



**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

TRIWULAN III

**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	11
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	17

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GRAFIK

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

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 mengamalkan 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 III 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 Juli s.d 30 September 2022;
- b. Pengolahan kuesioner : tanggal 3 s.d. 4 Oktober 2022;
- c. Laporan Hasil SKM: tanggal 6 Oktober 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 217 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 500 orang.

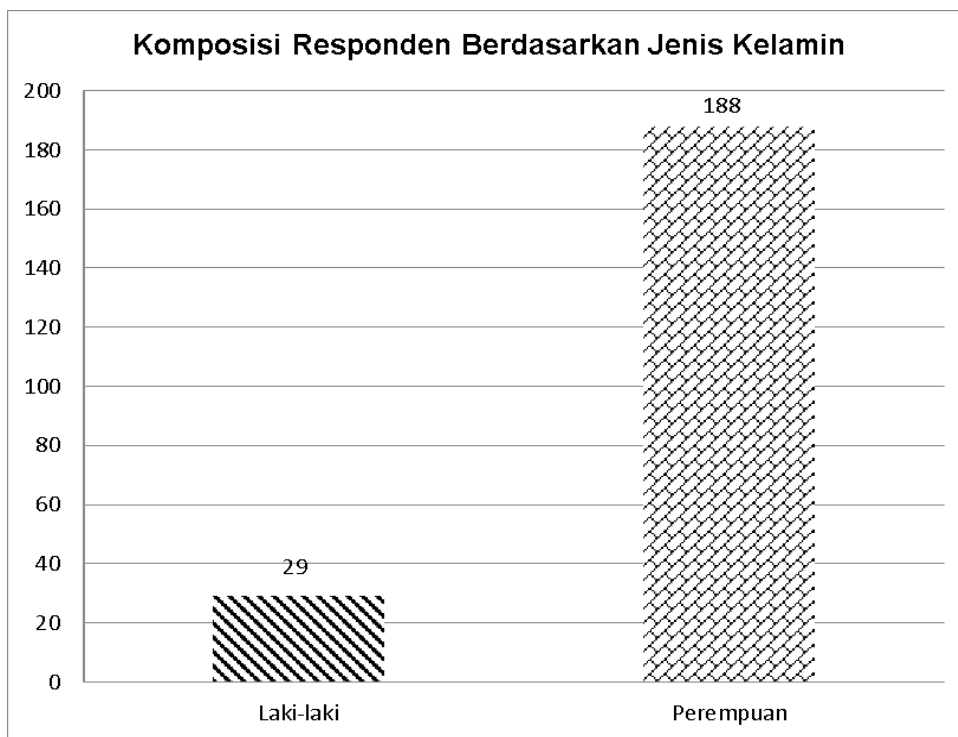
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 217 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin (Tabel 1)

No	Jenis Pemustaka	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki Laki	29	13,36
2	Perempuan	188	86,64
Jumlah		217	100



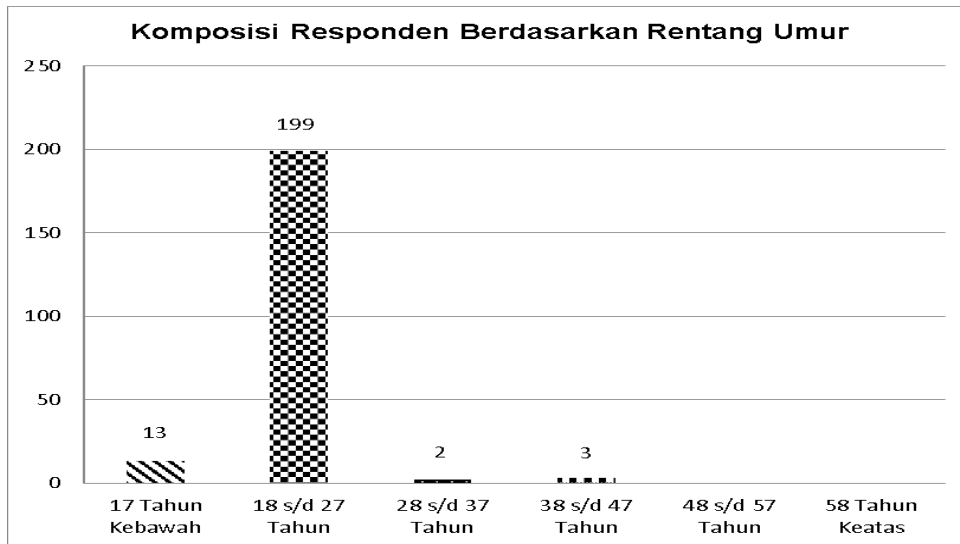
Garfik 1: Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur (Tabel 2)

No	Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1	5 Tahun	1	0,46
2	13 Tahun	1	0,46
3	16 Tahun	1	0,46
4	17 Tahun	10	4,61
5	18 Tahun	55	25,35
6	19 Tahun	22	10,14
7	20 Tahun	27	12,44
8	21 Tahun	42	19,35
9	22 Tahun	29	13,36
10	23 Tahun	13	5,99
11	24 Tahun	6	2,76
12	25 Tahun	3	1,38
13	26 Tahun	2	0,92
14	30 Tahun	1	0,46
15	34 Tahun	1	0,46
16	38 Tahun	1	0,46
17	42 Tahun	1	0,46
18	44 Tahun	1	0,46
Jumlah		217	100

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Rentang Umur (Tabel 3)

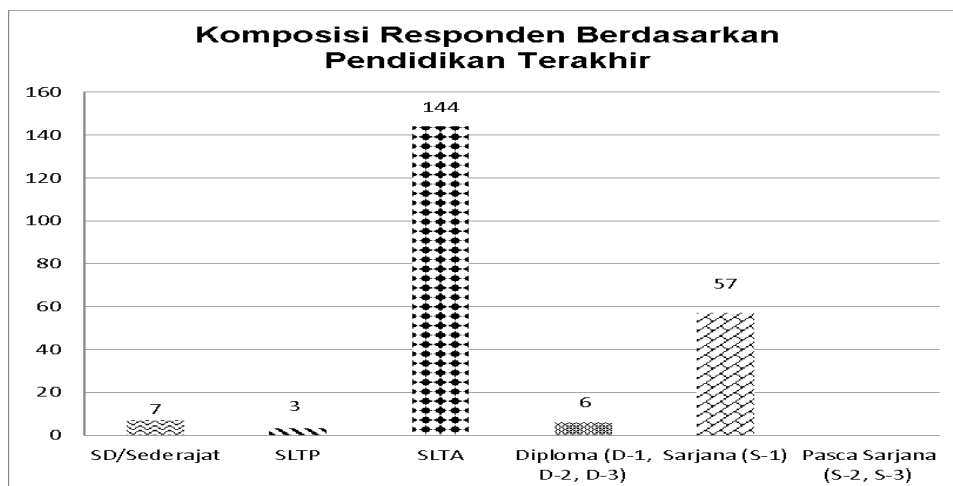
No	Rentang Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1	17 tahun kebawah	13	5,99
2	18 s.d. 27 tahun	199	91,71
3	28 s.d. 37 tahun	2	0,92
4	38 s.d. 47 tahun	3	1,38
5	48 s.d. 57 tahun		0,00
6	58 tahun ke atas		0,00
Jumlah		104	100



Grafik 2: Komposisi Responden Berdasarkan Rentang Umur

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir (Tabel 4)

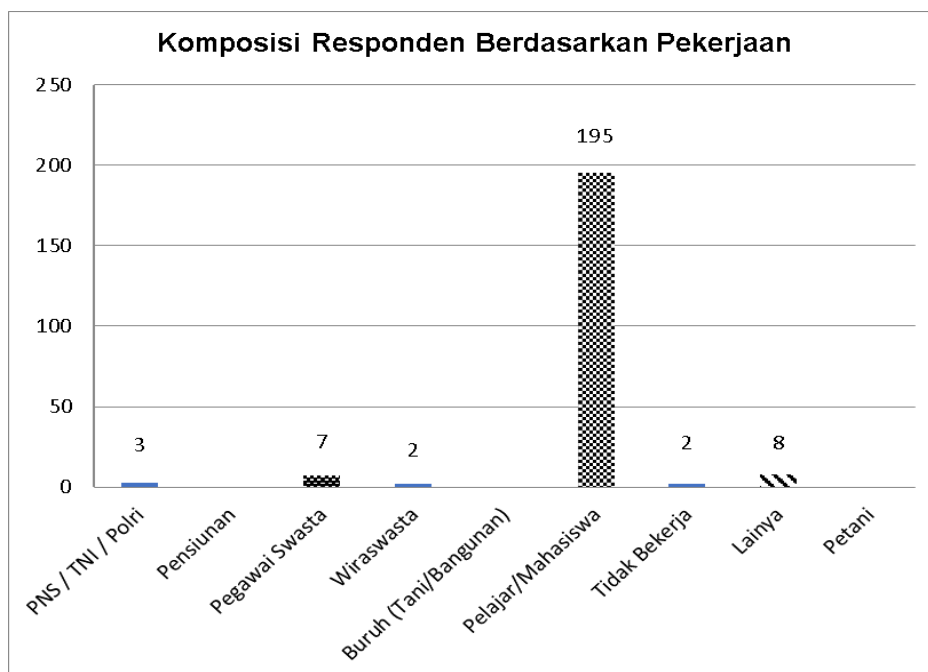
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase (%)
1	SD/Sederajat	7	3,23
2	SLTP	3	1,38
3	SLTA	144	66,36
4	Diploma(D1, D2, D3)	6	2,76
5	Sarjana (S1)	57	26,27
6	Pasca Sarjana (S2, S3)	0	0,00
Jumlah		217	100



Grafik 3: Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

3.1.5 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan (Tabel 5)

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	3	1,38
2	Pensiunan		0,00
3	Pegawai Swasta	7	3,23
4	Wiraswasta	2	0,92
5	Buruh (Tani/Bangunan)		0,00
6	Pelajar/Mahasiswa	195	89,86
7	Tidak Bekerja	2	0,92
8	Lainnya	8	3,69
9	Petani		0,00
Jumlah		217	100



Grafik 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	3,46	86,5	B	Baik
2	Prosedur	3,41	85,25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,3	82,5	B	Baik
4	Biaya				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	84,5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,37	84,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,56	89	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,42	85,5	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,27	81,75	B	Baik
JUMLAH		27,17	679,25		
NILAI IKM		3,4	85	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 217					

Tabel 7. Diagram Kartesius

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Kinerja	Nilai Kepentingan	Kuadran	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,46	3,44	D	Berlebihan
2	Prosedur	3,41	3,43	D	Berlebihan
3	Waktu Pelayanan	3,38	3,46	A	Prioritas Utama
4	Biaya	3,37	3,43	C	Prioritas Rendah
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56	3,52	B	Pertahankan Prestasi
6	Kompetensi Pelaksana	3,42	3,52	B	Pertahankan Prestasi
7	Perilaku Pelaksana	3,27	3,46	A	Prioritas Utama
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,38	3,46	A	Prioritas Utama
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,37	3,43	C	Prioritas Rendah
JUMLAH		27,17	27,67		
NILAI IKM		3,4	3,46		
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 82,5 adalah nilai terendah kedua, unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 84,5 termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan ketiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 89, kedua adalah dari unsur Persyaratan dengan nilai 86,5, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 85,5 sebagai unsur ketiga tertinggi.
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 persyaratan teknis pelayanan
- e. Penambahan jumlah SDM di tiap pelayanan
- f. Secara keseluruhan untuk menyangkut pelayanan publik sudah baik

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 8 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	Kompetensi pelaksana	Koordinasi dengan Sekretariat terkait analisa kebutuhan dan kinerja pegawai	√	√	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 85.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Perilaku Pelaksana, Waktu Pelayanan, dan Kompetensi Pelaksana. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur tertinggi yang pertama Perilaku Pelaksana, Persyaratan dan unsur tertinggi yang ketiga Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Semarang, 6 Oktober 2022

KEPALA BIDANG
PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN



Ir. LISTIYATI PURNAMA RUSDIANA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19680710 199311 2 001

LAMPIRAN

Kuesioner

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

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

KUESIONER SURVEY KEPUASAN 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 (Tan/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	4. Sangat Penting
		1. Tidak Ada	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.