



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

Jl. Kawalayaan Indah II No. 4 Soekarno-HattaTelp. (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 KETIGA 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 10 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 Juli s.d September 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)	0	1
2	Prosedur (U2)	0	1
3	Waktu Layanan (U3)	0	0
4	Biaya/Tarif (U4)	0	0
5	Produk Layanan (U5)	0	0
6	Kompetensi Petugas (U6)	0	0
7	Perilaku Petugas (U7)	0	0
8	Pengelolaan Pengaduan (U8)	0	1
9	Sarana dan Prasarana (U9)	0	3

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

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

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PERPUSTAKAAN & KEARSIPAN															
<b>86,00</b>	<p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <p>Jumlah : <b>10 orang</b></p> <p>Jenis Kelamin : P = 5 orang / L = 5 orang</p> <p>Pekerjaan :</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"><tbody><tr><td>1. wiraswasta</td><td>:</td><td>0 orang</td></tr><tr><td>2. Pegawai swasta</td><td>:</td><td>0 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>2 orang</td></tr><tr><td>5. Lainnya</td><td>:</td><td>4 orang</td></tr></tbody></table> <p style="text-align: center;">Periode Survei Per Triwulan Tahun 2024</p>	1. wiraswasta	:	0 orang	2. Pegawai swasta	:	0 orang	3. Mahasiswa/pelajar	:	4 orang	4. PNS/TNI/POLRI	:	2 orang	5. Lainnya	:	4 orang
1. wiraswasta	:	0 orang														
2. Pegawai swasta	:	0 orang														
3. Mahasiswa/pelajar	:	4 orang														
4. PNS/TNI/POLRI	:	2 orang														
5. Lainnya	:	4 orang														
<b>TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT</b>																

Mengetahui,  
Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan

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