

# **PEMERINTAH KOTA BLITAR**

## **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN**

KOTA BLITAR



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR  
TAHUN 2022**

# **PEMERINTAH KOTA BLITAR**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN**



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu survey ini salah satunya ditujukan untuk menjembatani kebutuhan pelayanan dari masyarakat sebagai pelanggan dan Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara pelayanan.

Survei kepuasan masyarakat merupakan implementasi dari pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengakomodir harapan dari masyarakat pengguna layanan.

Survei ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan perpustakaan, diantaranya diketahui kinerja pengelolaan layak perpustakaan secara periodik, serta diketahui indeks kepuasan penerima layanan perpustakaan. Selain itu juga diketahui hal-hal yang perlu dilakukan guna meningkatkan pelayanan yang ada.

Demikian Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun dengan sebaik-baiknya sehingga menjadi panduan bagi perangkat daerah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi terkait pengembangan dan pengelolaan perpustakaan. Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar belakang .....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Pengertian Umum .....	3
D. Maksud dan Tujuan.....	4
E. Manfaat .....	5
F. Hasil yang Ingin Dicapai.....	5

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

A. Tugas Pokok.....	7
B. Fungsi.....	7

### **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

A. Pelayan Publik .....	11
B. Kepuasan Masyarakat .....	14

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian.....	18
B. Populasi dan Sampel .....	18
C. Jenis Teknik Sampling .....	21
D. Instrumen Penelitian .....	24
E. Bentuk Jawaban.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data .....	26
G. Teknik Analisis Data .....	26
H. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan.....	27

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

A. Profil Responden .....	29
B. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Perpustakaan.....	32
C. Komentar dan Saran.....	39

### **BAB VI ANALISIS DATA**

A. Nilai Rata-rata Per Unsur .....	44
B. Nilai Rata-rata Tertimbang.....	49
C. Nilai IKM Tiap Unsur.....	50

D. Nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.....	51
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. Kesimpulan.....	52
B. Rekomendasi .....	52
Daftar Pustaka .....	54
Kuesioner .....	55
Maklumat Pelayanan .....	58
Format Publikasi .....	59
Foto Survei.....	60

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahannya, sehingga belum dapat memenuhi apa yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain karena belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel, hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana

dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagaimana tahun-tahun sebelumnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar pada tahun 2022 ini kembali melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan. Selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik dengan mempedomani hasil Pengukuran tersebut.

## **B. 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. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1997 tentang Akuntabilitas Instansi Pemerintah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/ M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### **C. Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga

penelitian yang ada di masyarakat atau yang ada di universitas/ perguruan tinggi.

7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **D. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

6. Sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar
7. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

#### **E. Manfaat**

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
5. Memudahkan pihak pengambil keputusan dalam mempertimbangkan kebijakan.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

#### **F. Hasil Yang Ingin Dicapai**

1. Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan perpustakaan yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM 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 wali kota melalui sekretaris daerah. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai tugas membantu wali kota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan bidang kearsipan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan

**A. Tugas Pokok**

Membantu wali kota 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 domain website* 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. pengawasan terhadap penyelenggaraan kearsipan perangkat daerah, kecamatan dan kelurahan ;

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **1. Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menjadi salah satu hal terpenting dalam pemerintahan untuk menyelenggarakan tugas pemerintah. Aktivitas pelayanan publik dibutuhkan dalam terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan generik atau kepentingan perorangan, dengan berbagai cara agar pihak yang dilayani mendapatkan kepuasan. Berdasarkan Keputusan Menpen No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Unit penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang secara tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan publik. Penyelenggara yang dimaksudkan yaitu penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada provinsi Jawa Timur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara umum menetapkan Peraturan Daerah Provinsi No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan ini telah mengatur tujuan pelayanan publik seperti azas pelayanan, standar pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, sanksi dll.

##### **2. Jenis Pelayanan Publik**

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 berikut merupakan jenis pelayanan atau kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

a Pelayanan administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, perpustakaan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### **3. Unsur Unsur Pelayanan Publik**

Terwujudnya pelayanan publik yang baik merupakan salah satu ciri ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari unsur-unsur pelayanan publik hal ini dikarenakan terdapat unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa di dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan di ketahui secara pasti oleh masing-masing.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk

membayar berdasarkan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.

- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **4. Prinsip Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik memiliki beberapa prinsip pelayanan, beberapa prinsip tersebut yaitu:

- a. Kesederhanaan
- b. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan
- c. Kejelasan
- d. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- e. Kepastian waktu
- f. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- g. Akurasi
- h. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- i. Keamanan
- j. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- k. Tanggung jawab

- l. Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- m. Kelengkapan sarana dan prasarana
- n. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- o. Kemudahan akses
- p. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- q. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- r. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- s. Kenyamanan
- t. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lain-lain.

## **B. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan pelayanan berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004) adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka melakukan perbaikan pelayanan publik yang menyangkut kepuasan masyarakat dilakukan survei kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan. Dalam peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## 1. Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Tujuan adanya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik yang digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas mutu kerja. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## 2. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara* Nomor 14 tahun 2017, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

a. Persyaratan

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

c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

d. Waktu Penyelesaian

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

e. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. 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.

g. Kompetensi Pelaksana

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

h. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

j. 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).

### **3. Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat**

Berikut merupakan manfaat survey kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya

tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## 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 2022

##### 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)**

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

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 ( $f^2$ ) = 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

$N = 19.76 / 0.1 + 5 + 1 = 203,6$ , 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	1000000	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 quatum, maka jatah atau quatum itulah yang dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan. Anggota populasi manapun yang akan diambil, tidak menjadi masalah, yang penting jumlah quatum yang sudah ditetapkan dapat dipenuhi.

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

Metode yang proses pengambilannya 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 kuisioner tersebut diasumsikan *valid* dan *reliable*. Oleh karenanya data yang diperoleh di asumsikan *valid* dan *reliable*.

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, teknik yang digunakan adalah memberikan kuesioner dengan wawancara tatap muka, yang dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

a. Pelaksana survey (surveyor)

Pelaksana survey adalah para numerator yang telah mendapat pelatihan tentang teknik survey.

b. Pelaksanaan survei, dengan membawa surat tugas yang dikeluarkan oleh CV Kilat Ganesha Kota Blitar, para surveyor terjun ke lapangan untuk mencari data dengan cara memberikan kuesioner dan melakukan wawancara kepada para pengguna layanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

Setelah sejumlah 298 set kuesioner terkumpul, kemudian kuesioner tersebut di sampaikan ke CV Kilat Ganesha untuk analisis.

#### G. Teknik Analisis 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**

$$\text{NRR per unsur} \times \text{Bobot nilai rata – rata tertimbang (0,111)}$$

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 :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25$$

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 (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT
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**

**A. PROFIL RESPONDEN**

**1. Usia Responden**

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa dari sejumlah 298 responden, dilihat dari usia, responden yang paling muda berusia 5 tahun berjumlah 11 orang dan responden yang paling tua berusia 55 tahun berjumlah 1 orang. Bila dilihat dari jumlah, maka responden terbanyak berusia 14 tahun berjumlah 88 orang atau sebesar 29,5%.

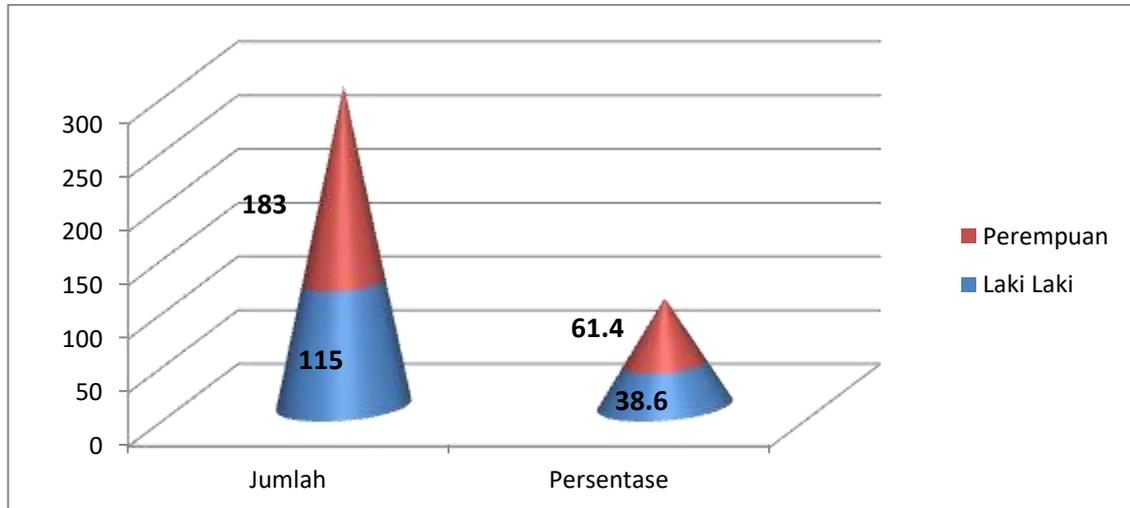
**Tabel 4.1 Usia Responden**

Usia Responden	Frekuensi	Persen
5	11	3.7
6	7	2.3
11	1	.3
12	6	2.0
13	29	9.7
14	88	29.5
15	53	17.8
16	10	3.4
17	10	3.4
18	8	2.7
19	5	1.7
20	5	1.7
21	10	3.4
22	6	2.0
23	5	1.7
24	2	.7
26	1	.3
27	5	1.7
28	1	.3
29	2	.7
30	1	.3
32	3	1.0
33	1	.3
35	2	.7
36	3	1.0

38	3	1.0
39	6	2.0
40	1	.3
41	1	.3
42	1	.3
43	1	.3
46	1	.3
47	1	.3
48	2	.7
49	1	.3
51	1	.3
53	1	.3
54	2	.7
55	1	.3
Total	298	100

## 2. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan grafik 1, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 orang, terdapat 183 orang perempuan atau 61,4% dan 115 orang laki laki atau 38,6%.

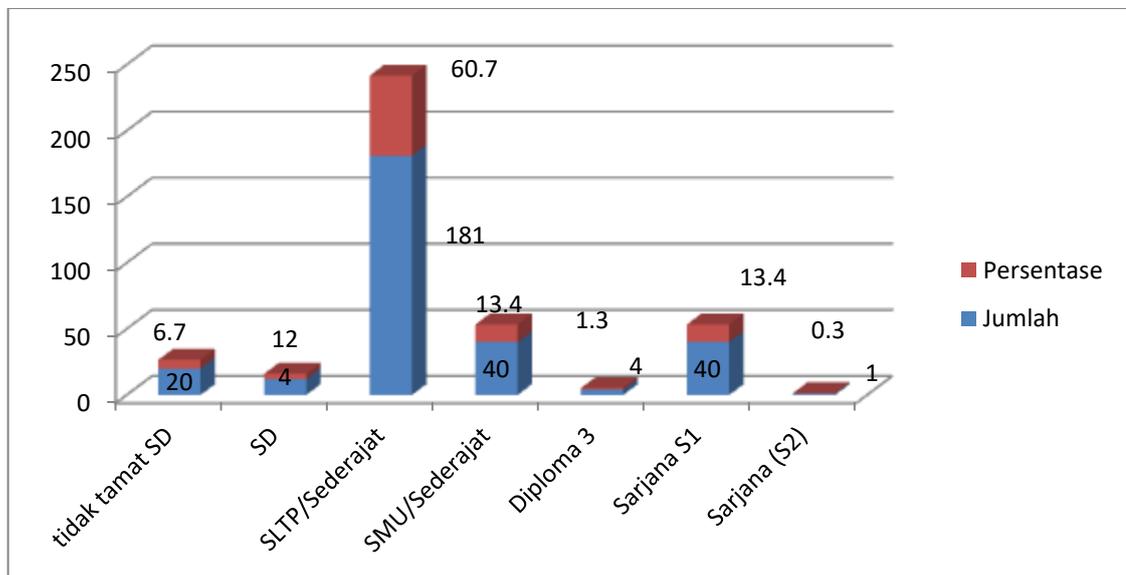


Grafik 1. Jenis Kelamin Responden

## 3. Pendidikan yang Telah Diselesaikan

Berdasarkan grafik 2, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 orang, terdapat 20 atau 6,7% responden tidak/belum tamat SD, 4 atau 12% responden tamat SD, 181 atau 60,7% responden tamat SLTP/ sederajat, 40 atau 13,4%

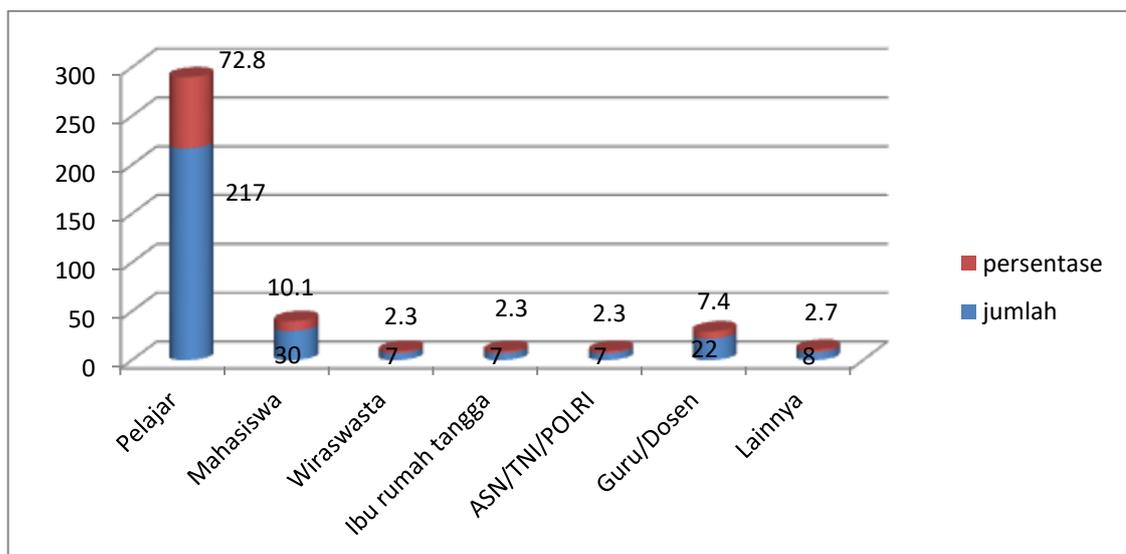
responden tamat SMU/ sederajat, 4 atau 1,3% responden tamat D3, 40 atau 13,4% responden tamat sarjana S-1, dan 1 atau 0,3% responden tamat sarjana S-2.



Grafik 2. Pendidikan yang Telah Diselesaikan

#### 4. Jenis Pekerjaan Responden

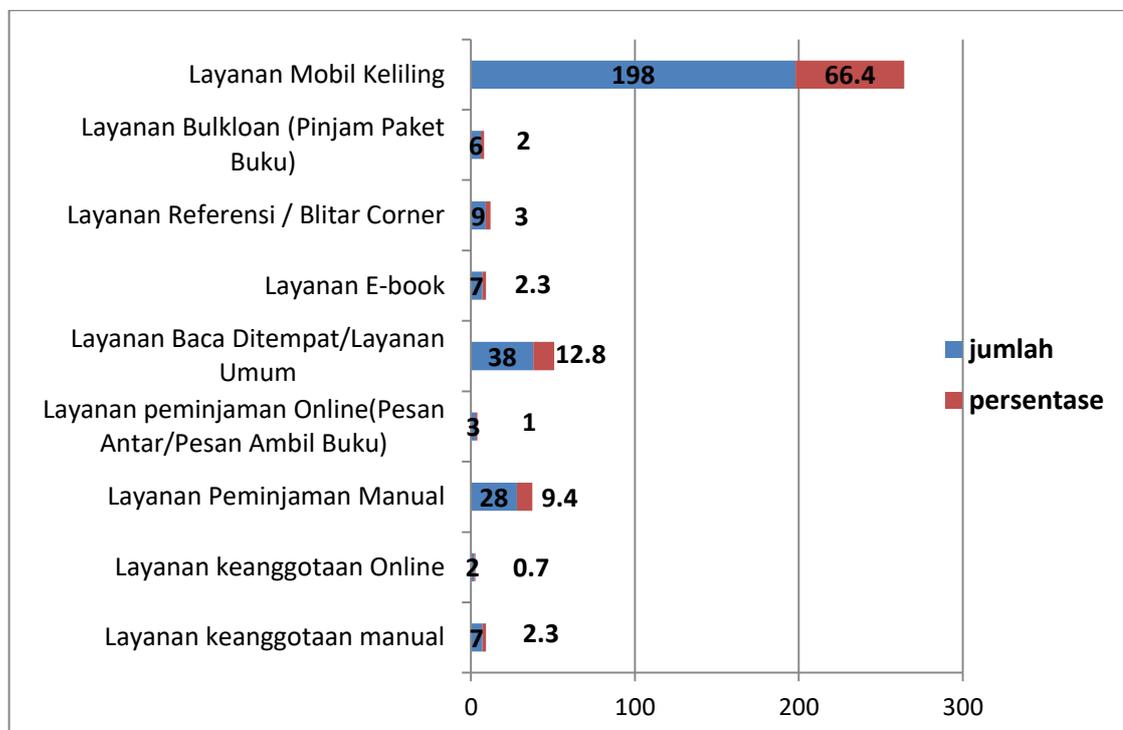
Berdasarkan grafik 3, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 orang, terdapat 217 atau 72,8% responden sebagai pelajar, 30 atau 10,1% responden sebagai mahasiswa, 7 atau 2,3% responden sebagai wiraswasta, 7 atau 2,3% responden sebagai ibu rumah tangga, 7 atau 2,3% responden sebagai ASN/TNI/POLRI, 22 atau 7,4% responden sebagai dosen/guru dan pekerjaan lainnya sebanyak 8 atau sebesar 2,7% responden.



Grafik 3. Jenis Pekerjaan Responden

## 5. Sebaran Respondan Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan grafik 4, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 responden, terdapat 198 atau 66,4% responden berasal dari pemustaka layanan mobil keliling, 6 atau 2% responden berasal dari pemustaka layanan Bulkloan, 9 atau 3% responden berasal dari pemustaka *Blitar Corner*, 7 atau 2,3% responden berasal dari pemustaka layanan *E-Books*, 38 atau 12,8% responden berasal dari pemustaka layanan umum, 3 atau 1% responden berasal dari pemustaka pesan ambil buku, 28 atau 9,4% responden berasal dari pemustaka pinjaman manual, 2 atau 0,7% responden berasal dari pemustaka keanggotaan online, 7 atau 2,3% responden berasal dari pemustaka keanggotaan manual.

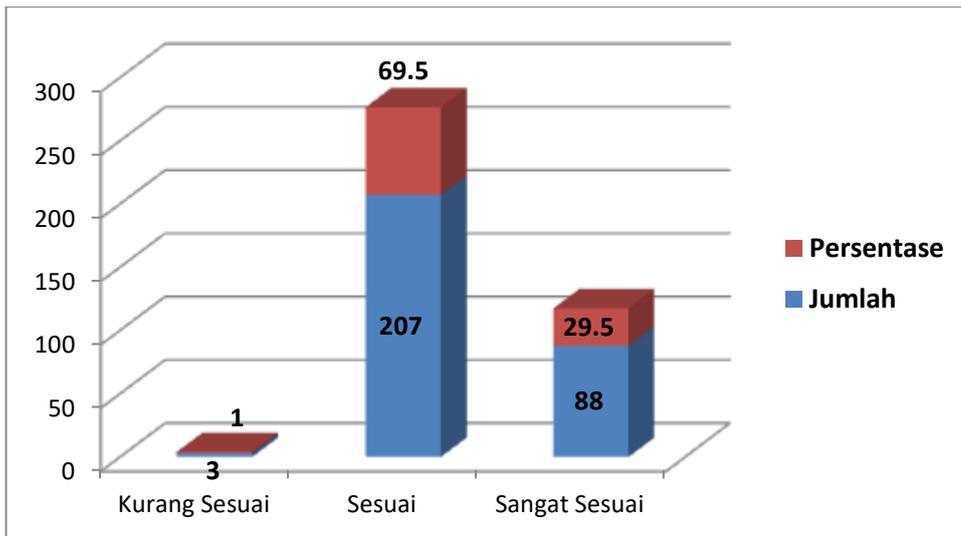


Grafik 4. Sebaran Responden berdasarkan Jenis layanan

## B. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Perpustakaan

### 1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan.

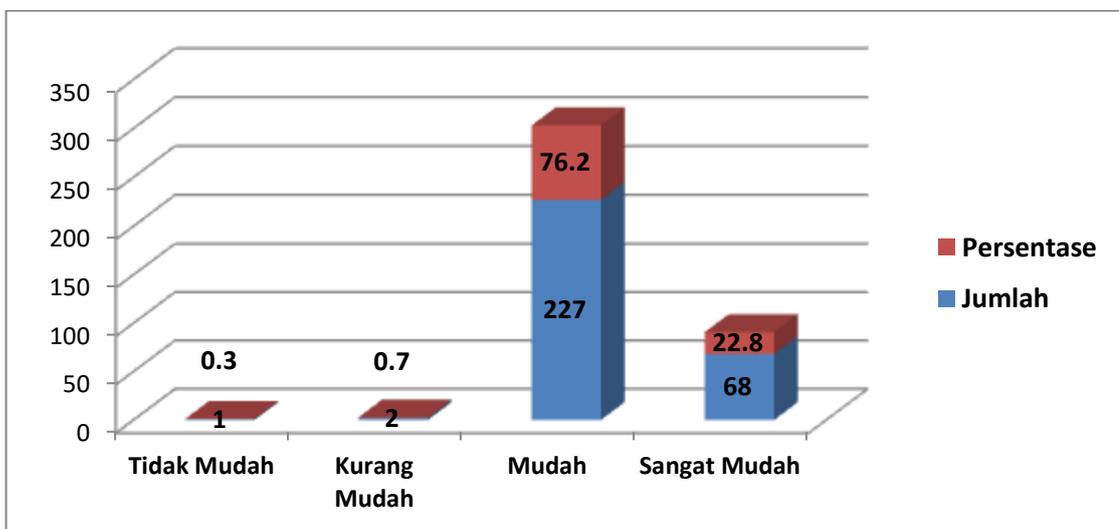
Berdasarkan grafik 5, Dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 responden, terdapat 1 atau 0,3% responden menjawab kurang sesuai, 207 atau 69,5% responden menjawab sesuai dan 88 atau 29,5% responden menjawab sangat sesuai.



Grafik 5. Persepsi Responden

## 2. Kemudahan prosedur pelayanan

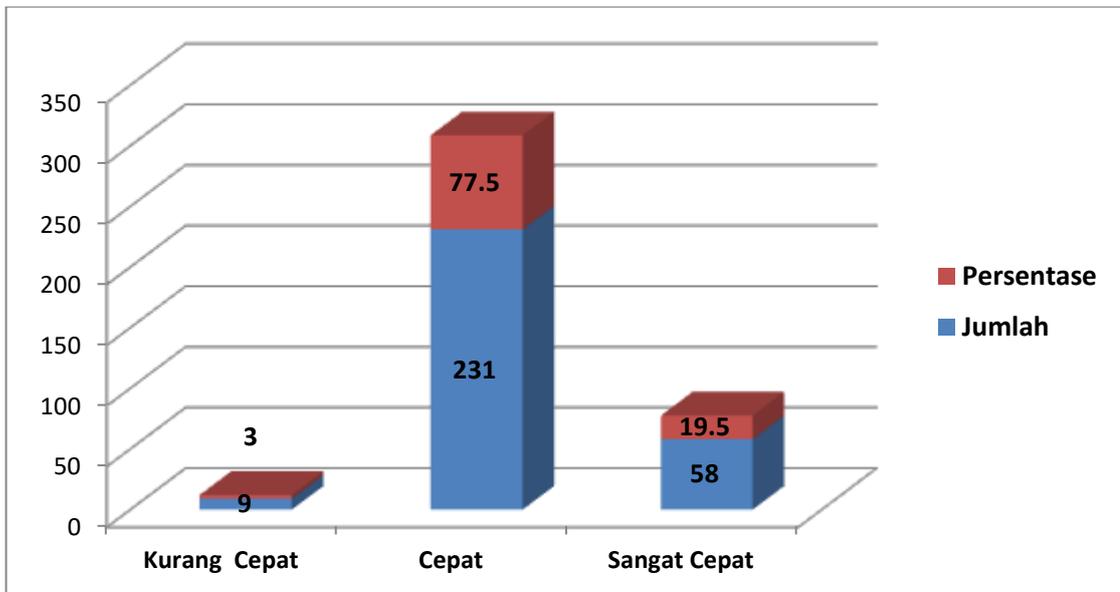
Berdasarkan grafik 6, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 responden, 1 atau 0,3% responden menjawab tidak mudah, 2 atau 0,7% responden menjawab kurang mudah, 227 atau 76,2% responden menjawab mudah dan 68 atau 22,8% responden menjawab sangat mudah.



Grafik 6. Kemudahan Prosedur Pelayanan

## 3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

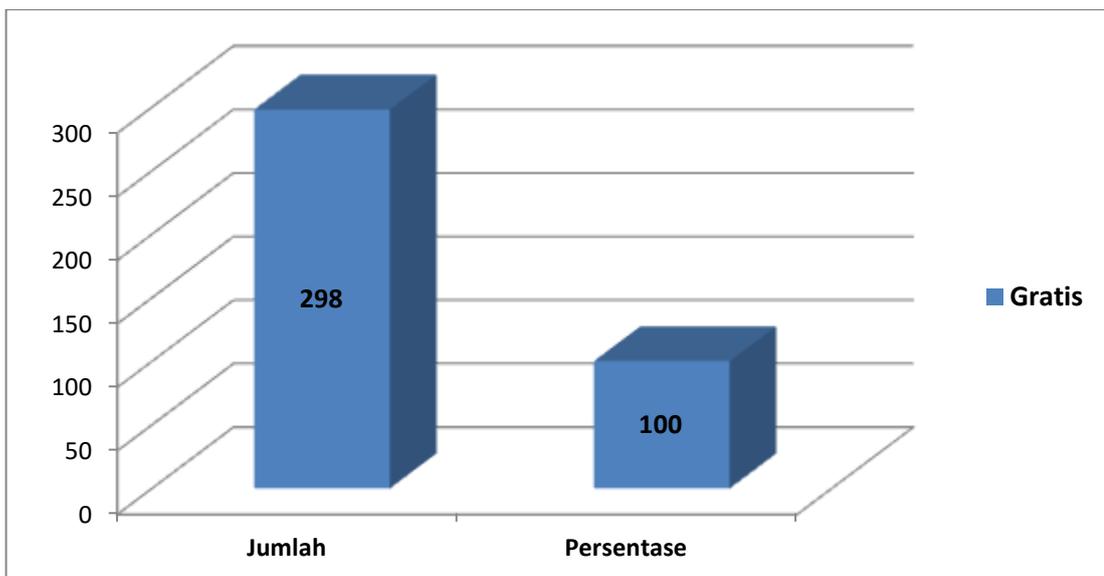
Berdasarkan grafik 7, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 responden, terdapat 9 atau 3% responden menjawab kurang cepat, 231 atau 77,5% responden menjawab cepat dan 58 atau 19,5% responden menjawab sangat cepat.



Grafik 7. Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

#### 4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

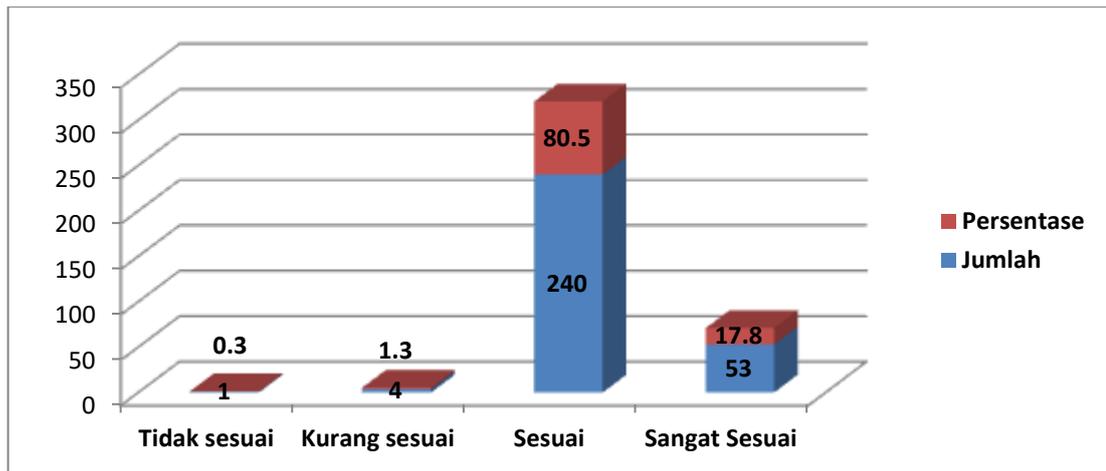
Berdasarkan grafik 8, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 responden, semuanya atau 100% menjawab gratis.



Grafik 8. Kewajaran Biaya

#### 5. Kesuaian Produk Pelayanan Antara yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan

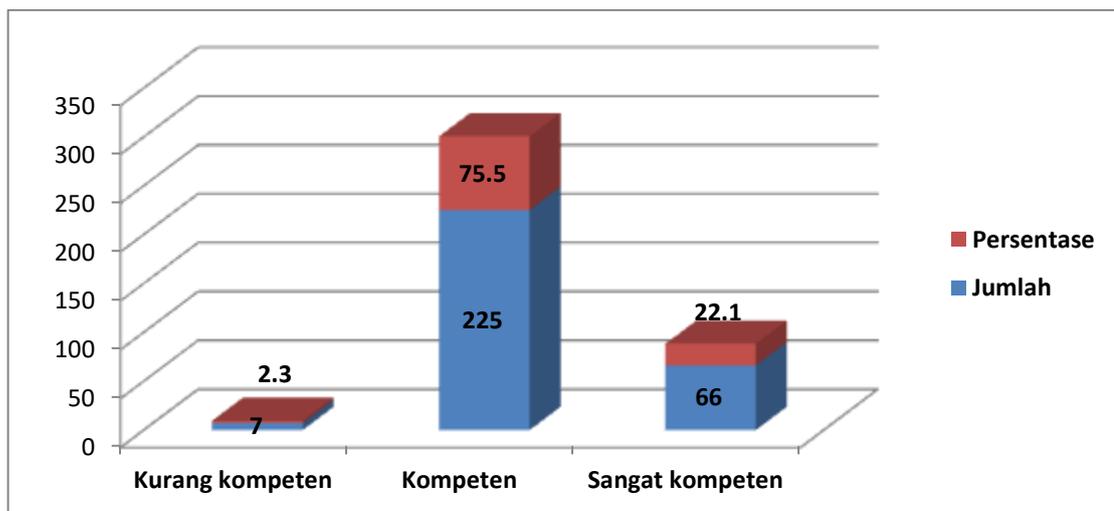
Berdasarkan grafik 9, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 responden, terdapat 1 atau 0,3% responden menjawab tidak sesuai, 4 atau 1,3% responden menjawab kurang sesuai, 240 responden atau 80,5% menjawab sesuai dan 53 atau 17,8 responden menjawab sangat sesuai.



Grafik 9. Kesesuaian produk Layanan

#### 6. Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan

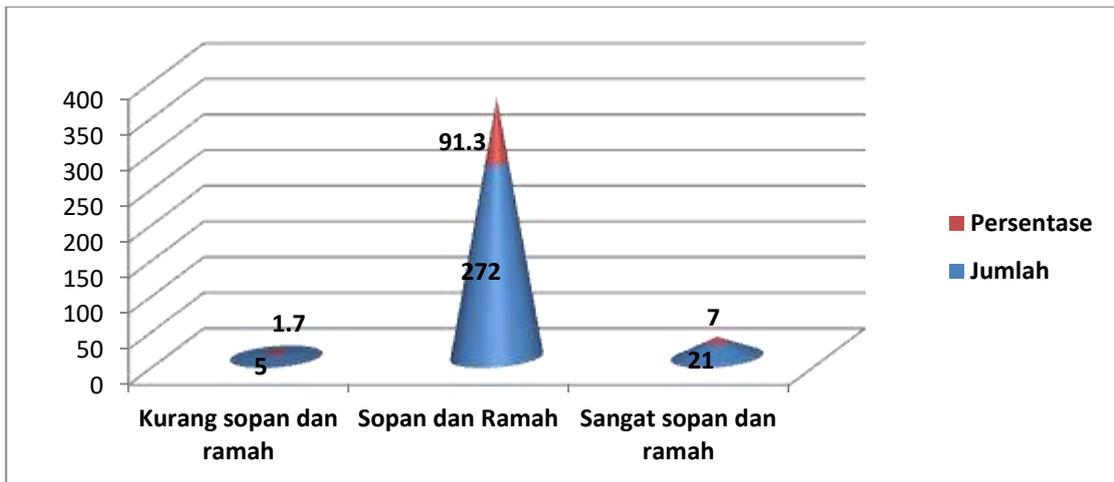
Berdasarkan grafik 10, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 responden, terdapat 7 atau 2,3% responden menjawab kurang mampu, 225 atau 75,5% responden menjawab kompeten/mampu dan 66 atau 22,1% menjawab sangat kompeten.



Grafik 10. Kompetensi Putugas

#### 7. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan

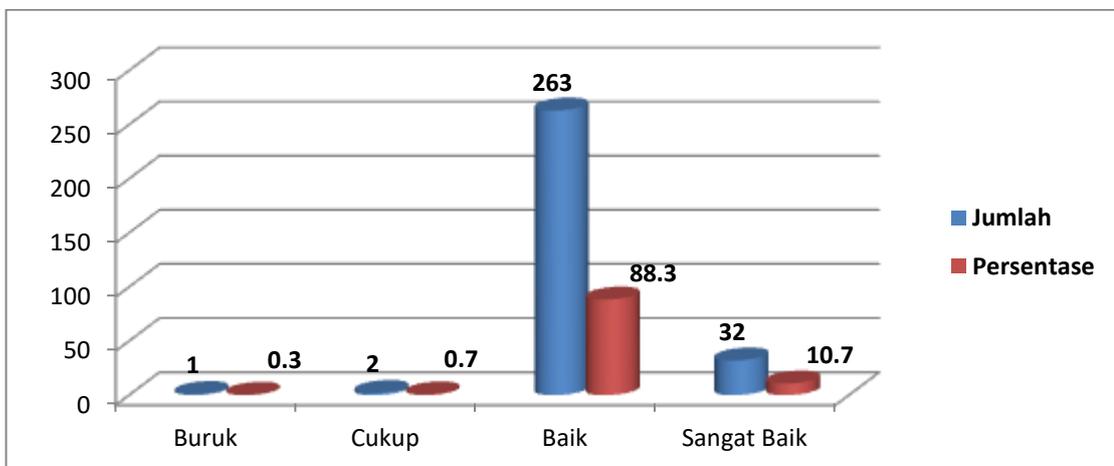
Berdasarkan grafik 11, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 responden, terdapat 5 atau 1,7% menjawab kurang ramah, 272 atau 91,3% menjawab ramah dan 21 atau 7% menjawab sangat ramah.



Grafik 11. Perilaku Petugas

### 8. Kualitas sarana dan prasarana

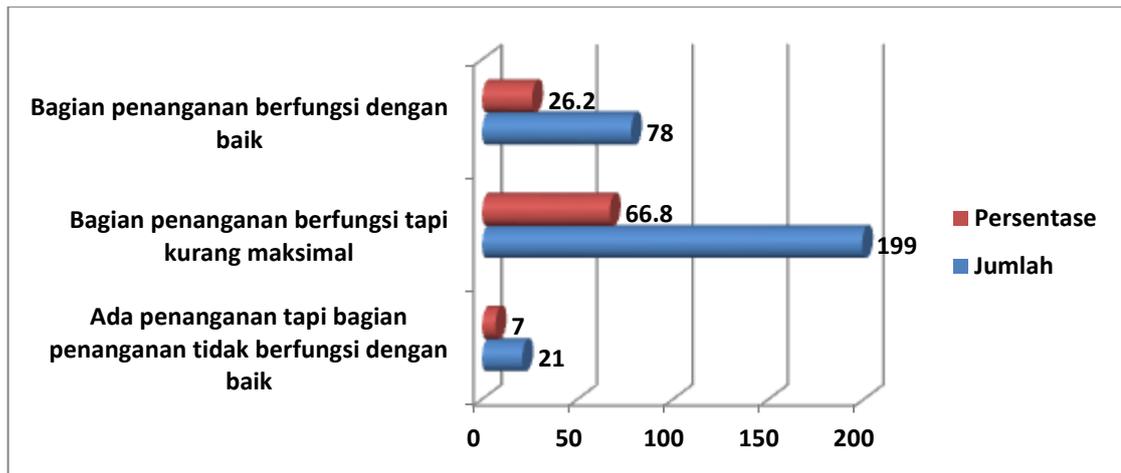
Berdasarkan grafik 12, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 responden, terdapat 1 atau 0,3% responden menjawab buruk, 2 atau 0,7% responden menjawab cukup, 263 atau 88,3% menjawab baik dan 32 atau 10,7% responden menjawab sangat baik.



Grafik 12. Kualitas Sarana

### 9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

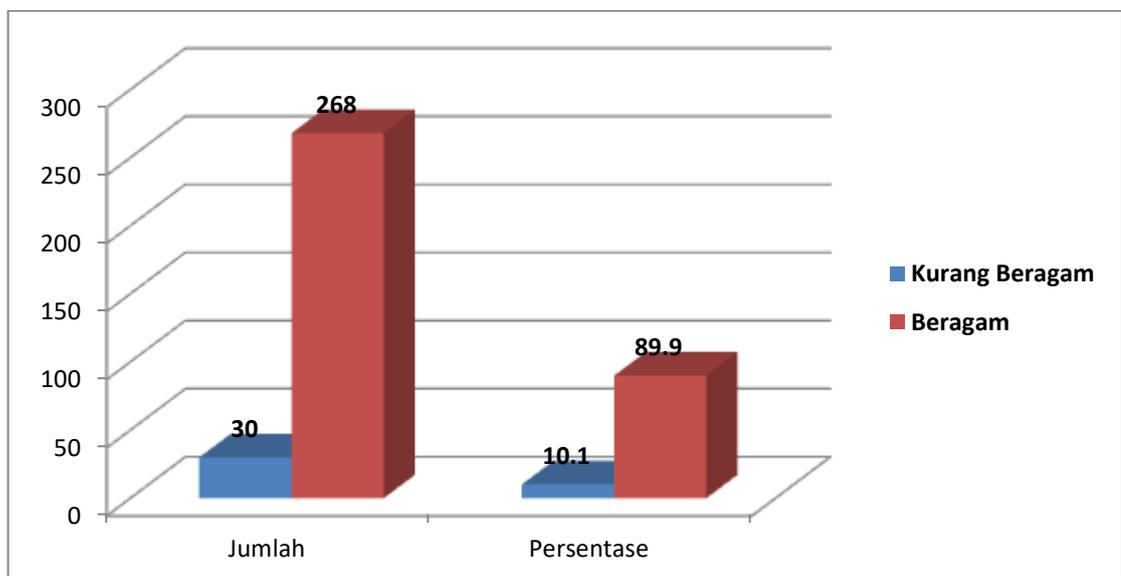
Berdasarkan grafik 13, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 responden, terdapat 78 atau 26,2% responden menjawab bagian penanganan berfungsi dengan baik, 199 atau 66,8% responden menjawab bagian penanganan berfungsi tapi kurang maksimal, 21 atau 7% responden menjawab ada penanganan tapi bagian penanganan tidak berfungsi dengan baik.



Grafik 13. Penanganan Pengaduan

#### 10. Keberagaman koleksi buku (buku tercetak dan e-book) yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

Berdasarkan grafik 14, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 298 responden, terdapat 30 atau 10,1% responden menjawab kurang beragam dan 268 atau 89,9% responden menjawab beragam.



Grafik 14. Keragaman Koleksi Buku

Tabel 4.2

#### Usulan Buku yang Diinginkan (Bisa Berdasarkan Judul, Tema, atau Pengarang)

Usulan buku	Jumlah	Persentase
Tidak Usul	237	79.5
Jiwa, Laksadeka	1	.3

Anime, Kimetsu No Yiba	1	.3
Asma Nadia	1	.3
Baik dan ramah	1	.3
Belajar coreldraw x7	1	.3
Berlayar	2	.7
Buku cerita	1	.3
Buku cerita anak	1	.3
Buku cerita anak-anak	1	.3
Buku cerita bergambar	2	.7
Buku cerita dan novel	2	.7
Buku e book tentang KPop ya	2	.7
Buku Fantasy dan buku horor kurang	1	.3
Buku Islami, Sejarah Islam	2	.7
Buku novel dari Tereliye	1	.3
Buku Olahraga	1	.3
Buku resep memasak	1	.3
buku tentang agama	1	.3
Buku tentang pegetahuan umum		
anak-anak yang memiliki versi ramah atau grafis yang menarik untuk anak	1	.3
Buku Thriller	1	.3
Bukunya sangat banyak	1	.3
Cantik itu buta	1	.3
Dear J, Azzamine, Dikta dan Hukum	1	.3
Hai Miko	1	.3
HarryPotter	2	.7
Hunter atau Manga	2	.7
Karangan Dari Penulis Luar Negri	1	.3
Kurang Dan Komik		
Ketrampilan	1	.3
Komik	1	.3
Komik KKPK	1	.3
Komik Manga	2	.7
Komik yang bagus untuk anak SMP	1	.3
Komik, novel, dongeng, sejarah	1	.3
Manga, buku tentang alam semesta	1	.3

Mungkin manga supranatural, horor, thriller	1	.3
Novel	2	.7
Novel Horor, Komik Islami Dan Sains	1	.3
Novel Komik Manga	1	.3
Perang	1	.3
Perfect, Dream Boy, Mo Dau Zu Shi, Tereliye, Serial Bumi	1	.3
Perfect, Markhyuk	1	.3
Perfect, Markhyuk, Paten Naresh, Dream Boy	1	.3
Sagaras karya Tereliye	1	.3
Sangat bagus	1	.3
Tema horor	2	.7
Tema percintaan	1	.3
Tema: Kurikulum merdeka, perbanyak literasi kesenian(rupa)	1	.3
tentang indahny keberagaman	2	.7
Tidak ada buku yang saya cari	1	.3
Trash of the count family	1	.3
Total	298	100.0

### C. Komentar Dan Saran

**Tabel 4.3**  
**Komentar dan Saran Responden**

Komentar dan Saran Responden	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Ada beberapa buku yang saya cari tidak ada	1	.3	.3	.3
Akan lebih baik lagi jika terus ditingkatkan lagi	1	.3	.3	.7
Bagus	1	.3	.3	1.0
Bagus bagus bukunya	1	.3	.3	1.3
Baik	1	.3	.3	1.7
Baik dan ramah	1	.3	.3	2.0

baik dan sangat membantu baik guru atau siswa	1	.3	.3	2.3
Baik dan terus tingkatkan pelayanannya	1	.3	.3	2.7
Baik, kedepannya semoga lebih baik lagi	1	.3	.3	3.0
Baik, semoga kedepannya semakin lebih baik	1	.3	.3	3.4
Banyakin buku bergenre	1	.3	.3	3.7
Bisa ditambah buku yang menarik	1	.3	.3	4.0
Bisa lebih dihilangkan lagi sarana prasarana yang ada	1	.3	.3	4.4
Bisa pinjam lebih dari satu	1	.3	.3	4.7
Buku sudah lumayan lengkap, Tapi ada beberapa buku yang belum ada.	1	.3	.3	5.0
Mungkin bisa diadakan / disediakan buku terbitan terbaru tentang apa saja	1	.3	.3	5.4
buku tentang agama belum ada	1	.3	.3	5.4
Di tambah buku menarik lainnya	2	.7	.7	6.0
Di upgrade kembali untuk layanan online agar pengguna/anggota lebih mudah dalam mengakses online	1	.3	.3	6.4
Dimohon agar tetep konsisten dalam memberikan pelayanan, contohnya pelayanan peminjaman online	1	.3	.3	6.7
Dimohon petugas bisa lebih tanggap dan respon ketika ditanya oleh pengguna	1	.3	.3	7.0
Ditambah lagi buku yang bisa menarik minat baca pada anak	1	.3	.3	7.4
Ditambah lagi untuk buku-buku rujukan untuk referensi	1	.3	.3	7.7
Ditingkatkan lagi keramahannya dalam melayani	1	.3	.3	8.1
Ditingkatkan lagi untuk layanan ebook agar lebih nyaman di akses	1	.3	.3	8.4
Kalau bisa bukunya dari penulis yang terkenal	2	.7	.7	9.1
keren dan baik	3	1.0	1.0	10.1
Keren dan baik	1	.3	.3	10.4

Keren, baik	1	.3	.3	10.7
Kunjungan ke sekolah agar lebih sering	1	.3	.3	11.1
Kurang beragam	2	.7	.7	11.7
kurang rapi	1	.3	.3	12.1
Kurang upgrade buku cekatan terbaru	1	.3	.3	12.4
Layanan onine / pesan antar belum maksimal harap ditingkatkan lagi	1	.3	.3	12.8
Layanan sangat baik, petugas sopan dan ramah, semoga komik komik lebih banyak	2	.7	.7	13.4
Lebih banyak lagi jenis jenis buku bacaan anak SD yang terbaru agar anak tertarik untuk membaca	1	.3	.3	13.8
Lebih baik jika tersedia kuesioner untuk saran di Mobil	1	.3	.3	14.1
Lebih menyenangkan bila petugasnya ramah seperti pegawai Bank	1	.3	.3	14.4
Lumayan Bagus	1	.3	.3	14.8
Membantu sekali dalam kegiatan belajar siswa	1	.3	.3	15.1
Memperbanyak buku buku baru	2	.7	.7	15.8
mohon ditambah frekuensi kunjungan ke sekolah	1	.3	.3	16.1
Mohon ditingkatkan layanan yang ada agar lebih baik lagi	1	.3	.3	16.4
Mohon ditingkatkan sarana prasarananya agar pengunjung yang membaca ditempat lebih nyaman	1	.3	.3	16.8
Mohon untuk ditingkatkan lagi performa aplikasi perpustakaanannya agar tidak sering terjadi eror	1	.3	.3	17.1
No comment	207	69.5	69.5	86.6
pelayanan baik	1	.3	.3	86.9

Pelayanan baik, mungkin untuk anak SMP disediakan komik pendidikan dan cerita bergambar, mengingat terdapat karakter siswa yang juga lebih menyukai dan lebih paham disajikan dalam bentuk gambar	2	.7	.7	87.6
pelayanan menyenangkan tetap harus terus ditingkatkan mutu layanan (3 S)	1	.3	.3	87.9
pelayanan sangat baik	3	1.0	1.0	88.9
Pelayanan sudah bagus	1	.3	.3	89.3
Perbanyak bacaan untuk anak SD yang menarik dan menumbuhkan minat baca anak	1	.3	.3	89.6
Perbanyak buku teknik	1	.3	.3	89.9
Petugas dan layanan ramah	2	.7	.7	90.6
Petugas kurang menerapkan 3S	1	.3	.3	90.9
Petugasnya ramah dan baik jadi tidak canggung, untuk bukunya mohon diperbanyak lagi terutama yang dari luar negeri	1	.3	.3	91.3
Sangat bagus	1	.3	.3	91.6
sangat baik	1	.3	.3	91.9
sangat baik dan ramah	1	.3	.3	92.3
sangat baik, cerita menarik	1	.3	.3	92.6
Sangat ramah bintang sembilan	1	.3	.3	93.0
Sangat ramah bintang sepuluh	1	.3	.3	93.3
Sebenarnya sudah cukup baik	1	.3	.3	93.6
Semoga bisa menjadi lebih baik lagi	1	.3	.3	94.0
Sering terjadi gangguan dan tidak bisa digunakan	1	.3	.3	94.3
Sudah bagus	1	.3	.3	94.6
Sudah bagus alangkah baiknya ditingkatkan lagi	1	.3	.3	95.0
Sudah bagus sekali	1	.3	.3	95.3
Sudah bagus terus dikembangkan	1	.3	.3	95.6
Sudah baik	1	.3	.3	96.0
sudah baik, cuma kurang menyapa dengan ramah	1	.3	.3	96.3

Sudah baik, kedepannya semoga bisa lebih baik lagi dalam pelayanan	1	.3	.3	96.6
Sudah Baik, tapi kurang ramah	1	.3	.3	97.0
Sudah beragam, akan lebih baik untuk menambah buku bacaan pengetahuan umum dan buku bacaan terbaru	1	.3	.3	97.3
Sudah melayani dengan baik	1	.3	.3	97.7
Tambahkan buku yang lebih menarik untuk dibaca anak remaja	1	.3	.3	98.0
Terlalu banyak novelnya	1	.3	.3	98.3
Tidak ada	1	.3	.3	98.7
Tidak ada buku tentang olahraga	1	.3	.3	99.0
Tidak ada buku yang saya cari	1	.3	.3	99.3
Tingkatkan lagi untuk ebook, sering terjadi gangguan tidak dapat diakses	1	.3	.3	99.7
Tingkatkan mutu layanan terutama keramahan petugas	1	.3	.3	100.0
Total	298	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	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 1	Tdk Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	3	6
	Sesuai	3	207	621
	Sangat Sesuai	4	88	352
			298	979

Sumber: Hasil Survei IKM 2022

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

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per unsur} = \frac{979}{298} = 3,285$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah 3,285

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

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 2	Tidak Mudah	1	1	1
	Kurang Mudah	2	2	4
	Mudah	3	227	681
	Sangat Mudah	4	68	272
			298	<b>958</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2022

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) unsur} = \frac{958}{298} = 3,214$$

Hasil perhitungan NRR unsur Kemudahan prosedur pelayanan adalah 3,214

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

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 3	Tidak Cepat	1	0	0
	Kurang Cepat	2	9	18
	Cepat	3	231	693
	Sangat Cepat	4	58	232
			298	<b>943</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2022

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) unsur} = \frac{943}{298} = 3,164$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah 3,164

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

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 4	Sangat Mahal	1	0	0
	Cukup Mahal	2	0	0
	Murah	3	0	0
	Gratis	4	298	1192
			298	<b>1192</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2022

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) unsur} = \frac{1192}{298} = 4$$

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

**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	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 5	Tidak Sesuai	1	1	1
	Kurang Sesuai	2	4	8
	Sesuai	3	240	720
	Sangat Sesuai	4	53	212
			298	<b>941</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2022

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) unsur} = \frac{941}{298} = 3,158$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, adalah 3,158

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

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 6	Tdk Kompeten	1	0	0
	Kurang Kompeten	2	7	14
	Kompeten	3	225	675
	Sangat Kompeten	4	66	264
			298	<b>953</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2022

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) unsur} = \frac{953}{298} = 3,198$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan tentang kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan adalah 3,198.

**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	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 7	Tidak Ramah	1	0	0
	Kurang Ramah	2	5	10
	Ramah	3	272	816
	Sangat Ramah	4	21	84
			298	910

Sumber: Hasil Survei IKM 2022

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) unsur} = \frac{910}{298} = 3,054$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan adalah 3,054

**Table 5.8**

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

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 8	Tidak Cukup	1	1	1
	Cukup	2	2	4
	Baik	3	263	789
	Sangat Baik	4	32	128
			298	922

Sumber: Hasil Survei IKM 2022

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) unsur} = \frac{922}{298} = 3,094$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan tentang kualitas sarana dan prasarana adalah 3,094

**Table 5.9**

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

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Per-Unsur
UL 9	Tidak Ada Penanganan	1	0	0
	Berfungsi Tapi Kurang Maksimal	2	21	42
	Berfungsi Dengan Baik	3	199	597
	Cepat Ditangani	4	78	312
			298	<b>951</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2022

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{951}{298} = 3,191$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan adalah 3,191

### B. Nilai Rata-Rata Tertimbang

Untuk menghitung Nilai Rata Rata Tertimbang ( $\Sigma$  NRR) digunakan rumus sebagai berikut: NRR per unsur x Bobot nilai rata rata tertimbang (0,111)

**Table 5.10**

#### **Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang**

Unsur Layanan	(NRR) Unsur	Bobot (NRR) Tertimbang	Nilai Tertimbang
UL 1	3.285	0,111	0.365
UL 2	3.215	0,111	0.357
UL 3	3.164	0,111	0.352
UL 4	4.000	0,111	0.444
UL 5	3.158	0,111	0.351
UL 6	3.198	0,111	0.355
UL 7	3.054	0,111	0.339
UL 8	3.094	0,111	0.344
UL 9	3.191	0,111	0.355
Jumlah Nilai Rata-Rata ( $\Sigma$ NRR) tertimbang			<b>3.262</b>

Sumber: Hasil Survei IKM 2022

### C. Nilai IKM Tiap Unsur Layanan

**Tabel 5.11**  
**Nilai IKM Tiap Unsur Layanan**

<b>NO UL</b>	<b>UNSUR LAYANAN</b>	<b>Nilai IKM Tiap Unsur</b>
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	82,131
2	Kemudahan prosedur pelayanan	80,369
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	79,111
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	100
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	78,943
6	Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	79,950
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	76,342
8	Kualitas sarana prasarana	77.349
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	79,782

Sumber: Hasil Survei IKM 2022

Berdasarkan table 5.11 diatas dapat dijelaskan bahwa, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapat apresiasi tertinggi dari pemustaka, dengan nilai IKM unsur (100), dan secara berturut turut, kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dengan nilai IKM unsur (82,131), kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai IKM unsur (80,369), kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai IKM unsur (79,950), penanganan pengaduan pengguna layanan, dengan nilai IKM unsur (79,782),

kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dengan nilai IKM unsur (79,111), kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dengan nilai IKM unsur (78,943), kualitas sarana prasarana, dengan nilai IKM unsur (77,349), dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan dengan nilai IKM unsur (76,342).

**D. Nilai IKM Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2022**

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25 = 3,262 \times 25 = 81,553$$

Jadi nilai IKM pelayanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2022 adalah 81,553

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

1. Nilai IKM Nilai IKM Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2022 adalah 81,553 dengan Kinerja Pelayanan **Baik**
2. Urutan Nilai IKM Unsur Layanan
  - a. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapat apresiasi tertinggi dari pemustaka, dengan nilai IKM unsur (100).
  - b. Kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai IKM unsur (80,369).
  - c. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dengan nilai IKM unsur (80,285).
  - d. Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai IKM unsur (79,950).
  - e. Penanganan pengaduan pengguna layanan, dengan nilai IKM unsur (79,782).
  - f. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dengan nilai IKM unsur (79,111).
  - g. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dengan nilai IKM unsur (78,943).
  - h. Kualitas sarana prasarana, dengan nilai IKM unsur (77,349).
  - i. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan dengan nilai IKM unsur (76,342).

#### **B. Rekomendasi**

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan, beberapa rekomendasi yang perlu ditindaklanjuti guna peningkatan kualitas layanan perpustakaan adalah sebagai berikut :

1. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan masih perlu ditingkatkan dengan cara melakukan Pelatihan Etika Pelayanan.

2. Meng-*upgrade* kembali untuk layanan online agar pengguna/anggota lebih mudah dalam mengakses online.
3. Meningkatkan konsistensi dalam memberikan pelayanan, contohnya pelayanan peminjaman online
4. Memaksimalkan Layanan online/pesan antar
5. Menambah jumlah jenis-jenis buku bacaan anak SD yang terbaru agar anak tertarik untuk membaca
6. Menambah ketersediaan komik pendidikan dan cerita bergambar, mengingat terdapat karakter siswa yang juga lebih menyukai dan lebih paham disajikan dalam bentuk gambar
7. Meningkatkan jumlah e-book dengan koleksi terbaru.

## 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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LAYANAN PERPUSTAKAAN  
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR  
TAHUN 2022**

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 yang saudara manfaatkan? <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/layanan umum <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
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 <input type="radio"/> Sesuai	Wajib diisi

	<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 <input type="radio"/> Baik	Wajib diisi

	<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

*Lampiran*

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR**

**MAKLUMAT PELAYANAN**

**TAHUN 2022**

**DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP  
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDART  
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK  
MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  
PERATURAN YANG BERLAKU**

Blitar .... 2022

Kepala

-----

*LAMP.*

*FORMAT PUBLIKASI*

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR  
TAHUN 2022**

<b>NILAI IKM</b>	<b>Nama Layanan:</b>  <b><u>Layanan Perpustakaan</u></b>
<b>81,553</b>	
<b>KUALITAS KINERJA</b>  <b>BAIK</b>	<b>Responden</b>
	<b>Jumlah :298</b>
	<b>Jenis Kelamin</b> <b>L= 115      P = 183</b>
	<b>Pendidikan</b>
	<b>Belum Tamat SD      = 20</b> <b>SD                      = 4</b> <b>SMP                     = 181</b> <b>SMA                    = 40</b> <b>D3                      = 4</b> <b>S1                      = 40</b> <b>S2                      = 1</b> <b>S3                      = 0</b>
	<b>Periode Survei</b> <b>Tanggal 8 Agustus s/d 5 September 2022</b>
<b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT PELAYANAN KAMI, AGAR KAMI TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b>	

FOTO SURVEI SKM  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN TAHUN 2022

---













# CV. KILAT GANESHA

NIB.9120004322696

PENELITIAN, PENYELENGGARA PERTEMUAN, PERJALANAN  
INSENTIF, PENDIDIKAN DAN EVENT ORGANIZER

Jl. Wisanggeni G- 88 Blitar. HP. 081555845421

E-mail. [kilat.ganesha@gmail.com](mailto:kilat.ganesha@gmail.com)

## PRESENSI PESERTA SEMINAR LAPORAN PENDAHULUAN SKM 2022 DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR 2022

NO	NAMA	TANDA TANGAN
1	Pujiasih Pempug	
2	Darin Napiah MI Perwanda	
3	Ali Asoon Sma I	
4	M. Th. Aries & Dinas Perbus	
5	Karnita L Dispersin	
6	AZIZ RIFA I.	
7	Ultra S Dinas Pendidikan	
8	Widiana Sananwetan I	
9	Henry Angger M.M Pempug	
10	Laila K. MIBN2 Kota Blitar	
11	Udin Tri Y. Dispersin	
12	Sri Yuliani Dispersin	
13	Faridha M	



CV. Kilat Ganesha

**FOTO SEMINAR LAPORAN PENDAHULUAN  
KEGIATAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR  
TAHUN 2022**

---





## DAFTAR HADIR

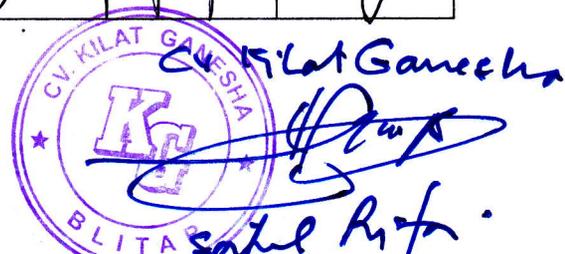
### SEMINAR

#### LAPORAN AKHIR HASIL SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR TAHUN 2022

Waktu: Tanggal 2 September 2022

Tempat: Hall Dinas Perpustakaan Dan Kearsipn Kota Blitar

NO	NAMA	NO. HP	INSTANSI	T. TANGAN
1	Aditya Pratama Y.	0895366029507	MI Kenwarida	
2	Wahono.	081331898240	Sman Ujetan 1	
3	Indarwati	082189413799	Bappeda	
4	Kurniha Lestari	085784737408	Dinperpusip	
5	Hendy Anggor M.M	085231926780	Dinperpusip	
6	Sri Juliani	0812523972	Dinperpusip	
7	Nurrahmat Agustianto	082131432107	SMPN 1 Blitar	
8	Laila K.	082338644440	MTsN 2 Blitar	
9	M.Th Anier	082227737709	Dinperpusip	
10	Ali Amro	081233108607	SMAN 1 Blitar	
11	Ery Mintasch	085755781892	Dinperpusip	
12	Ruzianih	085735361909	Dinperpusip	



**FOTO SEMINAR LAPORAN AKHIR  
KEGIATAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR  
TAHUN 2022**

---







DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN  
KOTA BLITAR

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar  
Periode 8 Agustus s/d 5 September 2022

**81.55**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kota Blitar Periode 8 Agustus s/d 5 September 2022  
Adalah 81.55 (Skala : 100)

**Kategori Mutu Pelayanan Baik**

Jumlah Responden 298

Nilai Rata-Rata 3.262



Survey Kepuasan Masyarakat adalah: Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik

"Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
Nomor 14 Tahun 2017"

