

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2025



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN TANAH LAUT
TAHUN 2025

Karakteristik

Responden	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	20-29	S1/D4	Perempuan	Lainnya
2	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
3	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
4	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
5	20<	S1/D4	Laki - Laki	Lainnya
6	40-49	SMA	Laki - Laki	PTT
7	20-29	SMA	Laki - Laki	swasta
8	20-29	S1/D4	Laki - Laki	PTT
9	30-39	S1/D4	Perempuan	Lainnya
10	40-49	S1/D4	Perempuan	PTT
11	40-49	S1/D4	Perempuan	PNS
12	20-29	SMA	Perempuan	Lainnya
13	20-29	S1/D4	Perempuan	PNS
14	Lebih dari 50	SMA	Perempuan	PNS
15	Lebih dari 50	SMA	Laki - Laki	Lainnya
16	20-29	SMA	Laki - Laki	Lainnya
17	Lebih dari 50	SMA	Perempuan	PNS
18	20-29	SMA	Perempuan	Lainnya
19	20<	S1/D4	Perempuan	Lainnya
20	30-39	S1/D4	Perempuan	Lainnya
21	40-49	S1/D4	Perempuan	PTT
22	20-29	SMA	Perempuan	Lainnya
23	20<	S1/D4	Perempuan	Lainnya
24	20<	S1/D4	Laki - Laki	Lainnya
25	20<	S1/D4	Perempuan	Lainnya
26	20<	S1/D4	Perempuan	Lainnya
27	20-29	S1/D4	Perempuan	Lainnya
28	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
29	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
30	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
31	20<	SMA	Perempuan	swasta
32	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
33	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
34	20-29	S1/D4	Perempuan	PTT
35	Lebih dari 50	D3	Perempuan	PNS
36	Lebih dari 50	S1/D4	Perempuan	PNS
37	20-29	S1/D4	Perempuan	Lainnya
38	20-29	S1/D4	Perempuan	Lainnya
39	20<	D3	Perempuan	Lainnya
40	20-29	S1/D4	Perempuan	Lainnya

41	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
42	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
43	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
44	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
45	30-39	D3	Perempuan	Lainnya
46	40-49	S1/D4	Perempuan	Lainnya
47	Lebih dari 50	S1/D4	Perempuan	PNS
48	30-39	D3	Perempuan	swasta
49	40-49	D3	Laki - Laki	swasta
50	Lebih dari 50	S1/D4	Perempuan	PNS
51	20-29	S1/D4	Perempuan	Lainnya
52	20<	S1/D4	Laki - Laki	Lainnya
53	20<	S1/D4	Laki - Laki	Lainnya
54	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
55	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
56	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
57	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
58	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
59	40-49	S1/D4	Perempuan	PNS
60	Lebih dari 50	SMA	Laki - Laki	PNS
61	20-29	D3	Perempuan	swasta
62	30-39	S1/D4	Perempuan	PNS
63	Lebih dari 50	S1/D4	Perempuan	PNS
64	20-29	S1/D4	Perempuan	PTT
65	30-39	S1/D4	Perempuan	swasta
66	20-29	S1/D4	Perempuan	Lainnya
67	20<	SMP	Perempuan	Lainnya
68	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
69	20-29	S1/D4	Perempuan	Lainnya
70	20-29	D3	Laki - Laki	PTT
71	20-29	S1/D4	Laki - Laki	Lainnya
72	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
73	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
74	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
75	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
76	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
77	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
78	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
79	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
80	20-29	S1/D4	Perempuan	Lainnya
81	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
82	20<	SMA	Perempuan	Lainnya
83	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
84	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
85	20<	SMA	Laki - Laki	Lainnya
86	40-49	SMA	Laki - Laki	PTT
87	20-29	S1/D4	perempuan	PTT
88	40-49	SMA	Laki - Laki	PTT

89	20-29	S1/D4	Laki - Laki	PTT
90	20-29	S1/D4	Laki - Laki	swasta
91	20-29	D3	Laki - Laki	swasta
92	20-29	S1/D4	Laki - Laki	swasta
93	20-29	S1/D4	Laki - Laki	swasta
94	20-29	S1/D4	Laki - Laki	swasta
95	20-29	S1/D4	Laki - Laki	swasta
96	20-29	S1/D4	Laki - Laki	swasta
97	20-29	S1/D4	Laki - Laki	PTT
98	20-29	S1/D4	perempuan	PTT
99	30-39	S1/D4	perempuan	PTT
100	30-39	S1/D4	perempuan	PTT
101	30-39	S1/D4	perempuan	PTT
102	30-39	D3	perempuan	PNS
103	30-39	D3	Laki - Laki	PNS

Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur

Responden	Nilai jawaban responden untuk unsur ke									Total	Rata-Rata	Konversi ke mutu pelayanan	Konversi ke Kinerja Unit pelayanan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
2	4	3	3	4	3	3	3	3	1	27	3,00	C	Kurang Baik
3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	31	3,44	B	Baik
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30	3,33	B	Baik
5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	27	3,00	C	Kurang Baik
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3,78	A	Sangat Baik
9	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	3,44	B	Baik
10	1	3	3	4	3	3	3	3	3	26	2,89	C	Kurang Baik
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89	A	Sangat Baik
12	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	B	Baik
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3,89	A	Sangat Baik
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3,89	A	Sangat Baik
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	B	Baik
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	3,22	B	Baik
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
22	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	B	Baik
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
24	2	3	2	4	3	3	3	3	4	27	3,00	C	Kurang Baik
25	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31	3,44	B	Baik
26	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34	3,78	A	Sangat Baik
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
29	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3,33	B	Baik
30	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3,78	A	Sangat Baik
31	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33	3,67	A	Sangat Baik
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
33	3	3	3	4	3	3	3	3	1	26	2,89	C	Kurang Baik
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
35	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32	3,56	A	Sangat Baik
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
37	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3,33	B	Baik
38	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31	3,44	B	Baik

39	3	3	3	4	3	3	3	3	1	26	2,89	C	Kurang Baik
40	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3,44	B	Baik
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
43	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3,11	B	Baik
44	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32	3,56	A	Sangat Baik
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
48	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32	3,56	A	Sangat Baik
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
51	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3,78	A	Sangat Baik
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
53	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34	3,78	A	Sangat Baik
54	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32	3,56	A	Sangat Baik
55	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31	3,44	B	Baik
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
57	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3,33	B	Baik
58	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	3,33	B	Baik
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
60	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	3,56	A	Sangat Baik
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
63	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3,56	A	Sangat Baik
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3,33	B	Baik
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	B	Baik
73	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33	3,67	A	Sangat Baik
74	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	B	Baik
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3,89	A	Sangat Baik
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
78	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3,33	B	Baik
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
80	2	3	3	4	3	3	3	2	3	26	2,89	C	Kurang Baik

81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
82	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3,33	B	Baik
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
84	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3,11	B	Baik
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	A	Sangat Baik
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	B	Baik
Kesimpulan Total	355	357	353	422	347	355	358	352	405				

NRR	3,51	3,53	3,50	4,18	3,44	3,51	3,54	3,49	4,01
	a	b	c	d	e	f	g	h	i

Perhitungan IKM dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = (a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11)$$

$$\begin{aligned} \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} &= (3,51 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (3,5 \times 0,11) + (4,18 \times 0,11) + (3,44 \times 0,11) + \\ &\quad (3,51 \times 0,11) + (3,54 \times 0,11) + (3,49 \times 0,11) + (4,01 \times 0,11) \\ &= \mathbf{3,5984} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{SKM} &= \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} \times 25 \\
 &= 3,5984 \times 25 \\
 &= \underline{\underline{89,96}}
 \end{aligned}$$

Jadi Nilai IKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah 89,96
 mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan Baik

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	87,87
U2	Prosedur	88,37
U3	Waktu Pelayanan	87,38
U4	Biaya/ Tarif	104,5
U5	Produk Layanan	85,89
U6	Kompetensi Pelaksana	87,87
U7	Perilaku Pelaksana	88,61
U8	Sarana dan Prasarana	87,13
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100,3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
TRIWULAN SATU TAHUN 2025**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
89,96	RESPONDEN
	Jumlah : 103 Orang
	Jenis Kelamin : L = 38 Orang
	P = 65 Orang
	NM = 0 Orang
	Pendidikan : SD = 0 Orang
	SMP = 1 Orang
	SMA = 44 Orang
	D III = 10 Orang
	S1 / D IV = 48 Orang
	S2 = 0 Orang
	Lainnya = 0 Orang
	NM = 0 Orang
	Umur : 20< = 42 Orang
	20-29 = 32 Orang
	30-39 = 11 Orang
	40-49 = 9 Orang
	Lebih dari 50 = 9 Orang
	NM = 0 Orang
	Pekerjaan : PNS = 14 Orang
	POLRI = 0 Orang
	PTT = 16 Orang
	Swasta = 13 Orang
	Wirausaha = 0 Orang
	Lainnya = 60 Orang
	NM = 0 Orang
	* NM = No Mention / Tidak Disebutkan
	Periode Survey = Januari / Maret

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**