



**LAPORAN AKHIR  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN**

**PEMERINTAH KOTA BLITAR**

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

**TAHUN 2021**

# **PEMERINTAH KOTA BLITAR**

## **LAPORAN AKHIR**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN**



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR**

**TAHUN 2021**

## **KATA PENGANTAR**

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluate*) atau memberi umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan laporan akhir survei kepuasan masyarakat pengguna perpustakaan/pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2021 dapat diselesaikan.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan Akhir ini terselesaikan.

**Blitar 28 Agustus 2021**

Penyusun

## DAFTAR ISI

Cover dalam .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi.....	iii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Sasaran .....	3
E. Ruang Lingkup.....	3
F. Dasar Hukum .....	4

### **BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PERPUSTAKAAN**

A. Tugas Pokok.....	6
B. Fungsi.....	6

### **BAB III KERANGKA TEORI**

A. Pengertian Pelayan Publik.....	10
B. Kepuasan Pelanggan .....	10
C. Pengertian IKM.....	10
D. UU RI NO 25 TAHUN 2009 .....	10
E. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	13
F. Kerangka Pikir .....	16

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	17
B. Populasi dan sampel .....	17
C. Jenis Teknik Sampling .....	21
D. Instrumen penelitian .....	24
E. Bentuk Jawaban .....	25
F. Teknik Pengumpulan data .....	26
G. Teknik Analisis Data .....	27
H. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan.....	28

### **BAB V PAPARAN HASIL SURVEI**

A. Profil Pengguna Perpustakaan .....	30
B. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Perpustakaan.....	42
C. Komentar,Kritik dan Saran .....	49

## **BAB VI ANALISA DATA**

A. Nilai Rata-rata per Unsur .....	55
B. Bobot Nilai Rta-rata Tertimbang .....	60
C. Nilai IKM Tiap Unsur .....	61
D. Nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan .....	62

## **BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

A. Kesimpulan .....	63
B. Rekomendasi .....	65

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
-----------------------------	-----------

<b>KUESIONER.....</b>	<b>67</b>
-----------------------	-----------

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat. Ia dilahirkan bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam rangka mencapai tujuan bersama. Lahirnya otonomi daerah telah membuat perubahan yang besar terhadap seluruh aspek kehidupan masyarakat dan juga perubahan terhadap jalannya pemerintahan. Salah satu komponen dari otonomi daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang merupakan salah satu isu yang sangat mengemuka. Untuk melaksanakan pelayanan publik di Indonesia telah dipedomani oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor: 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam kenyataannya, pelayanan yang dilakukan masih banyak mengalami hambatan, bahkan masih dikatakan mengecewakan. Sifat monopoli pemerintah menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Mental birokrasi yang sering menyalahgunakan kekuasaan dan kewenangan, nepotisme yang merajalela diberbagai unit pelayanan publik menambah semakin buramnya gambaran pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi.

Banyak faktor yang menjadi penyebab mengapa kualitas pelayanan birokrasi di daerah masih rendah. Disamping karena faktor-faktor struktural dan kultural para pelaku birokrasi, salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan adalah seringkali tidak

adanya standar operasional prosedur yang dibuat untuk masing-masing unit pelayanan yang sesuai dengan harapan para penerima layanan. Ketiadaan standar operasional prosedur yang sesuai dengan harapan masyarakat disebabkan karena tiap-tiap unit pelayanan tidak memiliki informasi yang lengkap tentang harapan, keinginan dan kepuasan para pelanggan yang dilayaninya. Keadaan ini menyebabkan unit-unit pelayanan masyarakat bekerja atas dasar ketentuan-ketentuan dan kebiasaan yang selama ini berlaku, tanpa adanya proses evaluasi maupun perbaikan-perbaikan yang mendasar.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada sebagian pengguna jasa layanan tersebut diperlukan perubahan perilaku dan sikap para birokrat dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat. Paradigma yang harus diterapkan adalah bahwa birokrasi bukan lagi sebagai pihak yang dilayani oleh masyarakat, melainkan rakyat yang harus dilayani sebaik mungkin oleh birokrasi.

Mengingat tahun 2020 nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar berada pada nilai 80,024 oleh karena itu untuk mengetahui tentang peningkatan ataupun penurunan kualitas pelayanan yang diberikan. maka pada tahun 2021 ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar melakukan Survei kepuasan masyarakat pengguna layanan perpustakaan sebagai sebuah evaluasi.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam survei ini adalah:

- 1) Bagaimana Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar diukur berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor : 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

- 2) Bagaimana memenuhi dokumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dapat dijadikan rekomendasi Kebijakan Daerah dan strategi pengembangan perpustakaan selanjutnya.

### **C. Tujuan Survei**

#### **Tujuan survei ini adalah:**

- 1) Untuk mendiskripsikan Tingkat kepuasan masyarakat (pemustaka) terhadap pelayanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, diukur berdasarkan Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor: 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik,
- 2) Untuk memenuhi dokumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dapat dijadikan rekomendasi kebijakan daerah dan strategi pengembangan perpustakaan selanjutnya.

### **D. Sasaran**

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah pengguna layanan perpustakaan (pemustaka) dari Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2021.

### **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survei Kepuasan Masyarakat ini sesuai dengan Permenpan No. 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya/Tarif /Retribusi
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Sarana dan Prasarana
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## **F. Dasar Hukum**

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- 3) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 4) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- 6) Surat Edaran nomor 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 9) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Blitar

- 10) Peraturan Daerah no 5 Tahun 2009 tentang APBD Kota Blitar Tahun Anggaran 2020
- 11) Peraturan Wali Kota Blitar Nomor 69 Tahun 2016 tentang Tugas Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.
- 12) Peraturan Wali Kota Blitar Nomor 81 Tahun 2019 tentang Penjabaran APBD Kota Blitar Tahun Anggaran 2020.

**BAB II**  
**TUPOKSI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**  
**KOTA BLITAR**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan bidang kearsipan yang menjadi kewenangan daerah. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan bidang kearsipan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan

**A. Tugas Pokok**

Membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan bidang kearsipan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan.

**B. Fungsi**

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan dan kearsipan berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku;
- b. penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang perpustakaan dan kearsipan;
- c. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perpustakaan dan kearsipan;
- d. pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang perpustakaan dan kearsipan;
- e. pengkajian dan pengembangan sistem perpustakaan dan kearsipan;
- f. pelaksanaan kerjasama dengan lembaga/Dinas /instansi terkait bidang perpustakaan dan kearsipan;

- g. pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan perpustakaan;
- h. pengkajian dan pengembangan Sistem Informasi Kearsipan dan pembentukan Jaringan Informasi Kearsipan;
- i. pelaksanaan pengendalian, pengawasan dan pembinaan di bidang administrasi kepegawaian, kearsipan, ketatalaksanaan, ketatausahaan, pengelolaan anggaran, perlengkapan, kehumasan dan pelaksanaan tugas dinas;
- j. pelaksanaan pengembangan kemampuan organisasi meliputi pembinaan personil, administrasi umum, ketatalaksanaan dan sarana prasarana kerja;
- k. penyelenggaraan keamanan, kebersihan dan kenyamanan bekerja di lingkungan dinas;
- l. penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- m. pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/ atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- n. pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang penyelenggaraan perpustakaan dan kearsipan;
- o. penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *sub domainwebsite* Pemerintah Daerah;
- p. pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- q. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas di bidang perpustakaan dan kearsipan;
- r. pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya;

Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai kewenangan :

- a. penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan perpustakaan berdasarkan kebijakan nasional ;
- b. penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan jaringan perpustakaan berdasarkan kebijakan nasional ;
- c. penetapan peraturan dan kebijakan pengembangan SDM perpustakaan berdasarkan kebijakan nasional ;
- d. penetapan peraturan dan kebijakan pengembangan organisasi perpustakaan berdasarkan kebijakan nasional;
- e. penetapan dan peraturan kebijakan di bidang sarana dan prasarana perpustakaan berdasarkan kebijakan nasional;
- f. pengelolaan dan pengembangan perpustakaan sesuai standarnasional;
- g. pelayanan perpustakaan untuk masyarakat Kota Blitar;
- h. pembinaan teknis semua jenis perpustakaan di Kota Blitar;
- i. pengembangan SDM perpustakaan;
- j. pengembangan sarana dan prasarana sesuai standar ;
- k. kerjasama dan jaringan perpustakaan ;
- l. pengembangan minat baca masyarakat ;
- m. pengawasan penyelenggaraan perpustakaan di lingkungan daerah Kota Blitar;
- n. penetapan kebijakan pelestarian koleksi daerah berdasarkan kebijakan nasional ;
- o. penetapan peraturan dan kebijakan pengembangan jabatan fungsional pustakawan sesuai kebijakan nasional;
- p. penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan Sistem Kearsipan dan Sistem Informasi Kearsipan sesuai dengan kebijakan nasional;
- q. penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan Jaringan Informasi Kearsipan sesuai dengan kebijakan nasional ;

- r. penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan kearsipan dinamis sesuai dengan kebijakan nasional ;
- s. penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan kearsipan statis sesuai dengan kebijakan nasional ;
- t. penetapan peraturan dan kebijakan pengembangan sumber daya kearsipan sesuai dengan kebijakan nasional ;
- u. penetapan peraturan dan kebijakan penggunaan sarana dan prasarana kearsipan sesuai dengan kebijakan nasional ;
- v. pembinaan kearsipan terhadap pencipta arsip di lingkungan Pemerintah Kota Blitar;
- w. pengelolaan arsip statis di lingkungan Pemerintah Kota Blitar ;
- x. pengelolaan arsip inaktif SKPD yang memiliki retensi sekurang – kurangnya 10 (sepuluh tahun);
- y. pemusnahan arsip inaktif yang memiliki retensi sekurang – kurangnya 10 (sepuluh tahun) perangkat daerah, kecamatan dan kelurahan, BUMD;
- z. pemeliharaan arsip vital Pemerintah Kota Blitar;
- aa. perlindungan dan penyelamatan arsip Pemerintah Kota Blitar terhadap bencana dan perubahan kelembagaan satuan kerja perangkat daerah;
- bb. melakukan sosialisasi kearsipan;
- cc. pengembangan Sumber Daya Manusia kearsipan;
- dd. pengawasanterhadap penyelenggaraan kearsipan perangkat daerah, kecamatan dan kelurahan ;

## **BAB III**

### **KERANGKA TEORI**

#### **A. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **B. Kepuasan Pengguna Layanan**

Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan/konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

#### **C. Pengertian IKM**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **D. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

##### **1. Kewajiban Penyelenggara Negara**

Sesuai dengan Pasal 15 penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## 2. Kewajiban Masyarakat

Sesuai dengan pasal Pasal 19, masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;



- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

### 3. Standar Pelayanan

#### a. Sesuai dengan pasal 20, Penyelenggara berkewajiban:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- 2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan rnengutamakan musyawarah, serta memperhatikan ke beragaman.
- 5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

#### b. Sesuai pasal 21, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) dasar hukum;
- 2) persyaratan;
- 3) sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) jangka waktu penyelesaian;
- 5) biaya/ tarif;

- 6) produk pelayanan;
- 7) sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- 8) kompetensi pelaksana;
- 9) pengawasan internal;
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) jumlah pelaksana;
- 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan; dan
- 14) evaluasi kinerja pelaksana.

#### 4. Maklumat Pelayanan ( pasal 22)

- a. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21.
- b. Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

#### **E. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Kebijakan otonomi daerah pada dasarnya merupakan kebijakan yang berusaha mendekatkan pemerintah dengan yang diperintah (rakyat). Kedekatan pemerintah dengan yang diperintah ini, berpeluang terjadi komunikasi dan interaksi antara pemerintah dengan yang diperintah. Sehingga di antara mereka bisa saling mengerti dan memahami apa yang menjadi masalah, keluhan, keinginan, harapan, dan aspirasi satu sama lain. Karenanya, berpeluang besar kebijakan, program, dan kegiatan yang

dilakukan oleh pemerintah, bisa sesuai dengan apa yang menjadi masalah, keluhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang dilayani. Karena itu pula, kebijakan, program, dan kegiatan dapat dilaksanakan (*implementable*), dan kinerjanya juga bisa sesuai dengan apa yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat (pihak yang diperintah dan dilayani).

Masalahnya adalah bagaimana pola pelayanan publik yang harus dibangun oleh penyedia layanan agar bisa memberi kepuasan pihak yang dilayani pada era otonomi daerah. Untuk menemukan pola pelayanan publik yang mampu memberikan kepuasan masyarakat pada era otonomi daerah, dapat belajar dari filosofi dan esensi kebijakan otonomi daerah seperti apa yang telah dikemukakan sebelumnya.

Pola pelayanan publik yang dikehendaki oleh otonomi daerah adalah pelayanan publik yang mendekatkan diri dengan pihak yang dilayani. Pola pelayanan yang dikehendaki, diinginkan, dan diharapkan oleh masyarakat adalah pola pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*).

Menghadapi berbagai tuntutan masyarakat yang terus berkembang dan desakan perubahan paradigma pelayanan secara konseptual teoritis, maka pemerintah melakukan berbagai upaya pembenahan terhadap kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh institusi pemerintahan. Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

## 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

## 4. Biaya/Tarif /Retribusi

Biaya/Tarif/Retribusi adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Sarana dan prasarana

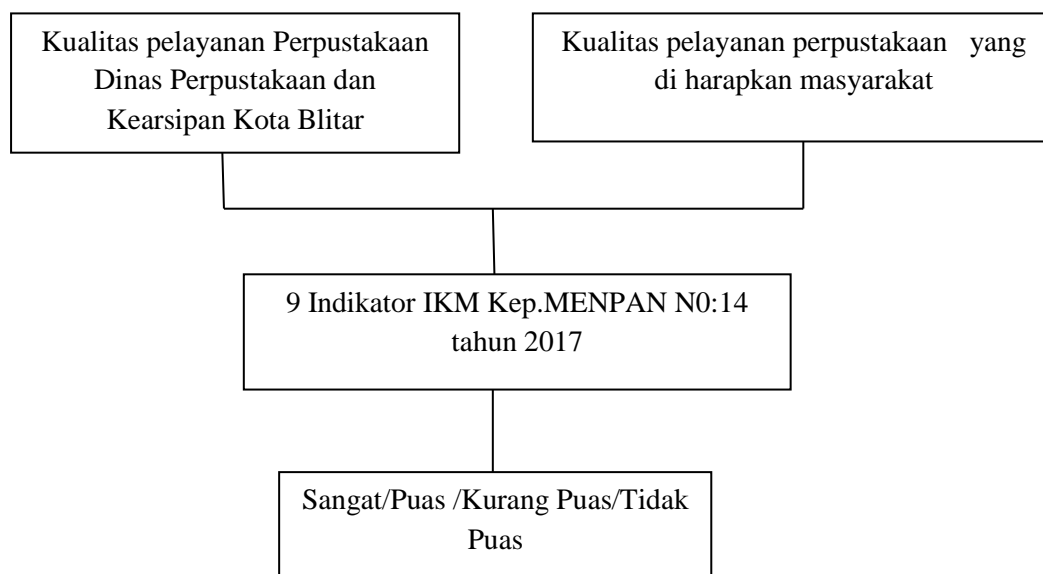
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### F. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan kerangka konseptual tentang bagaimana hubungan antara harapan, kenyataan, dan langkah penyelesaian masalah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 3.1.Kerangka Pikir

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan atau menjabarkan kualitas kinerja pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, yang didukung dengan data numerik hasil transformasi dari jawaban kuesioner yang berbentuk *rating scale* dan data kualitatif atau *soft data* yang diambil dari komentar dan saran pengguna layanan, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan gabungan antara kuantitatif dan kualitatif (*mixed approach*) dengan menerapkan metode survei.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti, dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dan lain-lain. Populasi dalam survei ini adalah semua warga masyarakat Kota Blitar pengguna Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2021

##### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Sampel yang baik, yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi, sampel harus bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi.

##### **3. Ukuran Sampel**

Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli. Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam

penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survey jumlah sampel minimum adalah 100.

**a. Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel:**

- 1) Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian
- 2) Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat.
- 3) Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10 x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian
- 4) Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20

Besaran atau ukuran sampel ini sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti. Namun, dalam hal tingkat kesalahan, pada penelitian sosial maksimal tingkat kesalahannya adalah 5% (0,05). Makin besar tingkat kesalahan maka makin kecil jumlah sampel. Namun yang perlu diperhatikan adalah semakin besar jumlah sampel (semakin mendekati populasi) maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil jumlah sampel (menjauhi jumlah populasi) maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi. Beberapa rumus untuk menentukan jumlah sampel antara lain:

**b. Rumus Slovin (dalam Riduwan, 2005:65)**

$$n = N/N(d)^2 + 1$$

n = sampel; N = populasi; d = nilai presisi 95% atau sig. = 0,05.

Misalnya, jumlah populasi adalah 125, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$N = 125 / 125 (0,05)^2 + 1 = 95,23, \text{ dibulatkan } 95$$

**c. Rumus Jacob Cohen (dalam Suharsimi Arikunto, 2010:179)**

$$N = L / F^2 + u + 1$$

Keterangan :

N = Ukuran sampel

F<sup>2</sup> = Effect Size

u = Banyaknya ubahan yang terkait dalam penelitian

L = Fungsi Power dari u, diperoleh dari tabel

Power (p) = 0.95 dan Effect size (f<sup>2</sup>) = 0.1

Harga L tabel dengan t.s 1% power 0.95 dan u = 5 adalah 19.76

maka dengan formula tsb diperoleh ukuran sampel

$$N = 19.76 / 0.1 + 5 + 1 = 203,6, \text{ dibulatkan } 203$$

**d. Menggunakan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie**

Tabel 4.1. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327



60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber: Permen PAN no 14 Tahun 2017

#### e. Menggunakan Prosentase

Arikunto.(2006: 112) menyatakan bahwa apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subyeknya besar (lebih dari 100 orang) dapat menggunakan sampel. Menurutny sampel diambil antara 10 % - 15 % hingga 20 % - 25 % atau bahkan boleh lebih dari 25 % dari jumlah populasi yang ada.

## C. Jenis Teknik Sampling

### 1. Probability Sampling / Sampling Probabilitas

Sampling probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Dengan demikian sampel yang diperoleh diharapkan merupakan sampel yang representatif. Syarat untuk pendekatan ini adalah ukuran populasi harus terhingga, besarnya populasi harus diketahui oleh peneliti dan anggota populasi harus homogen, anggota populasi yang mempunyai karakteristik yang dianggap sama atau pada umumnya sama (homogen). Teknik ini memiliki beberapa jenis, sebagai berikut:

#### a. Teknik Undian

Dalam teknik ini peneliti harus membuat daftar populasi, membuat gulungan kertas yang didalamnya ada nomer dari seluruh anggota populasi kemudian memilih secara acak sejumlah gulungan kertas tersebut. Gulungan kertas yang terpilih tersebut adalah sampel yang akan menjadi responden dalam penelitian.

#### b. Teknik sampling secara sistematis (systematic sampling)

Prosedur ini berupa penarikan sample dengan cara mengambil setiap kasus (nomor urut) yang kesekian dari daftar populasi. Setiap elemen populasi dipilih dengan suatu jarak interval (tiap ke n elemen) dan dimulai secara random dan selanjutnya dipilih sampelnya pada setiap jarak interval tertentu. Jarak interval misalnya ditentukan angka pembagi 5,6 atau 10. Atau dapat menggunakan dasar urutan abjad. Syarat yang perlu diperhatikan oleh peneliti adalah adanya daftar semua anggota populasi. Sampling ini bisa dilakukan dengan cepat dan menghemat biaya, tapi bisa menimbulkan bias

**c. Teknik Sampling Secara Acak Bertingkat (Stratified Sampling)**

Bila subpopulasi-subpopulasi sifatnya bertingkat, cara pengambilan sampel sama seperti pada teknik sampling secara proporsional. Digunakan untuk mengurangi pengaruh faktor heterogen dan melakukan pembagian elemen-elemen populasi kedalam strata. Selanjutnya dari masing-masing strata dipilih sampelnya secara random sesuai proporsinya. Sampling ini banyak digunakan untuk mempelajari karakteristik yang berbeda, misalnya, di sekolah ada kls I, kls II, dan kls III. Atau responden dapat dibedakan menurut jenis kelamin; laki-laki dan perempuan, dan lain-lain. Keadaan populasi yang heterogen tidak akan terwakili, bila menggunakan teknik random. Karena hasilnya mungkin satu kelompok terlalu banyak yang terpilih menjadi sampel.

**d. Teknik sampling secara kluster (cluster sampling)**

Elemen-elemen dalam populasi dibagi ke dalam cluster atau kelompok, jika ada beberapa kelompok dengan heterogenitas dalam kelompoknya dan homogenitas antar kelompok. Teknik cluster sering digunakan oleh para peneliti di lapangan yang mungkin wilayahnya luas. Sampling ini mudah dan murah, tapi tidak efisien dalam hal ketepatan serta tidak umum

**2. Non Probability Random Sampling**

Non-probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Teknik ini di gunakan apabila ukuran populasi tak terhingga, besarnya atau ukuran populasinya tidak diketahui oleh peneliti

**a. *Purposive sampling* atau *judgmental sampling***

Penarikan sampel secara purposif merupakan cara penarikan sampel yang dilakukan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti

berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Pelaksanaan pengambilan sampel yang menggunakan teknik ini, mula-mula peneliti harus mengidentifikasi semua karakteristik populasi, maupun dengan cara lain dalam mempelajari berbagai hal yang berhubungan dengan populasi. Setelah itu barulah peneliti menetapkan berdasarkan pertimbangannya, sebagian dari anggota populasi menjadi sampel penelitian. Jadi teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling berdasarkan pada pertimbangan pribadi peneliti.

**b. *Snow-ball sampling* (penarikan sample secara bola salju)**

Proses pengambilan sample dengan cara sambung menyambung informasi dari unit satu dengan unit lain sehingga menjadi satu kesatuan unit yang banyak. Penarikan sample pola ini dilakukan dengan menentukan sample pertama. Sampel berikutnya ditentukan berdasarkan informasi dari sampel pertama, sampel ketiga ditentukan berdasarkan informasi dari sample kedua, dan seterusnya sehingga jumlah sample semakin besar, seolah-olah terjadi efek bola salju

**c. *Quota sampling* (penarikan sample secara jatah).**

Teknik sampling ini dilakukan dengan cara pertama-tama menetapkan berapa besarnya jumlah sampel yang diperlukan. Biasanya yang dijadikan sample penelitian adalah subjek yang mudah ditemui sehingga memudahkan pula proses pengumpulan data. Kemudian menetapkan banyaknya jatah atau quotum, maka jatah atau quotum itulah yang dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan. Anggota populasi manapun yang akan diambil, tidak menjadi masalah, yang penting jumlah quotum yang sudah ditetapkan dapat dipenuhi.

**d. *Accidental sampling* atau *convenience sampling***

Metode yang proses pengambilan sampelnya cukup dengan mengambil siapa saja yang kebetulan ditemui oleh observer di lapangan sesuai kebutuhan penelitian. Dalam penelitian bisa saja terjadi diperolehnya sampel yang tidak direncanakan terlebih dahulu, melainkan secara kebetulan, yaitu unit atau subjek tersedia bagi peneliti saat pengumpulan data dilakukan

**D. Instrumen Penelitian**

Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif /Retribusi

Biaya/Tarif/retribusi adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini

merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **E. Bentuk Jawaban**

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) baik, diberi nilai 3
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Contoh :

Penilaian terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Instrument yang berupa kuesioner yang terdiri dari 9 pertanyaan yang berbentuk skala linkert dan 1 pertanyaan terbuka untuk memberikan saran dan komentar tersebut di susun berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, oleh karena itu kuasioner tersebut diasumsikan *valid* dan *reliable*. Oleh karenanya data yang diperoleh di asumsikan *valid* dan *reliable*.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Karena populasi atau pengguna layanan (pemustaka) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tersebar luas atau ukuran populasinya tidak diketahui oleh peneliti, dan secara kebetulan penelitian ini dilakukan di masa pandemic Covid 19, sehingga peneliti mendapatkan kesulitan untuk menemui langsung para responden, oleh karenanya peneliti menyebarkan *Link* kuesioner secara online, melalui email.

Face book, WA dan medsos lainnya kepada para responden yang ditarik dengan teknik *screened sample* atau sampel yang disaring, dimana sampel yang menjadi responden dalam pengisian kuesioner adalah khusus pengguna layanan (pemustaka) Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, seperti guru, murid, orangtua murid, pegawai administrasi sekolah, komite sekolah dan pemustaka dari masyarakat umum. Dengan membuka Link terkirim, responden tinggal mengisi kuesioner elektronik yang merupakan aplikasi *Google Form* yang dapat diakses secara online. Pengisian kuesioner dilakukan dengan batas waktu mulai 29 Juli sampai dengan 15 Agustus 2021 dan didapat 106 responden, dimana jumlah tersebut sudah jauh melampaui batas minimal jumlah responden yang di haruskan dalam survei, yaitu sebesar 30 responden (Gay dan Diehl, Roscoe 1975, Sugiyono 2008: 91).

## G. Teknik Analisa Data

Data yang telah terkumpul di analisis dengan teknik sbb:

Untuk data yang berbentuk *numeric* yang ditarik dari kuesioner yang berbentuk skala linkert, di analisis dengan menggunakan statistik deskriptif yang berbentuk *table frequency*, dan diagram lingkaran yang diukur dengan persentase, sedangkan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat kita lakukan langkah sebagai berikut:

### 1. Menghitung *Jumlah Nilai per- unsur*

Dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban responden tiap-tiap unsur

### 2. Menghitung *nilai rata-rata per unsur* dengan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

### 3. Menghitung *bobot nilai rata-rata tertimbang*, dengan rumus sbb:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$



4. Menghitung nilai rata-rata tertimbang

**Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang**

**NRR per unsur x Bobot nilai rata – rata tertimbang (0,111)**

5. Menghitung IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25 – 100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ( $\Sigma$  NRR tertimbang) diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

**Nilai Konversi IKM =  $\Sigma$  NRR tertimbang x 25**

Untuk mendapat hasil analisa yang akurat dan cepat maka, peneliti menggunakan SPSS for window.

**Tabel 4.3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permen PAN no 14 Tahun 2017

## H. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dapat diinterpretasikan dengan nilai mutu dan uraian dalam 4 kategori, sebagai berikut:

- a. Kepuasan Masyarakat dengan mutu D**, apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 1, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah tidak baik, sehingga perlu perubahan-perubahan yang mendasar dari pelaksanaan unsur-unsur pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.

- b. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu C** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 2, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah kurang baik, dan masih banyak yang perlu dibenahi/ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.
- c. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu B** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 3, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.
- d. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu A** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 4, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.

Sementara itu untuk menilai kualitas pelayanan dikaitkan dengan nilai ekspektasi masyarakat maka digunakan ketentuan atas dasar *jarak antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi*. Jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi negatif, maka semakin besar jarak nilai negatif antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi berarti pelayanan semakin baik atau jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi positif maka semakin besar jarak positif antara nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi berarti pelayanan semakin buruk .

Untuk data yang berbentuk kualitatif atau *raw soft data* (data yang berbentuk kata kata dan kalimat yang masih mentah) yang berasal dari komentar dan saran responden, di kumpulkan dan di reduksi untuk membuang data data yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian dan data hasil reduksi di tampilkan sebagai data hasil penelitian.

## BAB V

### PAPARAN DATA HASIL SURVEI

#### A. Profil Pengguna Perpustakaan

**Tabel 5a.0**

**Apakah saudara pernah memanfaatkan layanan yang ada di Perpustakaan Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar?**

	Jumlah	Persentase
Pernah	106	84.80%
Tidak Pernah	19	15.20%
Jumlah	125	100%

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5.0 tersebut diatas dapat dijelaskan bahawa dari sejumlah 125 orang yang mengisi kuesioner, hanya 106 yang menyatakan pernah memanfaatkan layanan yang ada di Perpustakaan Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dan sejumlah 19 orang yang tidak pernah sehingga hanya terdapat 106 orang yang bisa dijadikan responden dari survei ini.

Dalam profil pengguna perpustakaan akan disampaikan nama responden, jenis kelamin responden, alamat responden, umur responden, jenis pekerjaan dan Pendidikan yang ditamatkan dan semuanya disajikan dalam bentuk tabel. Tabel tersebut terdiri dari 5 kolom, dimana kolom 1 nama responden, kolom 2 *Frequency* kolom 3 *Percent*, kolom 4 *Valid percent*, dan kolom 5 *Cumulative Percent*.

*Frequency* artinya menunjukkan jumlah responden dengan nama yang sama, contoh nama Adelia, *Frequency* 1, ini berarti jumlah responden yang bernama Adelia adalah 1 *Percent* maksudnya adalah *frequency* berjumlah 1 dari nama sebesar 0.943% dari seluruh jumlah respondent yaitu 106; *Valid percent* artinya adalah 0.943% itu benar benar valid (sahih/tepat); *Cumulative percent* adalah jumlah

seluruh percent yang diawali dari responden no 1, karena Adelia adalah no.1, jadi cumulative percent Adelia berada pada posisi 0.943%, sedangkan Aditya Nur Widi Hajizah adalah responden no.2, jadi cumulative percentnya adalah 1.943% posisi Adelia ditambah Aditya Nur Widi Hajizah sendiri yang juga memilik 0.943%, sehingga posisi Aditya Nur Widi hajizah pada cumulative Percent adalah  $0.943 + 0.943 = 1.89\%$  demikian dan seterusnya.

**Tabel 5a.1**  
**Nama Responden**

Nama Responden	Freq	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Adelia	1	.943	.943	.943
Aditya Nur Widi Hajizah	1	.943	.943	1.89
Alfanda Nindyes Diwanti	1	.943	.943	2.83
Amirul Kasan Kusen	1	.943	.943	3.8
Anang Pramono	1	.943	.943	4.7
Anggi Apriliana Widyaningrum	1	.943	.943	5.7
Anggra	1	.943	.943	6.6
Ani Herlina	1	.943	.943	7.5
Anik Farikah	1	.943	.943	8.5
Anita Yuliana, S.Pd.S	1	.943	.943	9.4
Ariek Ferdiana	1	.943	.943	10.4
As'at Amrullah	1	.943	.943	11.3
Axio Salsabella Fahdinatuz Zahra	1	.943	.943	12.3
Ayisatun Nasri'ah	1	.943	.943	13.2
Bayu Mahendra Setiyadi	1	.943	.943	14.2
Chatarina S	1	.943	.943	15.1
Christina Ika Cahyati	1	.943	.943	16.0
Danavid Ashari	1	.943	.943	17.0
Deddy Kurniawan	1	.943	.943	17.9
Djatismiko	1	.943	.943	18.9
Dwi Astuti	1	.943	.943	19.8
Dwi Retno Ambarwati	1	.943	.943	20.8
Edy Sudarto	1	.943	.943	21.7
Elly Sunarti	1	.943	.943	22.6

	Endah Rustyorini	1	.943	.943	23.6
	Endang Puji Lestari	1	.943	.943	24.5
	Erna Siti Rahayu, S.Pd., M.Pd	1	.943	.943	25.5
	Ery Mintarsih	1	.943	.943	26.4
	Evy Inka Tresyasari	1	.943	.943	27.4
	Feria A	2	1.89	1.89	29.2
Valid	Filora Aulia	1	.943	.943	30.2
	Fitrianingsih	1	.943	.943	31.1
	Ganis Sri Rejeki	1	.943	.943	32.1
	Hana Arumanti	1	.943	.943	33.0
	Hariyani	1	.943	.943	34.0
	Hariyanto	1	.943	.943	34.9
	Heru Wahyu	1	.943	.943	35.8
	Hidayah	1	.943	.943	36.8
	Ida Nurul Laila	1	.943	.943	37.7
	Ida Rohmah Susiani	1	.943	.943	38.7
	Imron Fauzie	1	.943	.943	39.6
	Indah Kusmiati	1	.943	.943	40.6
	Indah Martini	1	.943	.943	41.5
	Indahmartini	1	.943	.943	42.5
	Istiqlal Farozi	1	.943	.943	43.4
	Kasminah	1	.943	.943	44.3
	Katharina Rahayu Andini	1	.943	.943	45.3
	Kesuma Wardani	1	.943	.943	46.2
	Khoirul Anam	1	.943	.943	47.2
	Kristina Ariati Tandri	1	.943	.943	48.1
	Kurniha Lestari	1	.943	.943	49.1
	Kusnul Qotimah	1	.943	.943	50.0
	Laila	1	.943	.943	50.9
	Laili Komariyah	1	.943	.943	51.9
	Lilik Wahdarul Arifa	1	.943	.943	52.8
	Lilis Indiani	1	.943	.943	53.8
	Lutfatul Husna	1	.943	.943	54.7
	M. Syaifu Zuhri	1	.943	.943	55.7
	Miftakur Rohmah	1	.943	.943	56.6
	Mochamad Arik Purnomo	1	.943	.943	57.5
	Mochammad Jadid Ahsan	1	.943	.943	58.5
	Muhamad Toifudin	1	.943	.943	59.4

Valid	Muhammad Anhar Muttaqin	1	.943	.943	60.4
	Muji Slamet	1	.943	.943	61.3
	Nabila Ayu Rahmania Putri	1	.943	.943	62.3
	Nevi	1	.943	.943	63.2
	Nur Waktu	1	.943	.943	64.2
	Nurna Ningsih	1	.943	.943	65.1
	Puji Utami	1	.943	.943	66.0
	Rahma Adiyanto	1	.943	.943	67.0
	Rebecca Juliana Daleng Kade	1	.943	.943	67.9
	Rido Pratama	1	.943	.943	68.9
	Samijah	1	.943	.943	69.8
	Sangit Pambudi	1	.943	.943	70.8
	Santi Pristiwati	1	.943	.943	71.7
	Satok Yusuf	1	.943	.943	72.6
	Sindra Rahmawati	1	.943	.943	73.6
	Siti Nur Hasanah	1	.943	.943	74.5
	Siti Syamsiyah	1	.943	.943	75.5
	Sri Lindayani	1	.943	.943	76.4
	Sulistiyowati	1	.943	.943	77.4
	Sunarsih	1	.943	.943	78.3
	Sunarti	1	.943	.943	79.2
	Suprihatin	1	.943	.943	80.2
	Suraya Kumil Laila	1	.943	.943	81.1
	Susiani Prasetya Purwaningsih	1	.943	.943	82.1
	Sutipah	1	.943	.943	83.0
	Tatik Darlia	1	.943	.943	84.0
	Tri Yuni Astuti	1	.943	.943	84.9
	Triana Widya Palupi	1	.943	.943	85.8
	Tugianti Erva	1	.943	.943	86.8
	Tutik Hariani	1	.943	.943	87.7
Valid	Uci Nur Priyanti	1	.943	.943	88.7
	Umi Kulsum Masfiatin	1	.943	.943	89.6
	Umi Supratiwi	1	.943	.943	90.6
	Viky Camila Firdausi	1	.943	.943	91.5
	Vitra Suwardani, S.S.T.	1	.943	.943	92.5
	Wiji Tri Hariani	1	.943	.943	93.4
	Yayan Laily Wijayanti	1	.943	.943	94.3
	Yessi Putri Ratnasari	1	.943	.943	95.3

Yuda Rahayu Erma Astutie	1	.943	.943	96.2
Yuhana Fajar Purinda	1	.943	.943	97.2
Yuli Triana	1	.943	.943	98.1
Yuliatim.S.Pd. Paud	1	.943	.943	99.1
Yuntari	1	.943	.943	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

**Tabel 5a.2**  
**Usia Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
15	1	.9	.9	.9
17	4	3.8	3.8	4.7
18	1	.9	.9	5.7
20	1	.9	.9	6.6
22	2	1.9	1.9	8.5
23	2	1.9	1.9	10.4
24	1	.9	.9	11.3
25	1	.9	.9	12.3
26	3	2.8	2.8	15.1
27	3	2.8	2.8	17.9
28	1	.9	.9	18.9
29	3	2.8	2.8	21.7
Valid 30	6	5.7	5.7	27.4
31	3	2.8	2.8	30.2
32	2	1.9	1.9	32.1
33	2	1.9	1.9	34.0
34	5	4.7	4.7	38.7
35	2	1.9	1.9	40.6
36	4	3.8	3.8	44.3
37	4	3.8	3.8	48.1
38	5	4.7	4.7	52.8
39	2	1.9	1.9	54.7
40	4	3.8	3.8	58.5
41	1	.9	.9	59.4
42	1	.9	.9	60.4
43	6	5.7	5.7	66.0

	44	2	1.9	1.9	67.9
	45	1	.9	.9	68.9
	46	3	2.8	2.8	71.7
	48	2	1.9	1.9	73.6
	49	1	.9	.9	74.5
	52	2	1.9	1.9	76.4
Valid	53	6	5.7	5.7	82.1
	54	2	1.9	1.9	84.0
	55	2	1.9	1.9	85.8
	56	7	6.6	6.6	92.5
	57	1	.9	.9	93.4
	58	4	3.8	3.8	97.2
	59	3	2.8	2.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5a.2 diatas dapat dijelaskan bahwa usia responden yang termuda berusia 15 tahun dan yang tertua berusia 59 tahun.

**Tabel 5a.3**  
**Alamat Responden**

<b>Alamat Responden</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
Jl. Kalimas No. 118 Kota Blitar	1	.9	.9	.9
Bacem Rt 2 Rw 2 Ponggok	1	.9	.9	1.9
Bence Garum Kabupaten Blitar	1	.9	.9	2.8
Bendowulung Rt 2 Rw 2 Sanankulon	1	.9	.9	3.8
Blitar	1	.9	.9	4.7
Btn Asabri Blok L 10 Rt 004 Rw 013	1	.9	.9	5.7
Desa Jajar Rt. 001 Rw. 001 Talun	1	.9	.9	6.6
Desa Pasirharjo, Kec.Talun, Kab.Blitar	1	.9	.9	7.5



Desa Suruhan Lor, Kec.Bandung, Kab.Tulungagung	1	.9	.9	8.5
Ds Kalangan Rt1/Rw2 Kec. Ngunut Kab. Tulungagung	1	.9	.9	9.4
Ds. Jeding	1	.9	.9	10.4
Ds. Jugo RT 004/001 Kecamatan Kesamben, Kabupaten Blitar	1	.9	.9	11.3
Dsn Domot Rt 003 Rw 005 Ds Purwokerto Kec. Srengat Kab. Blitar	1	.9	.9	12.3
Dsn Kandangan, Kec. Srengat, Kab. Blitar	1	.9	.9	13.2
Dsn Kranggan Pojo Garum	1	.9	.9	14.2
Dsn Pundensari Rt 1 Rw 3 Desa Rejotangan Kecamatan Rejotangan Kabupaten Tulungagung	1	.9	.9	15.1
Dsn.Darungan Rt.3 Rw.3 Kademangan Blitar	1	.9	.9	16.0
Dusun Tlogo Rt 1 Rw4 Kanigoro Blitar	1	.9	.9	17.0
Gaprang Kanigoro	1	.9	.9	17.9
Garum	1	.9	.9	18.9
Gedog	1	.9	.9	19.8
Griya Melati Indah Ii Blok G 14	1	.9	.9	20.8
Jalan Jati Gg.12 No.4B	1	.9	.9	21.7
Jalan Riam Kanan 13 Bendo Kota Blitar	1	.9	.9	22.6
Jeblog Talun	1	.9	.9	23.6
Jimbe Kademangan Blitar	1	.9	.9	24.5
Jiwut, Nglegok	1	.9	.9	25.5
Jl Brau II No 8	1	.9	.9	26.4
Jl Cibareno No. 20 Kota Blitar	1	.9	.9	27.4

Jl Kali Progo 40 Tanjung Sari Kota Blitar	1	.9	.9	28.3
Jl Pamenang No 07	1	.9	.9	29.2
Jl,Kiyai Mojo No 39 B	1	.9	.9	30.2
Jl. Abdul Muis No 8	1	.9	.9	31.1
Jl. Anjasromo Gg X No. 90 D	1	.9	.9	32.1
Jl. Asahan Gg V No 4 Tanjungsari Kota Blitar	1	.9	.9	33.0
Jl. Bali No 36	1	.9	.9	34.0
Jl. Bali No. 217 Blitar	1	.9	.9	34.9
Jl. Bintang No 10	1	.9	.9	35.8
Jl. Borobudur 96	1	.9	.9	36.8
Jl. Cemara 68 Kelurahan Rembang Rt 3 Rw 2	1	.9	.9	37.7
Jl. Cibareno No 25 Bendo	1	.9	.9	38.7
Jl. Cikaso 2a	1	.9	.9	39.6
Jl. Cilincing 28 Bendo Kepanjen Kidul	1	.9	.9	40.6
Jl. Ciliwung No 3	1	.9	.9	41.5
Jl. Cimandiri	1	.9	.9	42.5
Jl. Cimanuk 24 Tanggung	1	.9	.9	43.4
Jl. Cipemali No 74	1	.9	.9	44.3
Jl. Cipunegara No 80	1	.9	.9	45.3
Jl. Cisanggiri Gg 3 Rt 1 Rw 10 Tanggung	1	.9	.9	46.2
Jl. Dewi Sartika 25 Sentul	1	.9	.9	47.2
Jl. Ir. Soekarno	1	.9	.9	48.1
Jl. Irogati No. 3 Gedog Kota Blitar	1	.9	.9	49.1
Jl. Joko Kandung 176	1	.9	.9	50.0
Jl. Kedondong 55	1	.9	.9	50.9
Jl. Kemuning No. 14	1	.9	.9	51.9
Jl. Legundi 24 Sananwetan Kota Blitar	1	.9	.9	52.8

Jl. Mahakam No. 56 Rt 5 Rw 5 Sukorejo	1	.9	.9	53.8
Jl. Maninjau Blok E3 No. 5	1	.9	.9	54.7
Jl. Masjid Utara Kel. Kauman	1	.9	.9	55.7
Jl. Mawar No 15 Satreyan Kanigoro	1	.9	.9	56.6
Jl. Mojopahit Kota Blitar	1	.9	.9	57.5
Jl. Muria No 14 Kauman Kepanjen Kidul	1	.9	.9	58.5
Jl. Pamenang No 25a Bendogerit	1	.9	.9	59.4
Jl. Patimura No 58 Bendogerit	1	.9	.9	60.4
Jl. Ploso Plosokerep Sananwetan	1	.9	.9	61.3
Jl. Ra Kartini Gg 3 No 4	1	.9	.9	62.3
Jl. Raras Wuyung No 31	1	.9	.9	63.2
Jl. Singolodro Gedog Snanawetam Kota Blitar	1	.9	.9	64.2
Jl. Sukun Kelurahan Turi	1	.9	.9	65.1
Jl. Sukun No.35	1	.9	.9	66.0
Jl. Sulawesi Karangtengah Sananwetan	1	.9	.9	67.0
Jl. Sunanto No 9 Bendogerit	1	.9	.9	67.9
Jl. Tanjung 32 B Sukorejo	1	.9	.9	68.9
Jl. Tanjung No 169	1	.9	.9	69.8
Jl. Tirtoyudo No 29	1	.9	.9	70.8
Jl. Toba A Vi No. 19	1	.9	.9	71.7
Jl. Toba A8 No 11 Perumahan Pakunden, Kec Sukorejo Kel Tanjungsari	1	.9	.9	72.6
Jl. Widuri No 125 Blitar	1	.9	.9	73.6
Jl.. Sumatra 12a	1	.9	.9	74.5
Jl.Jawa 81	1	.9	.9	75.5
Jl.Mangga	1	.9	.9	76.4
Jlborobudur96	1	.9	.9	77.4

Jln Asahan 43 Kota Blitar	1	.9	.9	78.3
Jln Mahakam No69	1	.9	.9	79.2
Jln Rayung Wulan No 57	1	.9	.9	80.2
Jln. Kapuas Malang No. 12	1	.9	.9	81.1
Kalipucung Sanankulon	1	.9	.9	82.1
Kalipucung Sanankulon Blitar	1	.9	.9	83.0
Kanigoro Blitar	1	.9	.9	84.0
Kendalrejo Rt 2 Rw 7 Talun	1	.9	.9	84.9
Ngadirejo	1	.9	.9	85.8
Papungan Kanigoro	1	.9	.9	86.8
Perum Bsr Blok D-8 Kelurahan Pakunden Kec Sukorejo Kota Blitar	1	.9	.9	87.7
Perum Gkr Blok F 7	1	.9	.9	88.7
Purworejo Sanankulon-Blitar	1	.9	.9	89.6
Rt 4 Rw 9 Kunir Wonodadi	1	.9	.9	90.6
Sdn Bendogerit 1	1	.9	.9	91.5
Sekardangan	1	.9	.9	92.5
Sukosewu Rt. 02 Rw. 06 ,Kec. Gandusari, Kab. Blitar	1	.9	.9	93.4
Sumberingin Sanankulon	1	.9	.9	94.3
Sumberrejo Rt 4 Rw 2 Sanankulon	1	.9	.9	95.3
Sutojayan	1	.9	.9	96.2
Tambakrejo Rt 2 Rw 10 Bangsri Nglegok	1	.9	.9	97.2
Tlogo, Kanigoro	1	.9	.9	98.1
Umbul Damar Binangun Blitar	1	.9	.9	99.1
Untung Suropati	1	.9	.9	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 202

**Tabel 5a.4**  
**Jenis kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki Laki	26	24.5	24.5	24.5
Perempuan	80	75.5	75.5	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5a.4 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden laki-laki berjumlah 26 orang dan responden perempuan berjumlah 80 orang.

**Tabel 5a.5**  
**Pendidikan yang ditamatkan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	1	.9	.9	.9
SMU/Sederajat	11	10.4	10.4	11.3
Diploma 3	7	6.6	6.6	17.9
Sarjana S1	79	74.5	74.5	92.5
Sarjana (S2)	8	7.5	7.5	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5a.5 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden yang berpendidikan SD berjumlah 1 orang, yang berpendidikan SMU/Sederajat berjumlah 1 orang, yang berpendidikan Diploma 3 berjumlah 7 orang, yang berpendidikan Sarjana S1 berjumlah, 79 orang dan yang berpendidikan Sarjana S2 berjumlah 8 orang.

**Tabel 5a.6**  
**Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar	6	5.7	5.7	5.7
Mahasiswa	4	3.8	3.8	9.4
Wiraswasta	3	2.8	2.8	12.3
ASN/TNI/POLRI	14	13.2	13.2	25.5

Guru/Dosen	48	45.3	45.3	70.8
Lainnya	31	29.2	29.2	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5a.6 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden yang masih sebagai pelajar berjumlah 6 orang, yang sebagai mahasiswa berjumlah 4 orang, yang bekerja di sector swasta berjumlah 3 orang, yang bekerja sebagai ASN/TNI/Polri berjumlah 14 orang, yang bekerja sebagai Guru/Dosen berjumlah 48 orang dan yang lainnya berjumlah 31 orang.

**Tabel 5a.7**

**Jenis Layanan Perpustakaan apa saja yang saudara pernah manfaatkan?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Layanan keanggotaan manual	17	16.0	16.0	16.0
Layanan keanggotaan Online	12	11.3	11.3	27.4
Layanan Peminjaman Manual	12	11.3	11.3	38.7
Layanan peminjaman Online(Pesan Antar/Pesan Ambil Buku)	2	1.9	1.9	40.6
Layanan Baca Ditempat	39	36.8	36.8	77.4
Valid Layanan E-book	1	.9	.9	78.3
Layanan Bookloan (Pinjam Paket Buku)	4	3.8	3.8	82.1
Layanan Cerita Anak Dalam Jaringan (CEDAR)	7	6.6	6.6	88.7
Layanan Konsultasi Kepustakawanan	12	11.3	11.3	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5a.7 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden yang memilih Layanan keanggotaan manual berjumlah 17 orang, yang memilih Layanan keanggotaan Online berjumlah 12 orang, yang memilih Layanan

Peminjaman Manual berjumlah 12 orang, yang memilih Layanan peminjaman Online(Pesan Antar/Pesan Ambil Buku) berjumlah 2 orang, yang memilih Layanan Baca Ditempat berjumlah 39 orang, yang memilih Layanan E-book berjumlah 1 orang, yang memilih Layanan Bookloan (Pinjam Paket Buku) berjumlah 4 orang, yang memilih Layanan Cerita Anak Dalam Jaringan (CEDAR) berjumlah 7 orang dan yang memilih Layanan Konsultasi Kepustakawanan berjumlah 12 orang.

## B. Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan

**Tabel 5b.1**  
**Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Sesuai	2	1.9	1.9	1.9
Sesuai	78	73.6	73.6	75.5
Sangat Sesuai	26	24.5	24.5	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5b.1 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 2 orang, yang menjawab sesuai berjumlah 78 orang, yang menjawab sangat sesuai berjumlah 26 orang.

**Tabel 5b.2**  
**Kemudahan prosedur pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mudah	76	71.7	71.7	71.7
Sangat Mudah	30	28.3	28.3	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5b.2 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden yang menjawab mudah berjumlah 76 orang, dan yang menjawab sangat mudah berjumlah 30 orang.

**Tabel 5b.3**  
**Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	3	2.8	2.8
	Cepat	84	79.2	82.1
	Sangat Cepat	19	17.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5b.3 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden yang menjawab kurang cepat berjumlah 3 orang, yang menjawab cepat berjumlah 84 orang, yang menjawab sangat cepat berjumlah 19 orang.

**Tabel 5b.4**  
**Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Gratis	106	100.0	100.0

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5b.4 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden semuanya menjawab gratis terhadap biaya/tarif dalam pelayanan.

**Tabel 5b.5**  
**Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang sesuai	2	1.9	1.9
	Sesuai	86	81.1	83.0
	Sangat Sesuai	18	17.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5b.5 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden yang menjawab kurang sesuai berjumlah 2 orang, yang menjawab sesuai berjumlah 86 orang, yang menjawab sangat sesuai berjumlah 18 orang



**Tabel 5b.6**  
**Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	79	74.5	74.5
	Sangat kompeten	27	25.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5b.6 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden yang menjawab kompeten berjumlah 79 orang, yang menjawab sangat kompeten berjumlah 27 orang.

**Tabel 5b.7**  
**Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang sopan dan ramah	2	1.9	1.9
	Sopan dan Ramah	80	75.5	77.4
	Sangat sopan dan ramah	24	22.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5b.7 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden yang menjawab kurang sopan dan ramah berjumlah 2 orang, yang menjawab Sopan dan Ramah berjumlah 80 orang, yang menjawab sangat Sopan dan Ramah berjumlah 24 orang.

**Tabel 5b.8**  
**Kualitas sarana dan prasarana**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	6	5.7	5.7
	Baik	91	85.8	91.5

Sangat Baik	9	8.5	8.5	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5b.8 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden yang menjawab cukup berjumlah 6 orang, yang menjawab baik berjumlah 91 orang, dan yang menjawab sangat baik berjumlah 9 orang.

**Tabel 5b.9**  
**Penanganan pengaduan pengguna layanan**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak ada penanganan	5	4.7	4.7	4.7
Ada penanganan tapi bagian penanganan tidak berfungsi dengan baik	6	5.7	5.7	10.4
Valid Bagian penanganan berfungsi tapi kurang maksimal	76	71.7	71.7	82.1
Bagian penanganan berfungsi dengan baik	19	17.9	17.9	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5b.9 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden yang menjawab tidak ada penanganan berjumlah 5 orang, yang menjawab ada penanganan tapi bagian penanganan tidak berfungsi dengan baik berjumlah 6 orang, yang menjawab bagian penanganan berfungsi tapi kurang maksimal berjumlah 76 orang, dan yang menjawab bagian penanganan berfungsi dengan baik berjumlah 19 orang.

**Tabel 5b.10**  
**Bagaimana pendapat saudara tentang keberagaman koleksi buku (buku tercetak dan e-book) yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Beragam	17	16.0	16.0	16.0
Valid Beragam	89	84.0	84.0	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

Berdasarkan table 5b.10 diatas dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 106 responden, responden yang menjawab kurang beragam berjumlah 17 orang, yang menjawab beragam berjumlah 89 orang.

**Tabel 5b.11**  
**Usulan Buku (Bisa Buku Tercetak Atau E-Book) Yang Saudara Inginkan (Bisa Berdasarkan Judul, Tema, Atau Pengarang)**

Judul Buku Yang Diusulkan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Al Quran Digital	1	.9	.9	.9
Biografi Tokoh-Tokoh Dunia	1	.9	.9	1.9
Buku Agama	1	.9	.9	2.8
Buku Agama Kristen	1	.9	.9	3.8
Buku Agama Mohon Diperbanyak Lagi	1	.9	.9	4.7
Buku Bercerita	1	.9	.9	5.7
Buku Berdasarkan Judul	1	.9	.9	6.6
Buku Buku Sejarah Peradaban Bangsa Dan Kota-Kota Di Indonesia	1	.9	.9	7.5
Buku Buku Tentang Psikologi Pendidikan Dan Metode Mengajar	1	.9	.9	8.5
Buku Cara Melatih Ayam Aduan	1	.9	.9	9.4
Buku Cerita Yang Baru	1	.9	.9	10.4
Buku Cerpen	1	.9	.9	11.3
Buku Cetak, Buku Cerita Rakyat	1	.9	.9	12.3
Buku Ilmu Sosial Dan Antropologi	1	.9	.9	13.2
Buku Musik	1	.9	.9	14.2
Buku Panduan Kesehatan	1	.9	.9	15.1

Buku Parenting	2	1.9	1.9	17.0
Buku Penunjang Pembelajaran Tentang Matematika	1	.9	.9	17.9
Buku Referensi	1	.9	.9	18.9
Buku Sains	1	.9	.9	19.8
Buku Tentang Agama	1	.9	.9	20.8
Buku Tentang Istana Gebang	1	.9	.9	21.7
Buku Tentang Keluarga	1	.9	.9	22.6
Buku Tentang Orang Hebat Di Dunia	1	.9	.9	23.6
Buku Tentang Sejarah Kota Blitar Baik Masa Sebelum Berdiri - Era Sekarang Terutama Seperti Sejarah Yang Belum Terlalu Dikenal Masyarakat Maupun Anak2 Didik..	1	.9	.9	24.5
Buku Tentang Motivasi Dan Bisnis	1	.9	.9	25.5
Buku Tercetak Bisa Dibaca Sewaktu-Waktu Jika Belum Selesai	1	.9	.9	26.4
Buku Untuk Anak Perkuliahan Khususnya Tentang Teknologi Komputer	1	.9	.9	27.4
Buku Untuk Pembelajaran Online Maupun Offline	1	.9	.9	28.3
Buku Yang Isinya Mencontohkan Etika Yang Baik	1	.9	.9	29.2
Buku-Buku Motivasi, Buku Untuk Anak Usia SMP. Buku <i>Tere Liye</i> yang Di Filmkan	1	.9	.9	30.2
Buku Untuk Aman Anak Karena Banyak Yg Rusak	1	.9	.9	31.1
Cerita Rakyat	1	.9	.9	32.1
Cerpen Anak, Komik Anak	1	.9	.9	33.0
E Book	1	.9	.9	34.0
E-Book Kisi" CPNS	1	.9	.9	34.9
Fikih Wanita	1	.9	.9	35.8
Fiksi	2	1.9	1.9	37.7
Jurnal Penelitian Pendidikan	1	.9	.9	38.7
Keagamaan	1	.9	.9	39.6
Komik Islam	1	.9	.9	40.6
Lebih Dilengkapi Jika Ada Buku Terbit Baru	1	.9	.9	41.5

Literasi Dan Pengetahuan Praktis	1	.9	.9	42.5
Mohon Ditambahkan Arsip-Arsip Tentang Sejarah Kota Blitar Dan Tulisan Tentang Blitar Di Masa Modern	1	.9	.9	43.4
Mungkin Bisa Ditambah Buku Referensi Bagi Pelajar/Mahasiswa Agar Tidak Perlu Keluar Kota	1	.9	.9	44.3
Novel Diperbanyak	1	.9	.9	45.3
Novel Horor	1	.9	.9	46.2
Novel Tere Liye Terbaru	1	.9	.9	47.2
Penambahan Koleksi Di Daftar Yang Belum Ada	1	.9	.9	48.1
People We Meet On Vacation	1	.9	.9	49.1
Perbanyak Novel	1	.9	.9	50.0
Ragam Buku Cerita Anak Usia SD Yang Dapat Menguatkan Nilai Karakter Seperti Religius, Kejujuran, Kerja Keras, Tanggung Jawab, Disiplin Mandiri, Berani, Kesederhanaan Perlu Ditambah Kuantitasnya .	1	.9	.9	50.9
Seni Rupa Tingkat Smp	1	.9	.9	51.9
Seratus Tokoh Dunia Karya M.Heart	1	.9	.9	52.8
Tema	1	.9	.9	53.8
Tema Nutrisi Terkait Berbagai Macam Kalangan, Pemanfaatan Teknologi Sesuai Keminatan Dan Kebutuhan Di Masyarakat Baru	1	.9	.9	54.7
Tema Yang Diinginkan Yaitu Tentang Kesehatan Mental	1	.9	.9	55.7
Tentang Pelajaran Online	1	.9	.9	56.6
Tere Liye	1	.9	.9	57.5
<b>Tidak Memberikan Usulan Buku</b>	<b>43</b>	<b>40.6</b>	<b>40.6</b>	<b>98.1</b>
Usulan Buku Tercetak	1	.9	.9	99.1
<b>Why Series</b>	1	.9	.9	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Data Hasil Survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 2021

**C. Komentar, Kritik Dan Saran Tentang Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Blitar (Bisa Berkomentar Lebih Dari Satu)**

**Tabel 5c.1  
Komentar, Kritik Dan Saran Tentang Layanan Perpustakaan**

<b>Komentar, Kritik Dan Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
Adanya Publikasi Koleksi Terbaru	1	.9	.9	.9
Bagus	1	.9	.9	1.9
Bagus Semoga Terus Berkembang	1	.9	.9	2.8
Baik	2	1.9	1.9	4.7
Batas Peminjaman Kurang Panjang Waktunya	1	.9	.9	5.7
Belum Ada Mekanisme Komplain Yang Jelas	1	.9	.9	6.6
Buku Lebih Dilengkapi	1	.9	.9	7.5
Cukup Bagus	1	.9	.9	8.5
Cukup Baik, Lebih Menarik Bila Juga Menerapkan 3S(Senyum Sapa Salam)	1	.9	.9	9.4
Cukup Memuaskan	1	.9	.9	10.4
Ditambah Jadwal Perpustakaan Keliling Sekolah Jika Sekolah Sudah Aktif Setelah Pandemi	1	.9	.9	11.3
Kalau Bisa Berkeliling	1	.9	.9	12.3
Kalau Bisa Buku Tentang Agama Ditambah	1	.9	.9	13.2
Keramahan Perlu Ditingkatkan	1	.9	.9	14.2
Koleksi Buku, Pelayanan Perpustakaan Sudah Baik, Semoga Ke depannya Bisa Lebih Baik Lagi	1	.9	.9	15.1

Koleksi Perpustakaan Cukup Lengkap. Mohon Tambahkan Pula Pustaka Tentang Tulisan Blitar Masa Paska Kemerdekaan. Karena Tulisan Tentang Blitar Modern Masih Cukup Jarang.	1	.9	.9	16.0
Lanjutkan Berkreasi	1	.9	.9	17.0
Layanan Bagian Pendaftaran Online Anggota Mohon Dimaksimalkan	1	.9	.9	17.9
Layanan Baik, Pertahankan	1	.9	.9	18.9
Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Blitar Sudah Sangat Bagus Pelayanan Juga Ramah	1	.9	.9	19.8
Layanan Manual Dan Online Sudah Memuaskan	1	.9	.9	20.8
Layanan Perpustakaan Keliling Di Sekolah Dasar Dilanjutkan.	1	.9	.9	21.7
Layanan Perpustakaan Sudah Baik Semoga Lebih Baik Lagi	1	.9	.9	22.6
Layanan Sangat Baik Dan Ramah	1	.9	.9	23.6
Layanan Sudah Bagus, Ramah	1	.9	.9	24.5
Layanan Sudah Baik	1	.9	.9	25.5
Lebih Ditingkatkan Lagi	1	.9	.9	26.4
Mengadakan Sosialisasi Kepustakaan Secara Berkala	1	.9	.9	27.4
Meningkatkan Pelayanan Agar Lebih Maksimal	1	.9	.9	28.3
Menurut Saya Sudah Sangat Bagus Dalam Berbagai Hal Dalam Layanan Perpus Di Dinas Perpus Sendiri.	1	.9	.9	29.2
Mohon Lebih Sering Mengadakan Kunjungan Keliling Ke Sekolah	1	.9	.9	30.2

Mohon Untuk Perpustakaan Keliling Di Aktifkan Lagi Kalau Bisa 1 Bulan Sekali	1	.9	.9	31.1
Mungkin Lebih Meningkatkan Kerja Sama Dengan Sekolah Terutama Untuk Membudi Dayakan Gemar Membaca Ke Siswa	1	.9	.9	32.1
Pada Saat Perpus Mobil Keliling Di Sekolah, Mohon Ada Game dan Hadiah.. Biar Seru...	1	.9	.9	33.0
Pelayanan Bagus Petugas Ramah	1	.9	.9	34.0
Pelayanan Baik	1	.9	.9	34.9
Pelayanan Sangaf Baik, tetap Dipertahankan Pelayanannya	1	.9	.9	35.8
Pelayanan Sangat Baik & Memuaskan	1	.9	.9	36.8
Pelayanan Sangat Baik Dan Ramah	1	.9	.9	37.7
Pelayanan Sangat Baik, Serta Sarpras Yang Dimiliki Sangat Lengkap.	1	.9	.9	38.7
Pelayanan Sudah Bagus Intuk Lebih Ditingkatkan Utamanya Sosialisasi Ke Masyarakat	1	.9	.9	39.6
Pelayanan Sudah Bagus, Ditingkatkan	1	.9	.9	40.6
Pelayanan Sudah Baik	1	.9	.9	41.5
Pelayanan Sudah Baik Semoga Ke Depan Bisa Lebih Baik Lagi Dan Pelayanannya Juga Ramah Dan Baik	1	.9	.9	42.5
Pelayanan Sudah Baik, Ruang Perpus Dan Ruang Baca Kurang Luas	1	.9	.9	43.4
Pelayanan Sudah Sangat Baik. Mohon Dipertahankan	1	.9	.9	44.3



Penambahan Sarpras Berbasis IT, Lebih Aktif Promosi Layanan Perpustakaan Melalui Medsos, Sekolah OPD, Mewajibkan Semua Siswa Kota Blitar Berkunjung Ke Perpustakaan Bila Pandemi Selesai, Membuka Layanan Perpustakaan Di Hari Libur Sekolah Bila Pandemi Berakhir.	1	.9	.9	45.3
Penerus Bangsa Dan Negara	1	.9	.9	46.2
Peningkatan Layanan Perpustakaan Dan Pengadaan Buku Lebih Beragam	1	.9	.9	47.2
Peningkatan Terbaik Untuk Pengguna Inventaris Perpustakaan	1	.9	.9	48.1
Perlu Adanya Mekanisme Komplain	1	.9	.9	49.1
Perlu Meningkatkan Keramahan Petugas	1	.9	.9	50.0
Perlu Selalu Update Dan Berkreasi Terus Dalam Pelayanan	1	.9	.9	50.9
Perpustakaan Kurang Luas Masih Seperti Ruang Kantor	1	.9	.9	51.9
Pertahankan Dan Lebih Ditingkatkan Lagi	1	.9	.9	52.8
Pertahankan Dan Tingkatkan	1	.9	.9	53.8
Petugas Ramah	1	.9	.9	54.7
Petugas Sudah Cukup Baik Dalam Melayani, Tapi Kurang Menyapa Dan Kurang Ramah	1	.9	.9	55.7
Ruang Baca Masih Kurang Nyaman	1	.9	.9	56.6
Ruangan Kurang Luas	1	.9	.9	57.5

Saran: Pelayanan Yang Baik Ini Lebih Ditingkatkan Lagi	1	.9	.9	58.5
Saya Dilayani Dengan Ramah Sehingga Saya Senang Dan Nyaman	1	.9	.9	59.4
Selalu Pertahankan Keramahan Dalam Pelayanan Ke Masyarakat	1	.9	.9	60.4
Semoga Bisa Buka Setiap Hari ..	1	.9	.9	61.3
Semoga Bisa Makin Berkembang	1	.9	.9	62.3
Semoga Dapat Memberikan Layanan Yang Lebih Prima Dan Lebih Bervariasi	1	.9	.9	63.2
Semoga Layanan Perpustakaan Bisa Lebih Ditingkatkan.	1	.9	.9	64.2
Semoga Lebih Baik Lagi Pelayanannya	1	.9	.9	65.1
Semoga Semakin Baik Dalam Memberikan Pelayanan.	1	.9	.9	66.0
Sering-Sering Saja Diadakan Perpusling	1	.9	.9	67.0
Sosialisasi Ke Sekolah Dan Guru	1	.9	.9	67.9
Sudah Bagus, Lebih Efesien Jika Pemustaka Sendiri Yang Mencari Dan Meminjam Bukunya Supaya Pemustaka Bisa Belajar Mandiri, Ditegaskan Lagi Untuk Pengembalian Buku Misal Dikenankan Denda Atau Semacamnya.	1	.9	.9	68.9
Sudah Baik Dalam Pelayanan	1	.9	.9	69.8
Sudah Baik Perlu Dipertahankan	1	.9	.9	70.8
Sudah Baik Perlu Ditingkatkan	1	.9	.9	71.7

Sudah Baik Tingkatkan Agar Lebih Baik	1	.9	.9	72.6
Sudah Cukup Memuaskan	1	.9	.9	73.6
Tambahkan Judul Novel, Agar Lebih Banyak Pilihan. Dan Saya Ingin Segera Meminjam Lagi Di Perpustakaan Kota Blitar.	1	.9	.9	74.5
Tempat Yang Lebih Nyaman Lagi, Dan Sering Sosialisasi Atau Promosi Agar Lebih Dikenal Semua Unsur Masyarakat	1	.9	.9	75.5
Terus Ditingkatkan Lagi Dalam Pelayanan Supaya Lebih Baik Lagi	1	.9	.9	76.4
Tidak Ada Konentor Pelayanan Sangat Baik Dan Ramah	1	.9	.9	77.4
Tidak Berkomentar	20	18.9	18.9	96.2
Untuk Layanan Sudah Sangat Bagus, Hanya Saja Kadang Masih Bingung Terkait Alur Peminjaman Karna Saya Juga Masih Pemula Meminjam Buku Di Perpus Ini	1	.9	.9	97.2
Untuk Perpus Keliling Mancet Sebelum Pandemi	1	.9	.9	98.1
Waktu Kunjungan Ke SD , Dipermudah Kartu Pinjaman Dan Koleksi Soal Soal Tanya Jawab Permata Pelajaran Diperbanyak	1	.9	.9	99.1
Yang Sudah Baik Dipertahankan Dan Ditingkatkan	1	.9	.9	100.0
Total	106	100.0	100.0	

**BAB VI**  
**ANALISIS DATA**

**A. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur**

Untuk menghitung Nilai Rata Rata per unsur, digunakan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Berdasarkan paparan hasil survei yang telah di paparkan di BAB IV, dapat disusun tabel penolong untuk menghitung nilai rata-rata per unsur layanan.

**Table 5.1**  
**Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 1	Tdk Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	2	4
	Sesuai	3	78	234
	Sangat Sesuai	4	26	104
			106	<b>342</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table 5.1 diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{342}{106} = 3,226$$

Hasil perhitungan NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah 3,226

$$\text{Nilai IKM Unsur Layanan 1} = \frac{3,226}{4} \times 100 = 80,660$$

**Table 5.2**  
**Kemudahan Prosedur Pelayanan**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Unsur	Nilai
UL 2	Tidak Mudah	1	0	0	
	Kurang Mudah	2	0	0	
	Mudah	3	76	228	
	Sangat Mudah	4	30	120	
				106	<b>348</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{348}{106} = 3,283$$

Hasil perhitungan NRR unsur Kemudahan prosedur pelayanan adalah 3,283

$$\text{Nilai IKM Unsur Layanan 2} = \frac{3,283}{4} \times 100 = 82,075$$

**Table 5.3**  
**Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 3	Tidak Cepat	1	0	0
	Kurang Cepat	2	2	4
	Cepat	3	83	249
	Sangat Cepat	4	21	84
				106

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{337}{106} = 3,179$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah 3,179

$$\text{Nilai IKM Unsur Layanan 3} = \frac{3,179}{4} \times 100 = 79,481$$

**Table 5.4**  
**Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kewajaran Biaya/Tarif**  
**Dalam Pelayanan**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 4	Ya, Sangat Mahal	1	0	0
	Ya, Cukup Mahal	2	0	0
	Ya, Murah	3	0	0
	Gratis	4	106	424
			106	<b>424</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{424}{106} = 4$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, adalah 4

$$\text{Nilai IKM Unsur Layanan 4} = \frac{4}{4} \times 100 = 100$$

**Table 5.5**  
**Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kesuaian Produk Pelayanan**  
**Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang**  
**Diberikan**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 5	Tidak Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	2	4
	Sesuai	3	86	258
	Sangat Sesuai	4	18	72
			106	<b>334</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{334}{106} = 3,151$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, adalah 3,151

$$\text{Nilai IKM Unsur Layanan 5} = \frac{3,151}{4} \times 100 = 78,774$$

**Table 5.6**  
**Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kemampuan/Kompetensi**  
**Petugas Dalam Memberikan Pelayanan**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 6	Tdk Kompeten	1	0	0
	Kurang Kompeten	2	0	0
	Kompeten	3	79	237
	Sangat Kompeten	4	27	108
			106	<b>345</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{345}{106} = 3,255$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan adalah 3,255

$$\text{Nilai IKM Unsur Layanan 6} = \frac{3,255}{4} \times 100 = 81,368$$

**Table 5.7**  
**Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Perilaku Petugas Dalam**  
**Memberikan Pelayanan Terkait Dengan Kesopanan Dan Keramahan**

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 7	Tidak Ramah	1	0	0
	Kurang Ramah	2	2	4

	Ramah	3	80	240
	Sangat Ramah	4	24	96
			106	340

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{340}{106} = 3,208$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan adalah 3,208

$$\text{Nilai IKM Unsur Layanan 7} = \frac{3,208}{4} \times 100 = 80,189$$

**Table 5.8**  
**Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Kualitas Sarana Dan Prasarana**

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 8	Tidak Cukup	1	0	0
	Cukup	2	6	12
	Baik	3	91	273
	Sangat Baik	4	9	36
			106	321

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{321}{106} = 3,028$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kualitas sarana dan prasarana adalah 3,028

$$\text{Nilai IKM Unsur Layanan 1} = \frac{3,028}{4} \times 100 = 75,708$$



**Table 5.9**  
**Jumlah Nilai Rata Rata Unsur Layanan Tentang Penanganan**  
**Pengaduan Pengguna Layanan**

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 9	Tidak Ada Penanganan	1	5	5
	Berfungsi Tapi Kurang Maksimal	2	8	16
	Berfungsi Dengan Baik	3	76	228
	Cepat Ditangani	4	17	68
			106	<b>317</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{317}{106} = 2,991$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan adalah 2,991

$$\text{Nilai IKM Unsur Layanan 9} = \frac{2,991}{4} \times 100 = 74,764$$

### B. Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

Untuk menghitung nilai rata rata tertimbang digunakan rumus sebagai berikut:

Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang

NRR per unsur x Bobot nilai rata rata tertimbang (0,111)

Jadi jumlah nilai rata rata ( $\Sigma$  NRR) tertimbang adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & ( 3,23 \times 0,111) + (3,28 \times 0,111) + (3,179 \times 0,111) + ( 4 \times 0,111) + (3,15 \times \\ & 0,111) + (3,25 \times 0,111) + (3,21 \times 0,111) + (3,03 \times 0,111) + ( 2,991 \times 0,111) \\ & = 0,358 + 0,365 + 0,350 + 0,444 + 0,350 + 0,362 + 0,356 + 0,336 + 0,336 = \\ & 3,258 \end{aligned}$$

Jadi jumlah Nilai Rata-Rata ( $\Sigma$  NRR) tertimbang = 3,258

### C. Nilai IKM Tiap Unsur Layanan

**Tabel 5.10**  
**Nilai IKM Tiap Unsur Layanan**

<b>NO UL.</b>	<b>UNSUR LAYANAN</b>	<b>Nilai IKM Tiap Unsur</b>
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	100.000
2	Kemudahan prosedur pelayanan	82.075
6	Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	81.368
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	80.660
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	80.189
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	79.481
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	78.774
8	Kualitas sarana prasarana	75.708
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	74.764

Berdasarkan table 5.10 diatas dapat dijelaskan bahwa, Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapat apresiasi tertinggi dari pemustaka, dengan nilai IKM unsur (100), dan secara berturut turut Kemudahan prosedur pelayanan mendapat nilai IKM unsur (82.075), Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan mendapat nilai IKM unsur (81.368), Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya mendapat nilai IKM unsur (80.660), Perilaku petugas dalam memberikan

pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan mendapat nilai IKM unsur (80.189), Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapat nilai IKM unsur (79.481), Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapat nilai IKM unsur (78.774), Kualitas sarana prasarana mendapat nilai IKM unsur (75.708), Penanganan pengaduan pengguna layanan mendapat nilai IKM unsur (74.764).

#### **D. Nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2021**

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25 = 3,258 \times 25 = 81,447$$

Jadi nilai IKM pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2021 adalah 81,447

## BAB VII

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. KESIMPULAN

##### 1. Masukan Pemustaka (Responden)

- a. Belum ada mekanisme komplain yang jelas
- b. Cukup baik, lebih menarik bila juga menerapkan 3S (Senyum Sapa Salam)
- c. Ditambah jadwal perpustakaan keliling sekolah jika sekolah sudah aktif setelah pandemi
- d. Pada saat perpustakaan keliling di sekolah, mohon ada game dan hadiah.. biar seru...
- e. Koleksi perpustakaan cukup lengkap. mohon tambahkan pula pustaka tentang tulisan blitar masa paska kemerdekaan. karena tulisan tentang blitar modern masih cukup jarang.
- f. Mengadakan sosialisasi perpustakaan secara berkala
- g. Mungkin lebih meningkatkan kerja sama dengan sekolah terutama untuk membudayakan gemar membaca ke siswa
- h. Penambahan sarpras berbasis IT, lebih aktif promosi layanan perpustakaan melalui medsos, sekolah OPD, mewajibkan semua siswa kota blitar berkunjung ke perpustakaan bila pandemi selesai, membuka layanan perpustakaan di hari libur sekolah bila pandemi berakhir.
- i. Perpustakaan kurangnya luas masih seperti ruang kantor
- j. Tambahkan judul novel, agar lebih banyak pilihan. dan saya ingin segera meminjam lagi di perpustakaan Kota Blitar.
- k. Tempat yang lebih nyaman lagi, dan sering sosialisasi atau promosi agar lebih dikenal semua unsur masyarakat
- l. Untuk layanan sudah sangat bagus, hanya saja kadang masih bingung terkait alur peminjaman karena saya juga masih pemula meminjam buku di perpustakaan ini
- m. Waktu Kunjungan Ke SD, dipermudah kartu pinjaman dan koleksi soal soal tanya jawab per-mata pelajaran diperbanyak

## 2. Nilai IKM Tiap Unsur

- a. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapat apresiasi tertinggi dari pemustaka, dengan nilai IKM unsur (100).
- b. Kemudahan prosedur pelayanan mendapat nilai IKM unsur (82.075).
- c. Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan mendapat nilai IKM unsur (81.368).
- d. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya mendapat nilai IKM unsur (80.660).
- e. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan mendapat nilai IKM unsur (80.189).
- f. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapat nilai IKM unsur (79.481).
- g. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapat nilai IKM unsur (78.774).
- h. Kualitas sarana prasarana mendapat nilai IKM unsur (75.708).
- i. Penanganan pengaduan pengguna layanan mendapat nilai IKM unsur (74.764).

Dari urutan nilai IKM unsur layanan tersebut diatas ada 3 unsur layanan terendah yaitu:

- a) Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapat nilai IKM unsur (78.774), dengan kata lain unsur layanan ini berkategori Baik karena berada diantara nilai 76,61 – 88,30, yang artinya kinerja pelayanan dalam hal kesesuaian tersedianya buku buku antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang tersedia masih perlu ditingkatkan baik dari segi jumlah koleksi maupun jumlah eksemplarnya.
- b) Kualitas sarana prasarana mendapat nilai IKM unsur (75.708) dengan kata lain unsur layanan ini berkategori Cukup karena berada diantara nilai 65,00 – 76,60, yang artinya kinerja unit pelayanan adalah kurang baik, dan masih banyak yang perlu dibenahi/ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya, misalnya ruang baca yang nyaman, sejuk tenang dan luas.
- c) Penanganan pengaduan pengguna layanan mendapat nilai IKM unsur (74.764) dengan kata lain unsur layanan ini berkategori Cukup karena berada diantara nilai 65,00 – 76,60, yang artinya kinerja unit pelayanan adalah kurang baik, dan masih banyak yang perlu dibenahi/ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya, misalnya harus ada mekanisme complain yang jelas sehingga para pemustaka dapat menyampaikan

complain, keluhan dan setidaknya dapat memberikan saran-saran demi peningkatan pelayanan perpustakaan.

### **3. Nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2021**

Nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2021 adalah 81,447. Karena nilainya berada diantara 76,61 – 88,30, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2021 adalah BAIK.

Nilai 81,447 sedikit lebih besar di banding dengan nilai IKM tahun 2019 sebesar 79,89, dan tahun 2020 sebesar 80.024. peningkatan nilai IKM tahun 2021 ini sebanding dengan upaya peningkatan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dimasa Pandemi Covid 19, yaitu: Bersinergi dengan pojok2 baca di Kelurahan dengan layanan bookloan (peminjaman paket) dari perpustakaan ke Kelurahan, kemudian buku tersebut dilayankan ke masyarakat kelurahan.

## **B. REKOMENDASI**

Berdasarkan komentar masyarakat pengguna layanan (responden) dan nilai IKM tiap unsur, dapat direkomendasikan sebagai berikut:

- a. Mengadakan pelatihan Etika pelayanan
- b. Setelah pandemi, meningkatkan frekuensi perpustakaan keliling sekolah
- c. Kerjasama dengan sekolah terutama untuk membudi dayakan gemar membaca ke siswa
- d. Pada saat perpustakaan keliling di sekolah, mohon ada game dan hadiah
- e. Meningkatkan kualitas ruang baca
- f. Mengadakan ada mekanisme complain yang jelas.
- g. Menambah koleksi Novel

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, dan Riduwan, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Bandung: Alfabeta,
- Arikunto Suharsimi ( 2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi (2002).*Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York : MacMillan Publishing Company.
- Kartono, Kartini (1996). *Pengantar Metodologi Reset Sosial*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Riduwan (2005). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Uma Sekaran (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LAYANAN PERPUSTAKAAN  
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR  
TAHUN 2021**

No	Pertanyaan	Keterangan
	Nama :	Wajib diisi
	Usia :	Wajib diisi
	Alamat :	Wajib diisi
	Jenis Kelamin : <input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan	Wajib diisi
	Pendidikan : <input type="radio"/> Belum Tamat SD <input type="radio"/> SD/Sederajat <input type="radio"/> SMP/Sederajat <input type="radio"/> SMA/Sederajat <input type="radio"/> Diploma II/III <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2 <input type="radio"/> S3 <input type="radio"/> Lainnya: ..... (Diisi sendiri)	Wajib diisi
	Pekerjaan : <input type="radio"/> Pelajar <input type="radio"/> Mahasiswa <input type="radio"/> Wiraswasta <input type="radio"/> Ibu Rumah Tangga <input type="radio"/> ASN/TNI/POLRI <input type="radio"/> Guru/Dosen <input type="radio"/> Lainnya: ..... (Diisi sendiri)	Wajib diisi
	Apakah saudara pernah memanfaatkan layanan yang ada di Perpustakaan Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar? <input type="radio"/> Pernah <input type="radio"/> Tidak Pernah	Wajib diisi
	Jenis Layanan Perpustakaan apa saja yang saudara pernah manfaatkan? (bisa dipilih lebih dari satu) <input type="checkbox"/> Layanan Keanggotaan Manual <input type="checkbox"/> Layanan Keanggotaan Online <input type="checkbox"/> Layanan Peminjaman Manual <input type="checkbox"/> Layanan Peminjaman Online (Pesan Antar / Pesan Ambil Buku) <input type="checkbox"/> Layanan Baca Ditempat <input type="checkbox"/> Layanan E-book <input type="checkbox"/> Layanan Referensi / Blitar Corner <input type="checkbox"/> Layanan Bulkloan (Pinjam Paket Buku) <input type="checkbox"/> Layanan Cerita Anak Dalam Jaringan (CEDAR) <input type="checkbox"/> Layanan Konsultasi Kepustakawanan	Wajib diisi Bisa lebih dari satu
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan dengan jenis Layanan Perpustakaan yang saudara terima? <input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai	Wajib diisi



	<input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur Layanan Perpustakaan? <input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah	Wajib diisi
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan proses Layanan Perpustakaan di perpustakaan? <input type="radio"/> Tidak Cepat <input type="radio"/> Kurang Cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat Cepat	Wajib diisi
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif yang dibebankan kepada saudara kaitannya Layanan Perpustakaan? <input type="radio"/> Sangat Mahal <input type="radio"/> Cukup Mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis	Wajib diisi
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian jenis layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan Layanan Perpustakaan yang diberikan? <input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai	Wajib diisi
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan Layanan Perpustakaan? <input type="radio"/> Tidak Kompeten <input type="radio"/> Kurang Kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat Kompeten	Wajib diisi
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas perpustakaan terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan Layanan Perpustakaan? <input type="radio"/> Tidak Sopan dan Tidak Ramah <input type="radio"/> Kurang Sopan dan Kurang Ramah <input type="radio"/> Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Sangat Sopan dan Sangat Ramah	Wajib diisi
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna Layanan Perpustakaan? <input type="radio"/> Tidak ada mekanisme pengaduan <input type="radio"/> Ada mekanisme pengaduan tapi tidak ditangani <input type="radio"/> Ada mekanisme pengaduan tapi ditangani kurang maksimal <input type="radio"/> Ada mekanisme pengaduan dan ditangani dengan maksimal	Wajib diisi
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana terkait dengan Layanan Perpustakaan yang pernah saudara manfaatkan? <input type="radio"/> Buruk <input type="radio"/> Cukup Baik	Wajib diisi

	<input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat Baik	
	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang keberagaman koleksi buku (buku tercetak dan e-book) yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar?</p> <input type="radio"/> Kurang Beragam <input type="radio"/> Beragam	Opsional
	<p>Usulan buku (bisa buku tercetak atau e-book) yang saudara inginkan (bisa berdasarkan judul, tema, atau pengarang)</p> <p>.....</p>	Opsional
	<p>Berikan komentar, kritik dan saran tentang Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar (bisa berkomentar lebih dari satu)</p> <p>.....</p>	Opsional