Gedung Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukoharjo yang baru agar pelayanan masyarakat menjadi lebih baik dan berkualitas	Sudah	<p>Deskripsi: Perpindahan dan penempatan Gedung Grha Pustaka Sukoharjo (GSP) untuk pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukoharjo</p> <p>Hambatan: -</p>	 <p>Proses stock opname dan pengemasan koleksi perpustakaan</p>  <p>Proses penyusunan koleksi pada rak-rak buku di Gedung Grha Pustaka Sukoharjo (GSP)</p>
---	---	--	-------	---	--

2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan promosi atau publikasi secara berkala tentang produk layanan yang tersedia di perpustakaan	Sudah	<p>Deskripsi: Membuat konten tentang layanan yang tersedia di perpustakaan dan mempublikasikannya ke media sosial Dinas Perpustakaan dan Kearsipan</p> <p>Hambatan: -</p>	 <p>Konten tentang layanan yang tersedia di perpustakaan yang telah dipublikasikan di media sosial</p>
---	------------------------------------	--	-------	---	---

3	Waktu Penyelesaian	Melakukan pembinaan tentang tatacara pelayanan perpustakaan kepada seluruh pustakawan, pengelola perpustakaan dan peserta magang agar dapat melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	Sudah	<p>Deskripsi: Melakukan pembinaan tentang tatacara pelayanan perpustakaan kepada seluruh pustakawan, pengelola perpustakaan dan peserta magang agar seluruh petugas dapat melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan</p> <p>Hambatan: -</p>	 <p>Melaksanakan pembinaan tentang tatacara pelayanan kepada seluruh petugas layanan, termasuk anak magang</p>  <p>Memberikan pembinaan kepada peserta magang dengan praktek langsung di bagian layanan</p>
---	--------------------	---	-------	--	--

## BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 291 orang mengisi SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Perpustakaan Keliling/Wisata Literasi Sukaca menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 120 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 88.03. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 31 Maret 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

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
<b>Jenis Layanan:</b>			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

<b>A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>Kritik dan Saran :</p>

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



Pengisian survei SKM oleh pengunjung dari Kelompok Mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan di dampingi oleh Petugas



Pengisian survey SKM oleh para siswi SMA yang berkunjung ke perpustakaan