



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 TAHUN 2020

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 pertama di tahun 2020.

Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

Jumlah Responden

Jumlah responden ditetapkan berdasarkan sampel Krejcie dan Morgan sebanyak 97 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 Januari Sampai dengan Juni 2020

Pengolahan Data dan Perhitungan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan rumus:

1. Nilai penimbang = $100 / 5$ (nilai tertinggi) = 20
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)	:	4,205 – 5,00
B (Baik)	:	3,405 – 4,20
C (Cukup Baik)	:	2,605 – 3,40
D (Kurang Baik)	:	1,805 – 2,60
E (Tidak Baik)	:	1,000 – 1,80

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	Sarana Temu Balik Arsip	383	3,95	B	6
2	Kelengkapan Khasanah Arsip	370	3,81	B	7
3	Kenyamanan dan Keamanan	408	4,21	A	2
4	Kecepatan Pelayanan	400	4,12	B	4

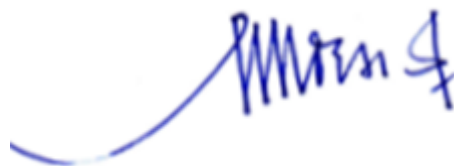
5	Layout / Denah Tata Ruang	396	4,08	B	5
6	Sarana dan Prasarana	406	4,19	B	3
7	Kepuasan Pelayanan	415	4,28	A	1
Indeks Kepuasan Masyarakat		397	4,09	B	-
		IKM = 4,09 x 20 = 81,80			

Keterangan: Kolom no.7 mendapat nilai tertinggi (peringkat 1)
Kolom no.2 mendapat nilai terendah (peringkat 7)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT
TAHUN 2020**

NILAI IKM	UNIT PELAYANAN : KEARSIPAN
81,80	<p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 97 orang</p> <p>Jenis Kelamin : Laki-laki = 35 orang Perempuan = 62 orang</p> <p>Pekerjaan : 1. Pelajar / Mahasiswa = 84 orang 2. Pegawai Negeri = 1 orang 3. Pegawai Swasta = 4 orang 4. Wiraswasta = 2 orang 5. Guru = 6 orang</p> <p>Periode Survei Semester I Dilaksanakan bulan Januari s/d Juni 2020</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



Dr. Hj. Lilis Rosita, M.Si
NIP 196311021988608 2 001



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 KEARSIPAN SEMESTER II TAHUN 2020

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 per semester di tahun 2020.

Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

Jumlah Responden

Jumlah responden ditetapkan berdasarkan sampel Krejcie dan Morgan sebanyak 127 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 – Desember 2020

Pengolahan Data dan Perhitungan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan rumus:

1. Nilai penimbang = $100 / 5$ (nilai tertinggi) = 20
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)	:	4,205 – 5,00
B (Baik)	:	3,405 – 4,20
C (Cukup Baik)	:	2,605 – 3,40
D (Kurang Baik)	:	1,805 – 2,60
E (Tidak Baik)	:	1,00 – 1,80

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	Sarana Temu Balik Arsip	507	3,99	B	6
2	Kelengkapan Khasanah Arsip	490	3,86	B	7
3	Kenyamanan dan Keamanan	531	4,18	B	3
4	Kecepatan Pelayanan	532	4,19	B	2
5	Layout / Denah Tata Ruang	527	4,15	B	4
6	Sarana dan Prasarana	522	4,11	B	5
7	Kepuasan Pelayanan	548	4,31	A	1
Indeks Kepuasan Masyarakat		523	4,12	B	-
IKM = $4,12 \times 20 = 82,40$					

Keterangan: Kolom no.7 mendapat nilai tertinggi (peringkat 1)
Kolom no.2 mendapat nilai terendah (peringkat 7)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT
TAHUN 2020**

NILAI IKM	UNIT PELAYANAN : KEARSIPAN
82,40	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 127 orang</p> <p>Jenis Kelamin : Laki-laki = 50 orang Perempuan = 77 orang</p> <p>Pekerjaan : 1. Pelajar / Mahasiswa = 99 orang 2. Pegawai Negeri = 4 orang 3. Pegawai Swasta = 9 orang 4. Wiraswasta = 8 orang 5. Guru = 7 orang</p> <p style="text-align: center;">Periode Survei Semester II Tahun 2020 Dilaksanakan bulan Juli – Desember 2020</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



**Dr. Hj. Lilis Rosita, M.Si
NIP 196311021988608 2 001**