



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH**

Jl. Kawalayaan Indah II No. 4 Soekarno-Hatta Telp. (022) 7320048  
Faksimil (022) 7320049 Website: <http://dispusipda.jabarprov.go.id> e-mail : [dispusipda@jabarprov.go.id](mailto:dispusipda@jabarprov.go.id)  
BANDUNG 40286

**LAPORAN SURVEI IKM  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN & KEARSIPAN  
DISPUSIPDA PROVINSI JAWA BARAT  
TRIWULAN PERTAMA TAHUN 2024**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat (IKM).

**Jumlah Responden**

Responden adalah masyarakat penerima layanan yang mengisi kuesioner secara mandiri / sendiri melalui media survei yaitu sistem SKM terintegrasi Jawa Barat dan diperoleh jumlah responden sebanyak 11 orang

**Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan di Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat pada saat jam kerja

**Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan selama Januari s.d Maret 2024

**Pengolahan Data dan Penilaian**

Pengolahan Data dilakukan oleh Biro Organisasi secara otomatis melalui SKM Terintegrasi ([skm.jabarprov.go.id](http://skm.jabarprov.go.id)).

**Nilai Persepsi Mutu Pelayanan dan Kinerja**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, sebagai berikut.:

**Nilai Keluhan dan Penilaian Baik  
Tiap Unsur Pelayanan Perpustakaan & Kearsipan  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat**

No	Unsur SKM	Jumlah Penilaian baik	Jumlah Keluhan
1	Persyaratan (U1)	5	1
2	Prosedur (U2)	6	0
3	Waktu Layanan (U3)	5	0
4	Biaya/Tarif (U4)	4	0
5	Produk Layanan (U5)	7	0
6	Kompetensi Petugas (U6)	6	0
7	Perilaku Petugas (U7)	6	0
8	Pengelolaan Pengaduan (U8)	4	0
9	Sarana dan Prasarana (U9)	8	0

Keterangan : nilai tertinggi keluhan pada persyaratan, nilai tertinggi penilaian baik pada sarana prasarana

**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**  
**Pelayanan Perpustakaan & Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat**  
**Triwulan Pertama Tahun 2024**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PERPUSTAKAAN & KEARSIPAN															
96,36	<div>RESPONDEN</div> <div>Jumlah : 11 orang</div> <div>Jenis Kelamin : P = 5 orang / L = 6 orang</div> <div>Pekerjaan :<table><tr><td>1. wiraswasta</td><td>:</td><td>0 orang</td></tr><tr><td>2. Pegawai swasta</td><td>:</td><td>1 orang</td></tr><tr><td>3. Mahasiswa/pelajar</td><td>:</td><td>4 orang</td></tr><tr><td>4. PNS/TNI/POLRI</td><td>:</td><td>4 orang</td></tr><tr><td>5. Lainnya</td><td>:</td><td>2 orang</td></tr></table></div> <div>Periode Survei Per Triwulan Tahun 2024</div>	1. wiraswasta	:	0 orang	2. Pegawai swasta	:	1 orang	3. Mahasiswa/pelajar	:	4 orang	4. PNS/TNI/POLRI	:	4 orang	5. Lainnya	:	2 orang
	1. wiraswasta	:	0 orang													
	2. Pegawai swasta	:	1 orang													
	3. Mahasiswa/pelajar	:	4 orang													
	4. PNS/TNI/POLRI	:	4 orang													
5. Lainnya	:	2 orang														
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT																

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan

**DESI SUSANTI, S.STP., M.Si**  
NIP 19810118 199912 2 001