



**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

TRIWULAN II

**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Daftar isi.....	i
Daftar Tabel.....	ii
Daftar Diagram	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....	4
2.1 Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....	7
3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	12
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rekapitulasi responden berdasarkan jenis kelamin	7
Tabel 2 Rekapitulasi responden berdasarkan umur	8
Tabel 3 Rekapitulasi responden berdasarkan rentang umur	9
Tabel 4 Rekapitulasi responden berdasarkan pendidikan terakhir	10
Tabel 5 Rekapitulasi responden berdasarkan pekerjaan	11
Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
Tabel 7 Kartesius.....	13
Tabel 8 Rencana tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat	15

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin	7
Diagram 2 Komposisi responden berdasarkan rentang umur	9
Diagram 3 Komposisi responden berdasarkan pendidikan terakhir	10
Diagram 4 Komposisi responden berdasarkan pekerjaan	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
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 PANRB Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat adalah:

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

Tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, 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 Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Triwulan II Tahun 2022 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat di website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id kemudian dihasilkan link kuesioner <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/431> untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yaitu :

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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh 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 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, ketrampilan 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 tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi responden masing-masing dikarenakan kuesioner yang disampaikan adalah secara daring. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden tersebut mendapatkan layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Semester I sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner : tanggal 1 April s.d 30 Juni 2022;
- b. Pengolahan kuesioner : tanggal 4 s.d. 5 Juli 2022;
- c. Laporan Hasil SKM: tanggal 7 Juli 2022.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemustaka) Perpustakaan pada Dinas Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 104 orang. Selanjutnya responden dibagi berdasarkan jenis pemustaka dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 110 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 104 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin (Tabel 1)

No	Jenis Pemustaka	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki Laki	15	14,42
2	Perempuan	89	85,58
Jumlah		104	100

**Kompisisi Responden berdasar
Jenis Kelamin**

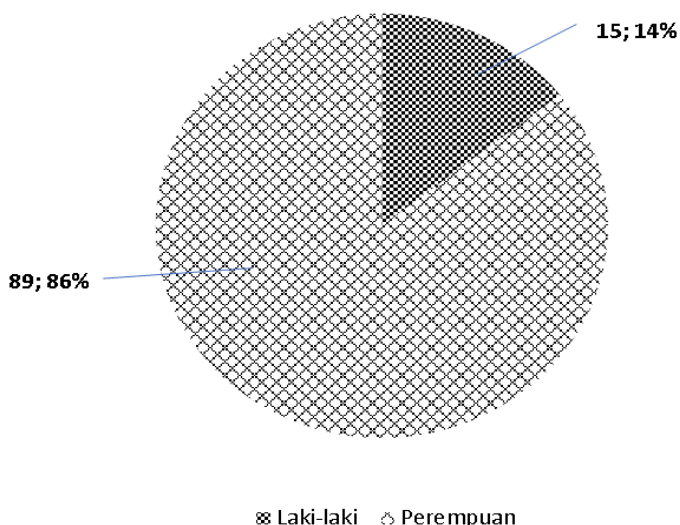


Diagram 1: Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur (Tabel 2)

No	Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1	14 tahun	4	3,85
2	16 tahun	5	4,81
3	17 tahun	8	7,69
4	18 tahun	7	6,73
5	19 tahun	5	4,81
6	20 tahun	12	11,54
7	21 tahun	13	12,50
8	22 tahun	18	17,31
9	23 tahun	12	11,54
10	24 tahun	3	2,88
11	25 tahun	3	0,96
12	26 tahun	1	1,92
13	27 tahun	2	0,96
14	28 tahun	1	2,88
15	29 tahun	3	1,92
16	30 tahun	1	0,96
17	32 tahun	2	1,92
18	40 tahun	1	0,96
19	41 tahun	1	0,96
20	43 tahun	1	0,96
21	46 tahun	1	0,96
22	1999 tahun	1	0,96
Jumlah		104	100

Komposisi Responden Berdasar Rentang Umur

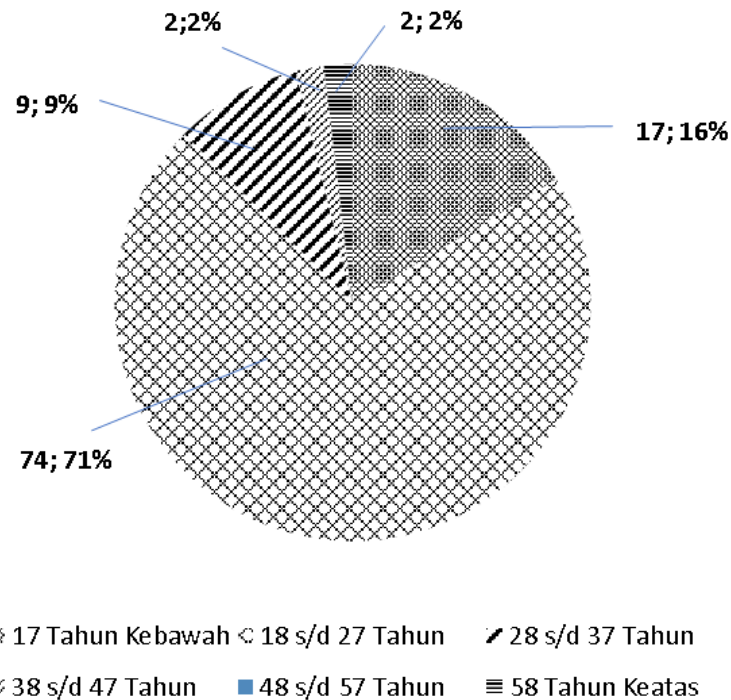


Diagram 2: Komposisi Responden Berdasarkan Rentang Umur

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Rentang Umur (Tabel 3)

No	Rentang Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1	17 tahun kebawah	17	16,35
2	18 s.d. 27 tahun	74	71,15
3	28 s.d. 37 tahun	9	8,65
4	38 s.d. 47 tahun	2	1,92
5	48 s.d. 57 tahun		0,00
6	58 tahun ke atas	2	1,92
Jumlah		104	100

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir (Tabel 4)

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase (%)
1	SD/Sederajat	9	8,65
2	SLTP	4	3,85
3	SLTA	47	45,19
4	Diploma(D1, D2, D3)	4	3,85
5	Sarjana (S1)	38	36,54
6	Pasca Sarjana (S2, S3)	2	1,92
Jumlah		104	100

Komposisi Responden Berdasar Pendidikan Terakhir

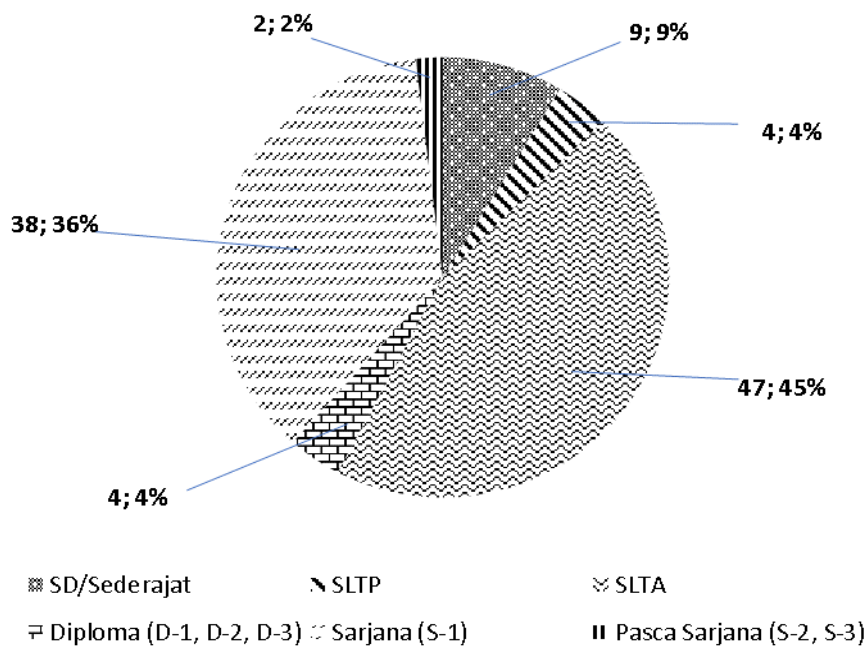


Diagram 3: Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

3.1.5 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan (Tabel 5)

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	3	2,88
2	Pensiunan		0,00
3	Pegawai Swasta	7	6,73
4	Wiraswasta	3	2,88
5	Buruh (Tani/Bangunan)		
6	Pelajar/Mahasiswa	78	75,00
7	Tidak Bekerja	4	3,85
8	Lainnya	9	8,65
9	Petani		
Jumlah		104	100

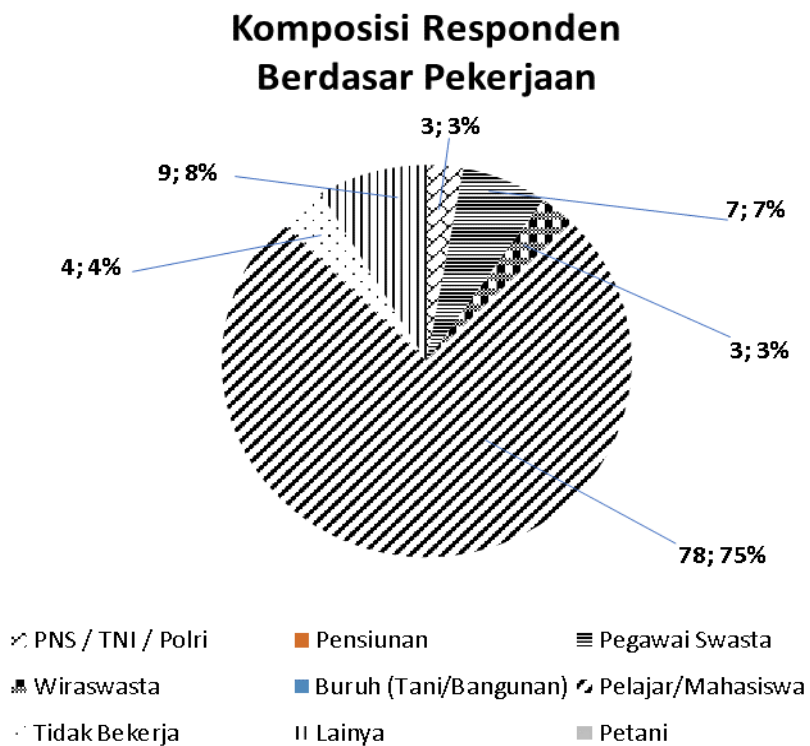


Diagram 4: Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESKM JATENG dan diperoleh hasil seperti pada Tabel 6 :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,31	82,75	B	Baik
2	Prosedur	3,31	82,75	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,25	81,25	B	Baik
4	Biaya				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	83,25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,34	83,5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,25	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46	86,5	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,15	78,75	B	Baik
JUMLAH		26,6	665		
NILAI IKM		3,33	83,25	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 104					

Tabel 7. Diagram Kartesius

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Kinerja	Nilai Kepentingan	Kuadran	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,31	3,36	C	Prioritas Rendah
2	Prosedur	3,31	3,38	C	Prioritas Rendah
3	Waktu Pelayanan	3,25	3,34	C	Prioritas Rendah
4	Biaya				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	83,25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,34	83,5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,25	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46	86,5	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,15	78,75	B	Baik
JUMLAH		26,6	27,12		
NILAI IKM		3,33	3,39		
JUMLAH RESPONDEN = 104					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kelengkapan sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 78,75
Selanjutnya unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 81,25 adalah nilai terendah kedua, unsur Persyaratan dan Prosedur dengan nilai 82,75 termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 86,5, kedua adalah dari unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 86,25
3. Unsur Biaya tidak dilakukan survey kepuasan dikarenakan layanan perpustakaan tidak berbayar.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut Pelayanan Perpustakaan yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan perlu di tingkatkan
- b. Semua Sarana Prasarana untuk lebih ditingkatkan
- c. Penambahan frekuensi jam pelayanan
- d. Penyederhanaan tahapan pelayanan
- e. Secara keseluruhan untuk menyangkut pelayanan publik sudah baik

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur Kelengkapan sarana dan prasarana, Waktu Pelayanan, Persyaratan dan Prosedur. Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2023 diselenggarakan setiap semester. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2023)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Kelengkapan sarana dan prasarana	Koordinasi dengan Sekretariat terkait peningkatan unsur kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan	√	√	Kepala Dinas
2	Waktu Pelayanan	Mengajukan usulan penambahan jam layanan pada hari Sabtu dan Minggu	√	√	Kepala Dinas
3	Persyaratan	Melakukan evaluasi SOP dan kajian persyaratan teknis pelayanan	√	√	Kepala Dinas
	Prosedur	Melakukan evaluasi SOP tahapan pelayanan	√	√	Kepala Dinas

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan I tahun 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,25.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Kelengkapan sarana dan prasarana, Waktu Pelayanan, Persyaratan dan Prosedur. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur tertinggi yang pertama Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta unsur tertinggi yang kedua Perilaku Pelaksana.

Semarang, 4 April 2022

KEPALA BIDANG
PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN



NASIB, S.Sos, MM
Pembina
NIP. 19660327 198903 1 011

LAMPIRAN

Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, yaitu :

**KUESIONER SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT
PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN, DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH**

KUESIONER SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat
	2. SLTP
	3. SLTA
	4. Diploma (D-1, D-2, D-3)
	5. Sarjana (S-1)
	6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri
	2. Pensiunan
	3. Pegawai Swasta
	4. Wiraswasta
	5. Buruh (Tani/Bangunan)
	6. Pelajar/Mahasiswa
	7. Tidak Bekerja
	8. Lainnya, Sebutkan : _____
	9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Menurut anda bagaimanakah persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk menciptakan pelayanan di perpustakaan sesuai dengan jenis pelayanannya? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanannya? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana pelaksanaan waktu pelayanan di perpustakaan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Seberapa puas anda terhadap jenis pelayanan yang diberikan : Pelayanan Peminjaman, Pelayanan Pengembalian, Pelayanan Referensi, Pelayanan Informasi, Pelayanan Bebas A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas/pelaksana dalam memberikan, menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Pengaduan, saran dan masukan saudara akan ditanggapi dengan baik oleh petugas? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana dengan sarana dan prasarana di Perpustakaan ini, apakah sudah lengkap? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting

NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
-	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? ?	4. Sangat Lengkap 1. Tidak Ada	4. Sangat Penting 2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (Jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.