



LAPORAN

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN KEARSIPAN
DISPUSIPDA PROVINSI JAWA BARAT
SEMESTER II (JULI – OKTOBER)
TAHUN 2021**



**PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
Kawalayaan Indah II No. 4
Bandung**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2021 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan perwujudan atas amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survey, responden, serta analisis terhadap 9 (sembilan) unsur survey, unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survey ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT. Senantiasa memberikan Taufik dan Hidayah-nya kepada kita semua. Aamiin.

Bandung, Oktober 2021

Mengetahui,
Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan



IKA HASILLAH, M.Si.
Pembina Tk. I
NIP. 19710103 200604 2 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Dasar Hukum	3
D. Metode	5
E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
F. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
BAB II ANALISIS.....	7
A. Data Kuesioner	7
B. Perhitungan	11
C. Hasil Analisis	12
BAB III PENUTUP.....	25
A. Kesimpulan	25
B. Saran / Rekomendasi.....	36
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Tabel 2.	Responden Berdasarkan Usia	8
Tabel 3.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	9
Tabel 4.	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	10
Tabel 5.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	12
Tabel 6.	IKM Pengguna Layanan Kearsipan.....	12
Tabel 7.	SKM Unsur Persyaratan Layanan	14
Tabel 8.	SKM Unsur Prosedur Pelayanan	15
Tabel 9.	SKM Unsur Waktu Pelayanan	16
Tabel 10.	SKM Unsur Biaya Tarif	17
Tabel 11.	SKM Unsur Produk Layanan.....	18
Tabel 12.	SKM Unsur Pompetensi Pelaksana	20
Tabel 13.	SKM Unsur Perilaku Pelaksana	21
Tabel 14.	SKM Unsur Sarana dan Prasarana	22
Tabel 15.	SKM Unsur Penanganan Pengaduan	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan Prima atau *service excellent* merupakan salah satu indikator penilaian keberhasilan kinerja pemerintah. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pemerintah akan dianggap berhasil jika mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publiknya serta dapat mendorong kemajuan dan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Dalam rangka mendorong terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat secara rutin menyelenggarakan kegiatan monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelaksanaan SKM juga merupakan salah satu upaya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi pada Bidang Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan feed back/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan publik yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat kepada Pengguna Layanan, sebagai bahan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kinerja/kualitas pelayanan publik sebagaimana

dimaksud meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada tahun 2021, Pelaksanaan SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dilaksanakan secara serentak, dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagai tolak ukur capaian keberhasilan dan bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, digunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai angka pembandingnya

B. Tujuan

Maksud pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan tuntunan dan harapan masyarakat Provinsi Jawa Barat.

Adapun tujuan kegiatan SKM yaitu untuk mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik secara obyektif dan transparan sebagai bahan untuk merumuskan alternatif solusi dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat secara berkelanjutan.

Sasaran pelaksanaan kegiatan SKM antara lain meliputi :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan SKM, antara lain sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat tahun 2021 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik. Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan SKM dimaksud adalah kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri atas 9 pertanyaan yang memuat 9 variabel/unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan 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 suatu proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. 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 pelayanan 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk

mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. 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 persepsi 3
4. Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4

Kuesioner SKM secara lengkap dapat dilihat pada **Lampiran**.

D. Metode Pelaksanaan

1. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

SKM dilaksanakan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Unit Layanan Kearsipan dilaksanakan pada periode bulan Juli s.d Oktober 2021.

2. Jumlah Responden

Jumlah responden SKM Tahun 2021 ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan pada tahun 2021. Berdasarkan jumlah kuesioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Unit Layanan Kearsipan adalah sebanyak 48 orang.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner SKM offline dan/atau online secara mandiri/ sendiri oleh masyarakat penerima layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya kuesioner SKM yang telah diisi direkapitulasi oleh Tim Pelaksanaan SKM..

4. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data SKM dilakukan oleh Tim Pelaksanaan SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, dengan menggunakan program pengolahan data komputer Microsoft Excel.

E. Tim Survey Kepuasan Masyarakat

Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari :

- Pengarah : Ika Hasillah, M.Si
- Anggota : 1. Drs. Uu Ubad Sutisna
2. Titin Gartini, S.E
3. Yedi Sunardi, S.E., M.Si
4. Hendra Prijatna, S.Sos
5. Achmad Hamdan
6. Ati Rusmiati

F. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dilaksanakan pada bulan Juli s.d Oktober 2021. Tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

No	Uraian	Bulan				Ket
		Juli	Agus	Sept	Okt	
1	2	3	4	5	6	7
1	Perencanaan - Menyusun instrumen survei - Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel - Menentukan responden	v v v				
2	Pelaksanaan - Melaksanakan survei - Mengolah hasil survey	v	v	v	v	
3	Pelaporan - Menyajikan dan melaporkan hasil				v	

BAB II ANALISIS

A. Data Kuesioner

Jumlah kuesioner yang disebar sesuai dengan jumlah sampel sebanyak 48. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada tamu kunjungan kearsipan baik pengguna arsip ataupun kepada siswa-siswi SMK, mahasiswa yang melakukan observasi.

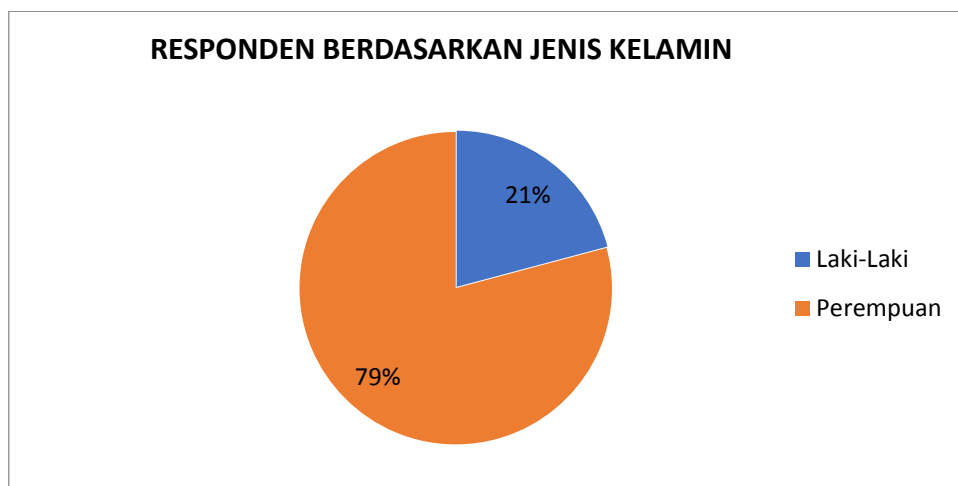
Karakteristik responden yang menjadi obyek dalam kegiatan survei ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, frekuensi penggunaan layanan, serta sumber informasi layanan yang disajikan dalam bentuk tabel dan grafis dibawah ini :

Tabel 1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-Laki	10	21
2	Perempuan	38	79
Jumlah		48	100

Sumber: Kuesioner 2021

Dari tabel 1 di atas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 38 orang (79 %), sementara responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 10 orang (21 %). Secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

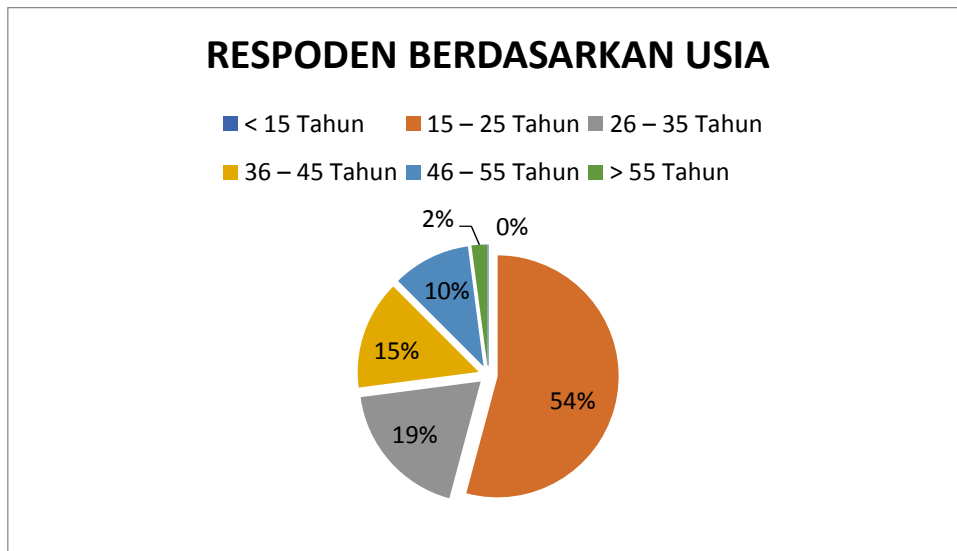


Tabel 2
Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori Usia	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	< 15 Tahun	0	0
2	15 – 25 Tahun	26	54
3	26 – 35 Tahun	9	19
4	36 – 45 Tahun	7	15
5	46 – 55 Tahun	5	2
6	> 55 Tahun	1	0
Jumlah		48	100

Sumber: Kuesioner 2021

Dari tabel 2 di atas diketahui bahwa kategori usia responden terbanyak berada di rentang usia 15 s.d 25 Tahun dengan jumlah 26 orang (54%), dan tidak ada responden yang berusia dibawah 15 Tahun. Secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

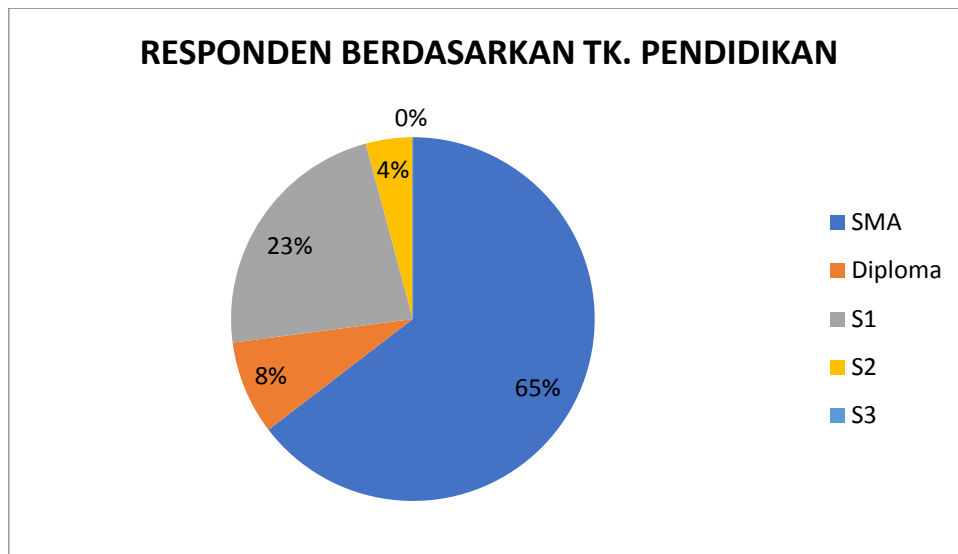


Tabel 3
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SMA	31	65
2	Diploma	4	8
3	S1	11	23
4	S2	2	4
5	S3	0	0
Jumlah		48	100

Sumber: Kuesioner 2021

Dari tabel 3 di atas diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SMA sebanyak 31 orang (65%), kemudian diikuti S1 sebanyak 11 orang (23%), Diploma sebanyak 4 orang (8%), dan S2 sebanyak 2 orang (4%). Sementara itu tidak ada responden dengan tingkat pendidikan terakhir S3. Secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

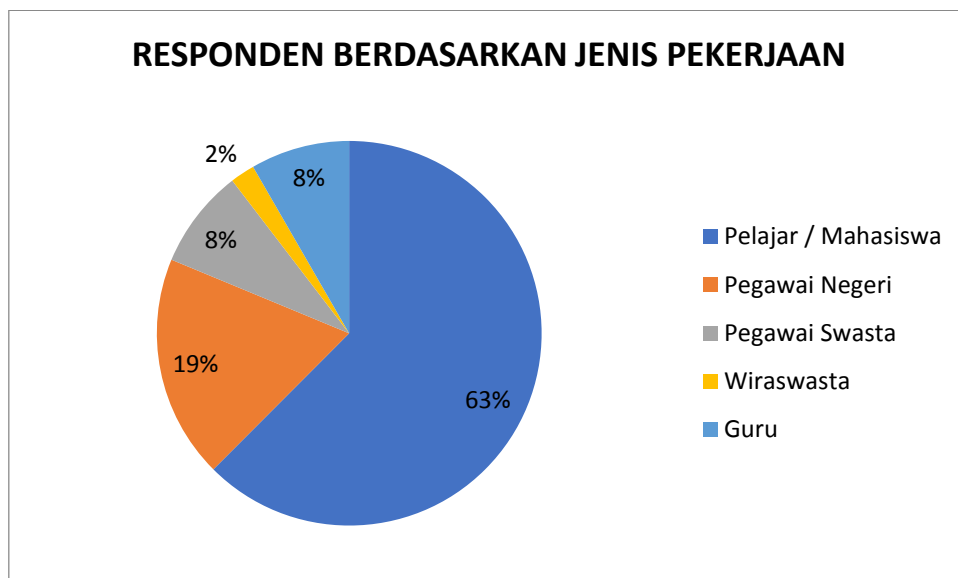


Tabel 4
Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Pelajar / Mahasiswa	30	63
2	Pegawai Negeri	9	19
3	Pegawai Swasta	4	8
4	Wiraswasta	1	2
5	Guru	4	8
Jumlah		48	100

Sumber: Kuesioner 2021

Dari tabel 4 di atas diketahui bahwa jenis pekerjaan responden terbanyak adalah pelajar / mahasiswa sebanyak 30 orang (63%), Pegawai Negeri sebanyak 9 orang (19%) kemudian diikuti guru sebanyak 4 orang (8%), pegawai swasta sebanyak 4 orang (8%), wiraswasta sebanyak 1 orang (2%), dan pekerjaan responden paling sedikit adalah Wiraswasta sebanyak 1 orang (2%). Secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



B. Perhitungan

Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data secara kuantitatif. Langkah-langkah analisis data meliputi :

1. Membuat tabulasi data, data dari isian kuesioner dimasukan kedalam formulir tabulasi dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9) yang sama dengan urutan dalam kuesioner *terlampir*;
2. Jumlah nilai per unsur diperoleh dengan cara menjumlah nilai masing-masing unsur (ke bawah) sesuai jumlah kuesioner yang diisi oleh responden;
3. Nilai rata-rata per unsur diperoleh dengan membagi jumlah nilai masing-masing unsur dengan jumlah responden yang mengisi;
4. Nilai tertimbang per unsur pelayanan diperoleh dari nilai rata-rata per unsur dikalikan 0,11. Dimana 0,11 diperoleh dari perhitungan sebagai berikut ;

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

5. IKM unit pelayanan diperoleh dari total nilai rata rata per unsur dibagi dengan jumlah unsur, kemudian dikalikan dengan nilai penimbang

$$IKM = \frac{\text{Total nilai rata – rata unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 20 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai penimbang 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 5
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	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

Dari tabel 5 kita dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan apakah tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik, atau sangat baik.

C. Hasil Analisis

Berikut hasil analisis dari 9 (sembilan) unsur pertanyaan yang diajukan kepada responden pengguna layanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat:

Tabel 6
Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Persyaratan Layanan	150	3,13	B
2	Prosedur Layanan	161	3,35	B
3	Waktu Layanan	148	3,08	B
4	Biaya/ Tarif	192	4,00	A
5	Produk Layanan	185	3,85	B
6	Kompetensi Pelaksana	191	3,98	B
7	Perilaku Pelaksana	149	3,10	B

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Nilai Rata-Rata	Kategori
8	Sarana dan Prasarana	150	3,13	B
9	Penanganan Pengaduan	147	3,06	B
		163,67	3,401	
Indeks Kepuasan Masyarakat		IKM = 3,401 x 25 = 85,025		

Sumber: Kuesioner 2021

a. Persyaratan Layanan

i. Dinas/Badan/Biro

diketahui bahwa untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Unit Layanan Kearsipan Provinsi Jawa Barat persyaratannya adalah Sangat sesuai Hal ini disampaikan oleh 18 responden atau sebanyak 38 persen. Dari data tersebut juga diketahui, responden yang menyatakan persyaratan sudah sesuai cukup banyak yaitu 18 orang atau 37 persen. Namun demikian masih ditemukan adanya responden yang menyatakan bahwa persyaratan untuk mendapat layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat kurang sesuai adalah sebanyak 12 orang atau sebanyak 25 persen

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,13** berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori **B**.

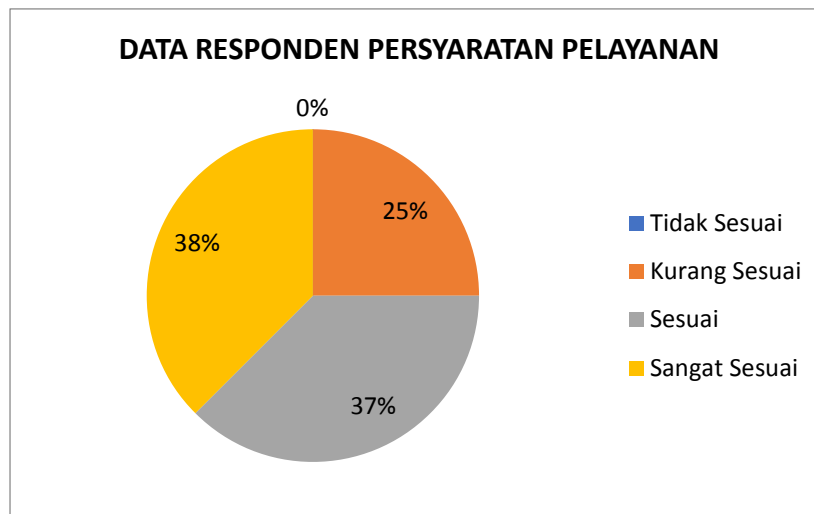
Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap Persyaratan Layanan “sudah sesuai” antara persyaratan pelayanan dan jenis pelayanannya.

Adapun hasil SKM pengguna layanan kearsipan pada unsur Persyaratan layanan arsip disajikan pada tabel dan grafis berikut ini

Tabel 7
SKM Unsur Persyaratan Layanan

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	4	0	0
2	Kurang Sesuai	3	12	25
3	Sesuai	2	18	37
4	Sangat Sesuai	1	18	38
Jumlah			48	100

Sumber: Kuesioner 2021



b. Prosedur Layanan

i. Dinas/Badan/Biro

diketahui bahwa Prosedur Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Unit Layanan Kearsipan Provinsi Jawa Barat Provinsi Jawa Barat persyaratannya adalah sangat mudah. Hal ini disampaikan oleh 18 responden atau sebanyak 38 persen. Dari data tersebut juga diketahui, responden yang menyatakan persyaratan mudah juga cukup banyak yaitu 29 orang atau 60 persen. Namun demikian masih ditemukan adanya responden yang menyatakan bahwa prosedur layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat adalah Kurang mudah yaitu sebanyak 1 orang atau 2 persen.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,35** berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori **B**.

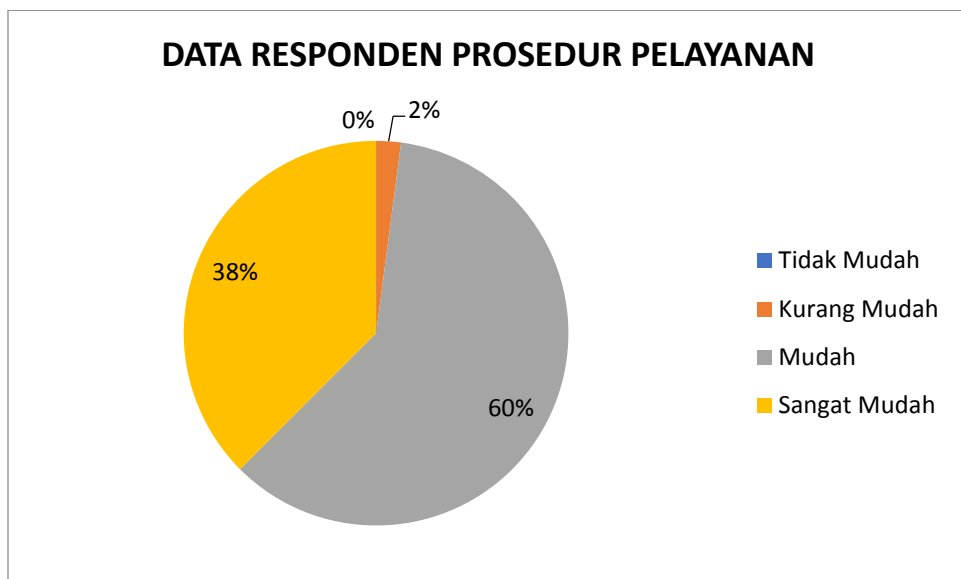
Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap Prosedur Layanan “Mudah”.

Adapun hasil SKM pengguna layanan kearsipan pada unsur Prosedur Layanan arsip disajikan pada tabel dan grafis berikut ini :

Tabel 8
SKM Unsur Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mudah	4	0	0
2	Kurang Mudah	3	1	2
3	Mudah	1	29	60
4	Sangat Mudah	2	18	38
Jumlah			48	100

Sumber: Kuesioner 2021



c. SKM Unsur Waktu Pelayanan

i. Dinas/Badan/Biro

diketahui bahwa Waktu Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Unit Layanan Kearsipan waktunya adalah Sangat Cepat . Hal ini disampaikan oleh 6 responden atau sebanyak 13 persen. Dari data tersebut juga diketahui, responden yang menyatakan waktu pelayanan yang cepat juga sangat banyak yaitu 40 orang atau 83 persen. Namun demikian masih ditemukan adanya responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan untuk mendapat layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat adalah kurang cepat sebanyak 2 responden atau sebanyak 4 persen

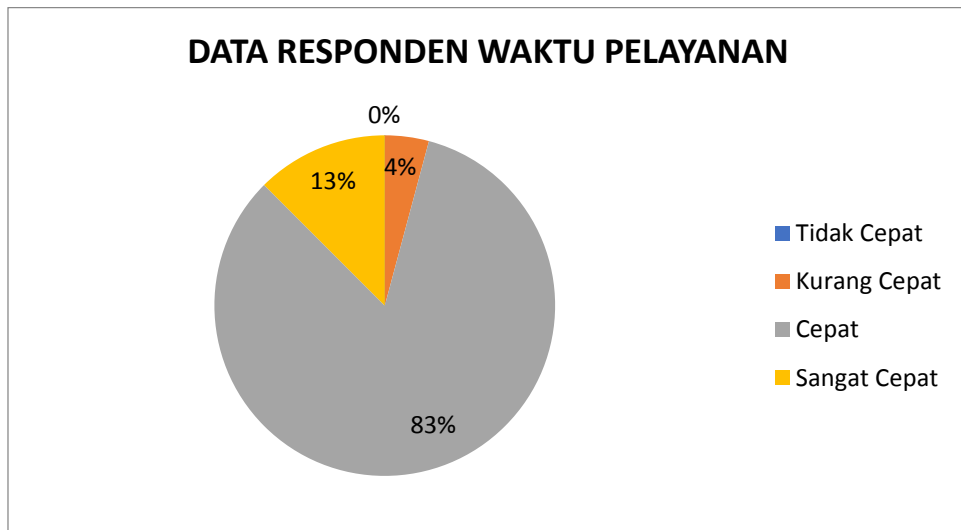
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,08** berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori B.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap Unsur Waktu Pelayanan “Cepat”.

Tabel 9
SKM Unsur Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Cepat	4	0	0
2	Kurang Cepat	3	2	4
3	Cepat	1	40	83
4	Sangat Cepat	2	6	13
Jumlah			48	100

Sumber: Kuesioner 2021



d. SKM Unsur Biaya/ Tarif

Dinas/Badan/Biro

diketahui bahwa Biaya tarif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kaersipan Unit Layanan Kearsipan Biaya atau tarifnya adalah Gratis. Hal ini disampaikan oleh 48 responden atau sebanyak 100 persen. Dari data tersebut juga diketahui, responden yang menyatakan Biaya tarif gratis adalah seluruh responden

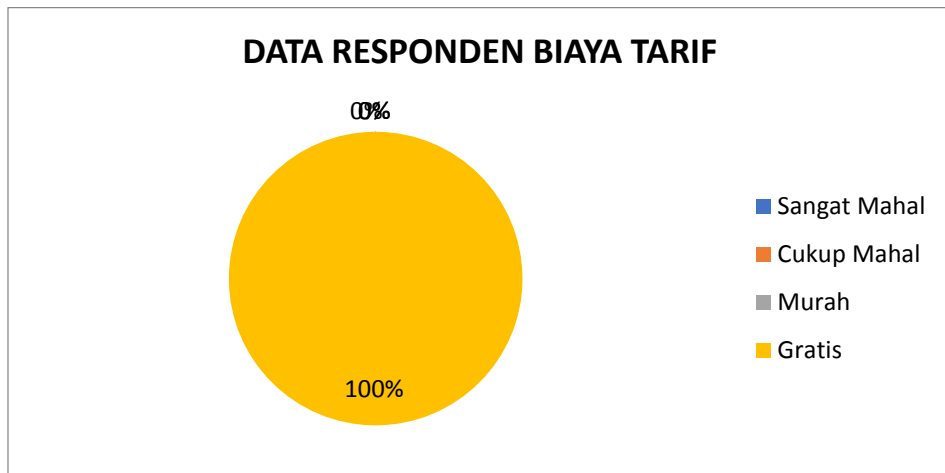
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **4,00** berada pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kategori **A**

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap Unsur Unsur Biaya/ Tarif “Gratis”.

Tabel 10
SKM Unsur Biaya Tarif

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mahal	4	0	0
2	Cukup Mahal	3	0	0
3	Murah	2	0	0
4	Gratis	1	48	100
Jumlah			48	100

Sumber: Kuesioner 2021



e. SKM Unsur Produk Layanan

Dinas/Badan/Biro

diketahui bahwa Produk Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Unit Layanan Kearsipan produk layanan sangat sesuai Hal ini disampaikan oleh 41 responden atau sebanyak 85 persen. Dari data tersebut juga diketahui, responden yang menyatakan produk layanan sangat sesuai yaitu 7 responden atau 15 persen. Dan tidak ada responden yang menyatakan produk layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Kurang sesuai dan Tidak Sesuai

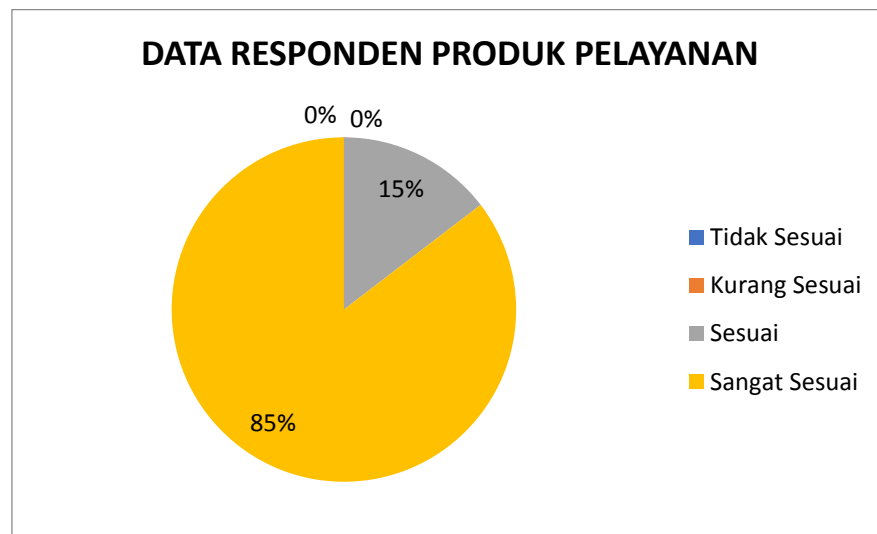
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,85** berada pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kategori **A**

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap Unsur Unsur Produk Layanan “ Sesuai ”.

Tabel 11
SKM Unsur Produk Layanan

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	4	0	0
2	Kurang Sesuai	3	0	0
3	Sesuai	2	7	15
4	Sangat Sesuai	1	41	85
Jumlah			48	100

Sumber: Kuesioner 2021



f. SKM Unsur Kompetensi Pelaksana

Dinas/Badan/Biro

diketahui bahwa Kompetensi pelaksana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Unit Layanan Kearsipan Provinsi Jawa adalah Sangat Kompeten Hal ini disampaikan oleh 47 responden atau sebanyak 98 persen. Dari data tersebut juga diketahui, responden yang menyatakan kompetensi pelaksana kompeten yaitu 1 orang atau 2 persen.

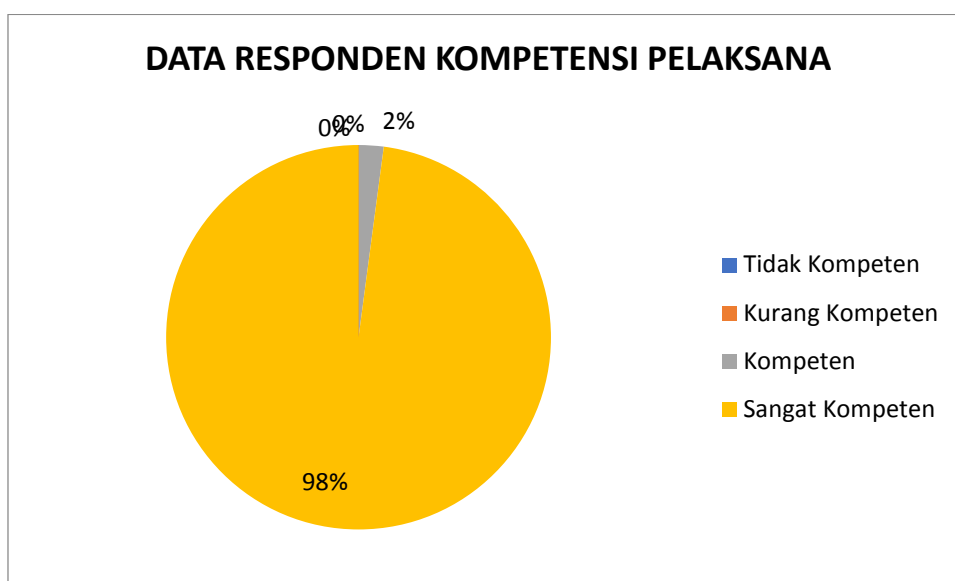
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,98** berada pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kategori **A**

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap Unsur Unsur Kompetensi Pelaksana “ Sangat Kompeten”.

Tabel 12
SKM Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Kompeten	4	0	0
2	Kurang Kompeten	3	0	0
3	Kompeten	2	1	2
4	Sangat Kompeten	1	47	98
Jumlah			48	100

Sumber: Kuesioner 2021



g. SKM Unsur Perilaku Pelaksana

Dinas/Badan/Biro

diketahui bahwa berkenaan dengan Perilaku pelaksana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kaersipan Unit Layanan Kearsipan Provinsi Jawa adalah para pelaksana Sangat sopan dan sangat ramah Hal ini disampaikan oleh 2 responden atau sebanyak 5 persen. Dari data tersebut juga diketahui, responden yang menyatakan para pelaksana layanan kearsipan sopan dan ramah yaitu 43 orang atau 90 persen.

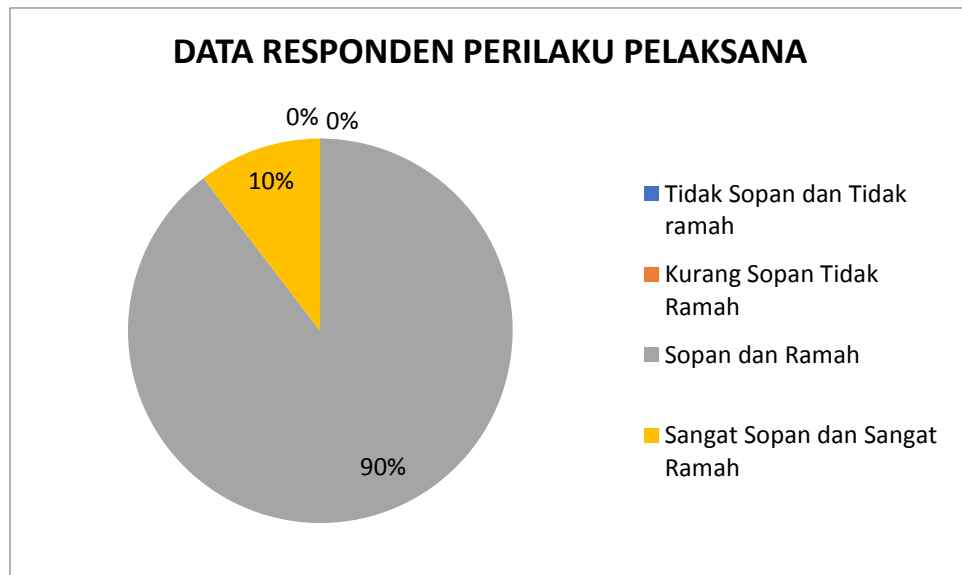
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,10** berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori **B**

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap Unsur Perilaku Pelaksana “ Sopan dan Ramah ”. Adapun hasil SKM pengguna layanan kearsipan pada unsur perilaku pelaksana disajikan pada tabel dan grafis berikut ini :

Tabel 13
SKM Unsur Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sopan dan Tidak ramah	0	0	0
2	Kurang Sopan Tidak Ramah	0	0	0
3	Sopan dan Ramah	1	43	90
4	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	2	5	10
Jumlah			48	100

Sumber: Kuesioner 2021



h. SKM Unsur Sarana dan Prasarana

Dinas/Badan/Biro

diketahui bahwa berkenaan dengan kualitas Sarana dan Prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Unit Layanan Kearsipan sarana dan prasarana sangat baik Hal ini disampaikan oleh 3 responden atau sebanyak 6 persen. Dari data tersebut juga diketahui, responden yang menyatakan kualitas sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat baik yaitu 45 orang atau 94 persen.

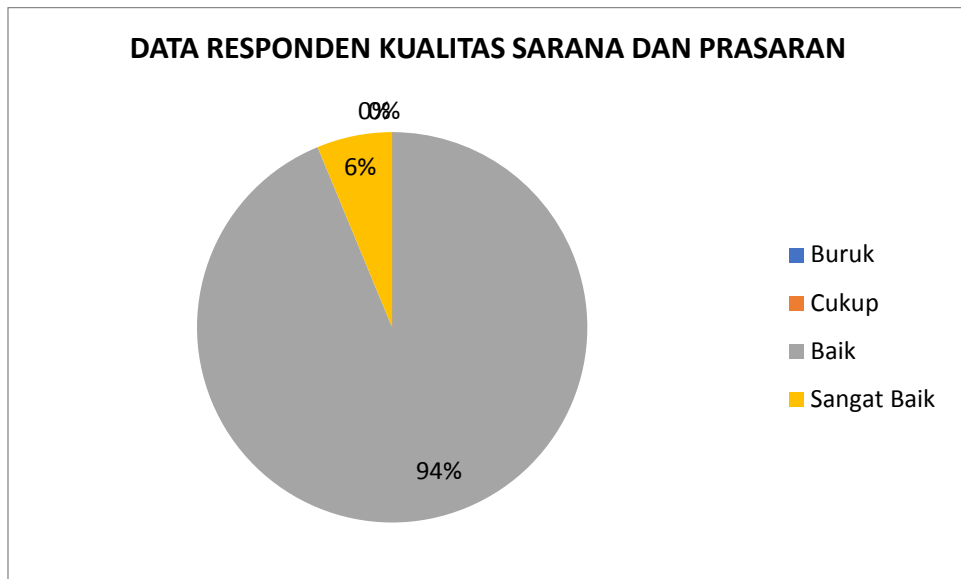
Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,13 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori B

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana “ Baik ”. Adapun hasil SKM pengguna layanan kearsipan pada unsur Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel dan grafis berikut ini :

Tabel 13
SKM Unsur Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	4	0	0
2	Cukup	3	0	0
3	Baik	1	45	94
4	Sangat Baik	2	3	6
Jumlah			48	100

Sumber: Kuesioner 2021



i. SKM Unsur Penanganan Pengaduan

Dinas/Badan/Biro

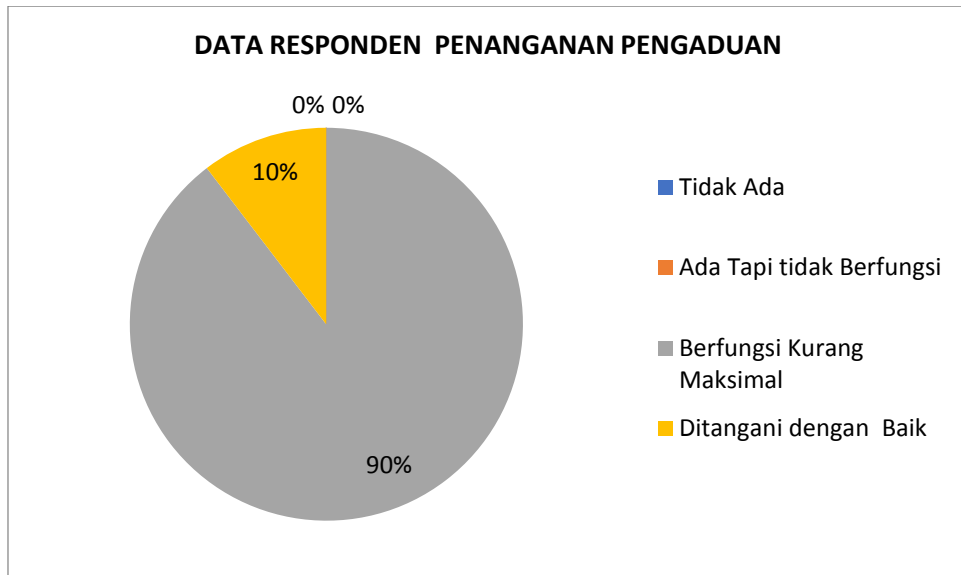
diketahui bahwa berkenaan dengan hal penanganan pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Unit Layanan Kearsipan penanganan pengaduan ditangani dengan baik. Hal ini disampaikan oleh 5 responden atau sebanyak 10 persen. Dari data tersebut juga diketahui, responden yang menyatakan penanganan pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Berfungsi kurang maksimal yaitu 43 orang atau 90 persen.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,06 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori B

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap Unsur Penanganan Pengaduan “ Baik ”. Adapun hasil SKM pengguna layanan kearsipan pada unsur Penanganan Pengaduan disajikan pada tabel dan grafis berikut ini :

Tabel 14
SKM Unsur Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Ada		0	0
2	Ada Tapi tidak Berfungsi		0	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal		43	90
4	Ditangani dengan Baik		5	10
Jumlah			48	100



BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat untuk semester 2 (dua) tahun 2021 adalah **85.25 (Baik)**

Adapun kesimpulan pada masing-masing lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa barat berada pada katagori "**Baik**"
2. Prosedur Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat berada pada katagori "**Baik**"
3. Waktu penyelesaian kecepatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat pada katagori "**Baik**"
4. Biaya/tarif/ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat pada katagori "**Baik**"
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipaan Daerah Provinsi Jawa Barat pada katagori "**Sangat Baik**"
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat pada katagori "**Sangat Baik**"
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat pada katagori "**Baik**"
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat pada katagori "**Baik**"
9. Sarana dan Prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat pada katagori "**Baik**"

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipaan Daerah Provinsi Jawa Barat, berdasarkan

peringat ruang lingkungnya tertinggi berada pada unsur Kompetensi Pelaksana, sedangkan unsur terendah pada unsur waktu layanan.

Produk layanan yang dimiliki oleh unit layanan kearsipan adalah sebagai berikut :

1. Layanan Mobil sadar arsip/Gelar Informasi Kearsipan



2. Layanan Pencarian Fisik arsip



3. Layanan Bimbingan dan Konsultasi Kearsipan



4. Layanan Kunjungan Kearsipan, PKL dan Magang



5. Layanan Penelusuran Khasanah / Koleksi Arsip



6. Layanan Perbaikan Arsip Masyarakat (LAPAR MAS)





7. Layanan Digitalisasi Arsip Organisasi Dan Keluarga (LADIS OK)





B. Saran, Rekomendasi

Saran dan rekomendasi berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kearsipan adalah sebagai berikut :

1. Saran

- Fasilitas pendukung untuk terwujudnya kepuasan pelayanan perlu dilengkapi misalnya : belum tersedianya ruang baca khusus arsip dan referensi arsip.
- Kurang memadainya sarana untuk penerimaan tamu kunjungan kearsipan
- Belum tersedianya daftar khasanah (koleksi arsip) baik secara manual maupun digital
- Belum terpampangnya petunjuk SOP (standard operasional prosedur) layanan kearsipan
- Untuk website masih belum maksimal karena website yang ada hanya bersifat satu arah (just informasi)

2. Rekomendasi

- Diperlukan pembaharuan system aplikasi secara berkala
- Sebagai penyelenggara Pelayanan Kearsipan hendaknya memperhatikan kritik dan pengguna layanan sebagai upaya perbaikan kinerja pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan kearsipan dalam memnuhi kebutuhanya
- Daftar khasanah (koleksi) arsip agar ditambah baik secara manual maupun secara digital /elektronik



KUESIONER
PENGGUNA LAYANAN KEARSIPAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
BULAN JULI S.D OKTOBER 2021

Kepada Yth.

Bapak/Ibu /Saudara /Pengguna Layanan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jabar

Di tempat

Dengan Hormat

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Dispusipda Provinsi Jabar dan sebagai bukti komitmen Dispusipda Provinsi Jabar dan unit-unit dibawahnya untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap Pengguna Kearsipan, Maka kami membutuhkan umpan balik dari Anda untuk memastikan bahwa kami telah memberikan pelayanan yang prima kepada Anda. Untuk mendapatkan umpan balik tersebut, Kami akan melakukan survei tentang kepuasan terhadap layanan kearsipan Dispusipda Provinsi Jabar yang pernah Anda terima.

Besar harapan kami kiranya Anda berkenan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan didalam kuesioner ini dengan memilih jawaban yang tepat atau menuliskan jawaban dikolom isian yang tersedia sesuai dengan persepsi Anda. Kesediaan Anda dalam mengisi/menjawab kuesioner ini sangat kami hargai. Atas kerja sama yang Anda berikan. Kami mengucapkan terimakasih

HAL-HAL YANG HARUS DIPERHATIKAN

1. Untuk mendapatkan data yang tepat, kami sangat mengharapkan “Kejujuran” Anda dalam mengisi setiap pertanyaan dan pernyataan pada kuesioner ini
2. Kuesioner terdiri dari tiga bagian yaitu Profil Responden “bagian A dan bagian B”
3. Agar kuesioner ini dapat terisi dengan benar kami mengharapkan anda membaca terlebih dahulu “petunjuk” pengisian kuesioner pada setiap bagian A dan B.
4. Kuesioner ini diisi oleh responden yang pernah menggunakan layanan kearsipan dari Dispusipda Provinsi Jabar.
5. Survei singkat ini diperkirakan akan memakan waktu sedikitnya 15 menit.
6. Setelah mengisi kuesioner, mohon Bapak/Ibu/Saudara segera mengembalikan kepada petugas.
7. Apabila terdapat beberapa hal yang kurang jelas dapat anda tanyakan kepada petugas yang memberikan kuesioner ini

Tanggal Pengisian Kuesioner :

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat / responden)		Diisi oleh petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1 .SD kebawah 2 .SLTP 3.SLTA 4. D1 – D3 – D4 5. S – 1 6. S – 2 Keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1.PNS/TNI/POLRI 2.Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4.Pelajar/Mahasiswa 5.Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCAHAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	
NIP/DATA LAIN	



PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KEARSIPAN

NO. RESPOND	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	4	3	4	4	4	4
3	3	4	2	4	3	4	3	3	2
4	3	4	4	4	3	4	3	3	2
5	2	3	3	4	4	4	3	3	3
6	2	3	3	4	4	4	3	3	3
7	3	3	4	4	4	4	3	3	4
8	2	3	3	4	4	4	3	3	3
9	2	3	3	4	4	4	3	3	3
10	2	3	3	4	4	4	3	3	3
11	2	3	3	4	4	4	3	3	3
12	2	3	3	4	4	4	3	3	3
13	3	3	3	4	4	4	3	3	3
14	2	3	3	4	4	4	3	3	3
15	2	3	4	4	4	4	3	3	3
16	2	3	3	4	4	4	3	3	3
17	2	3	4	4	4	4	4	3	4
18	2	3	3	4	4	4	3	3	3
19	3	3	3	4	4	4	3	3	3
20	3	3	3	4	4	4	3	3	3
21	4	3	3	4	4	4	3	3	3
22	3	3	3	4	4	4	3	3	3
23	4	3	3	4	4	4	3	3	3
24	3	3	3	4	4	4	3	3	3
25	3	3	3	4	3	4	3	3	3
26	3	3	4	4	3	4	4	4	4
27	4	4	2	4	4	4	3	3	3
28	3	3	3	4	4	4	3	3	3
29	4	3	3	4	4	4	3	3	3
30	4	3	3	4	4	4	3	3	3
31	4	3	3	4	4	4	3	3	3
32	3	3	3	4	4	4	3	3	3
33	3	3	3	4	4	4	3	3	3
34	4	4	3	4	4	4	3	3	3

35	3	3	3	4	4	4	3	3	3
36	4	4	3	4	4	4	3	3	3
37	4	4	3	4	4	4	3	3	3
38	4	4	3	4	4	4	3	3	3
39	4	4	3	4	4	4	3	3	3
40	4	4	3	4	4	4	3	3	3
41	4	4	3	4	4	4	3	3	3
42	4	4	3	4	4	4	3	3	3
43	4	4	3	4	4	4	3	3	3
44	4	4	3	4	3	4	3	3	3
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3
46	3	4	3	4	4	4	3	4	3
47	4	4	3	4	4	4	3	4	3
48	3	4	3	4	4	4	3	3	3
JML NILAI PERUNSUR	150	161	148	192	185	191	149	150	147
NRR UNSUR	3.13	3.35	3.08	4.00	3.85	3.98	3.10	3.13	3.06
NRR TERTIMBANG/ UNSUR	0.35	0.37	0.34	0.44	0.43	0.44	0.34	0.35	0.34
IKM UNIT PELAYANAN	3,401 x 25 = 85,025								



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jl. Kawalayaan Indah II No. 4 Soekarno-Hatta Telp. (022) 7320048
Faks. (022) 7320049 Website: <http://dispusipda.jabarprov.go.id> email: dispusipda@jabarprov.go.id
BANDUNG 40286

LAPORAN SURVEI IKM SEMESTER II TAHUN 2021

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap Pelayanan Kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menggunakan indikator dan metodologi yang sudah ditentukan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan semester kedua di tahun 2021.

Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

Jumlah Responden

Jumlah responden ditetapkan berdasarkan sampel sebanyak 48 responden yang dipilih secara acak untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks.

Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data kuesioner dilakukan pada bulan Juli Sampai dengan Oktober 2021

Pengolahan Data dan Perhitungan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan rumus:

1. Nilai penimbang = $100 / 4$ (nilai tertinggi) = 25
2. $IKM = \text{total nilai rata-rata unsur} / \text{jumlah unsur} \times \text{nilai penimbang}$

Nilai Persepsi Mutu Pelayanan dan Kinerja

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik)	:	3,5324 – 4,000
B (Baik)	:	3,0644 – 3,532
D (Kurang Baik)	:	2,6000 – 3,064
E (Tidak Baik)	:	1,0000 – 2,5996

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unit pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan Layanan	150	3,13	B	5
2	Prosedur Layanan	161	3,35	B	4
3	Waktu Layanan	148	3,08	B	7
4	Biaya/ Tarif	192	4,00	A	1
5	Produk Layanan	185	3,85	A	3

6	Kompetensi Pelaksana	191	3,98	A	2
7	Perilaku Pelaksana	149	3,10	B	6
8	Sarana dan Prasarana	150	3,13	B	8
9	Penanganan Pengaduan	147	3,06	B	9
Indeks Kepuasan Masyarakat		163,67	3,401	B	-
		IKM = 3,401 x 25 = 85,025			

Keterangan: Kolom no.4 mendapat nilai tertinggi (peringkat 1)
Kolom no.9 mendapat nilai terendah (peringkat 9)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT
SEMESTER II TAHUN 2021**

NILAI IKM	UNIT PELAYANAN : KEARSIPAN
85,025	<p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 48 orang</p> <p>Jenis Kelamin : Laki-laki = 10 orang Perempuan = 38 orang</p> <p>Pekerjaan : 1. Pelajar / Mahasiswa = 30 orang 2. Pegawai Negeri = 9 orang 3. Pegawai Swasta = 4 orang 4. Wiraswasta = 1 orang 5. Guru = 4 orang</p> <p>Periode Survei Semester II Dilaksanakan bulan Juli s.d Oktober 2021</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN</p>	

Mengetahui,
Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan



IKA HASILLAH, M.Si.
Pembina Tk. I
NIP. 19710103 200604 2 003

**SARAN PENGUNJUNG TERHADAP LAYANAN KEARSIPANDINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
BULAN JULI S.D OKTOBER 2021**

NO.	SARAN
1	Pelayanan kearsipan harus bias ditingkatkan lagi
2	Pelayanan teru dipertahankan, kemampuannya sangat kompeten
3	Gedungnya bagus pelayanannya baik
4	Pelayanannya baik dan memuaskan
5	Pelayanan kearsipan baik dan cepat
6	Sarana dan Prasarana baik
7	Sudah cukup puas pelayanannya
8	Petugasnya sangat ramah pelayanannya sudah sesuai
9	Sangat nyaman tempatnya
10	Respon sangat memuaskan
11	Baik dan nyaman tempatnya
12	Koleksinya bisa ditambah lagi untuk arsipnya
13	Nyaman kantornya dan pelayanan memuaskan