

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023
TRIWULAN 1
PERIODE JANUARI - MARET



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN TANAH LAUT
TAHUN 2023


KATA PENGANTAR

Saat ini, kebutuhan masyarakat menjadi fokus pengembangan bagi jajaran manajemen organisasi, baik itu organisasi profit maupun non profit. masyarakat yang memperoleh jasa yang sesuai dengan harapannya akan merasa puas dan berpeluang besar untuk memberikan harapan kepercayaan penuh terhadap kinerja organisasi tersebut.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut Tala) sebagai institusi pemerintah juga menyadari bahwa performa tidak semata diukur dengan kinerja teknis tetapi juga dari seberapa jauh masyarakat terpuaskan dengan pelayanan. Untuk itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut Tala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui dan mengukur kinerja pelayanan yang telah dilakukan. Ini bertujuan untuk memotret kinerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut Tala selama Periode Januari sampai dengan Maret 2023 untuk selanjutnya merumuskan strategi perbaikan berdasarkan hasil yang didapat.

Kami merasa terhormat dapat terlibat dan menjadi bagian dari usaha Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut Tanah Laut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kami berharap laporan riset ini bermanfaat untuk kemajuan dan kejayaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut Tanah Laut di masa depan

Pelaihari, April 2023



Drs.A.M Rhoedy Erhansyah, M.Si
NIP. 19630403 198303 1 007

RINGKASAN

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Survei ini mengukur sudah sejauh mana kualitas pelayanan penyelenggara layanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut untuk selanjutnya ditetapkan skala prioritas sebagai strategi perbaikan.

Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2023 triwulan 1, pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut sudah baik dengan dengan total nilai IKM sebesar 83.91 dengan nilai interval konversi yaitu 76,61 – 88,30 dimana masuk dalam kategori baik.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut di setiap unsur sudah dalam kategori baik. Begitu pula kondisi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut pada setiap satuan kerja. Bahkan, beberapa satuan kerja memiliki kategori sangat baik.

Importance Performance Analysis menunjukkan bahwa kekuatan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut adalah pada Unsur Persyaratan, unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Unsur Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan, Unsur Perilaku Pelaksana dan Unsur,Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan . Unsur Biaya/ Tarif Pelayanan merupakan indeks tertinggi yaitu dengan nilai indeks 3,9. Unsur Waktu Pelayanan dan Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai indeks yang cukup baik tetapi perlu untuk dilakukan evaluasi agar menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| RINGKASAN | iii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan Riset..... | 2 |
| BAB II | 3 |
| STUDI LITERATUR..... | 3 |
| 2.1 Kepuasan Pelanggan | 3 |
| 2.2 Survei Kepuasan Masyarakat | 3 |
| BAB III..... | 6 |
| METODE..... | 6 |
| 3.1 Pengumpulan Data | 6 |
| 3.1.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan..... | 6 |
| 3.1.2 Populasi dan Sampel | 6 |
| 3.1.3 Instrumen | 6 |
| 3.1.4 Pengukuran Variabel | 7 |
| 3.2 Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat | 7 |
| 3.2.1 Pengukuran Skala Likert | 7 |
| 3.3 Analisa Data | 9 |
| 3.3.1 Analisis Deskriptif | 9 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)..... | 9 |
| BAB IV | 11 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 11 |
| 4.1 Profil Responden Survey Kepuasan Masyarakat TW 1 Tahun 2023..... | 11 |
| 4.2 Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut. | 13 |
| BAB V | 14 |
| KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 14 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 14 |
| 5.2 Rekomendasi | 14 |
| REFERENSI..... | 15 |

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Responden menurut Satuan Kerja dan Triwulan

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 3.3 Unsur Kepuasan

Tabel 4.1.1 Persentase Responden menurut Satuan Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut Tala

Tabel 4.1.2 Persentase Responden menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1.3 Persentase Responden menurut Usia

Tabel 4.1.4 Persentase Responden menurut Pekerjaan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik, khususnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang baik serta memenuhi harapan akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan. Saat ini, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih dinilai belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari cukup banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan, baik melalui media massa maupun media sosial.

Kritik atau keluhan terhadap pelayanan publik merupakan dasar penting bagi aparatur pemerintah untuk melakukan evaluasi pelayanan. Selain itu, kritik/keluhan dalam skala yang besar juga dapat menunjukkan seberapa jauh pelayanan tersebut dibutuhkan oleh masyarakat. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Pemerintah akan mendapat persepsi negatif sekaligus dinilai gagal dalam melayani masyarakat. Pada akhirnya, kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Survei ini dapat mengukur sudah sejauh mana kualitas pelayanan penyelenggara layanan publik serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan penetapan prioritas perbaikan layanan.

1.2 Tujuan Riset

Adapun tujuan dari riset ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut.
2. Mengetahui prioritas perbaikan layanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut.

BAB II

STUDI LITERATUR

2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba ataupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama (Sumarwan, 2011). Berikut beberapa definisi kepuasan dari berbagai ahli:

1. Engel, Blackwell, and Miniard (1995) dalam Sumarwan (2011) mendefinisikan kepuasan *“Satisfaction is defined here as a post consumption evaluation that a chosen alternative at least or exceeds expectation”*.
2. Mowen dan Minor (1998) dalam Sumarwan (2011) mengartikan kepuasan sebagai *“As overall attitude consumers have toward a good or service after they have acquired and used it. It is a postchoice evaluative judgement resulting from a specific purchase selection and the experience of using or consuming it”*.
3. Menurut model diskonfirmasi teori yang dikutip oleh Sumarwan (2004), kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat didefinisikan sebagai kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan survei ini menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Adapun unsur-unsur kepuasan adalah sebagai berikut:

A). Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

B). Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

C). Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

D). Biaya

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.

E). Produk spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

F). Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

G). Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

H). Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

I). 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).

BAB III

METODE

3.1 Pengumpulan Data

3.1.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Pelaksanaan lapangan survei ini dilaksanakan selama Triwulan 1 periode Januari sampai dengan Maret 2023 pada satuan kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut yaitu sebagai berikut:

3.1.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan obyek yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian dengan ciri mempunyai karakteristik yang sama (Supangat, 2007). Menurut Sugiyono (2009) populasi yang memiliki karakteristik tertentu dapat digunakan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan dari hasil penelitian. Populasi dari survei ini adalah seluruh pengguna layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut Tala yang memperoleh pelayanan selama triwulan 1 tahun 2021.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2009). Jumlah sampel untuk penelitian ini adalah sebanyak 150 responden dengan alokasi sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jumlah Responden menurut Satuan Kerja dan Triwulan

| No | Unit Kerja | Jumlah Responden |
|-----------|---------------------|-------------------------|
| 1 | Bidang Arsip | 50 |
| 2 | Bidang Perpustakaan | 104 |

3.1.3 Instrumen

Data primer yang didapatkan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner fisik. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berupa daftar pernyataan yang tercakup dalam 2 bagian inti, yaitu:

1. Bagian 1 berisi profil demografis responden berupa jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.
2. Bagian 2 berisi penilaian responden terhadap pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut yang diukur melalui 9 unsur kepuasan.

3.1.4 Pengukuran Variabel

Variabel kepuasan dalam survei ini diukur melalui 8 unsur berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya / Tarif Pelayanan
5. Kompetensi Pelaksana
6. Perilaku Pelaksana
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
8. Sarana dan Prasarana

Biaya tidak dijadikan unsur dalam survei ini mengingat semua pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut tidak memerlukan biaya. Setiap unsur diukur dengan menggunakan skala likert dengan range 1-4, dimana nilai 1 untuk penilaian sangat buruk/responden sangat tidak puas, nilai 2 untuk penilaian buruk/responden tidak puas, nilai 3 untuk penilaian baik/responden puas, dan nilai 4 untuk penilaian sangat baik/responden sangat puas.

3.2 Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

3.2.1 Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Dengan jumlah sebanyak 8 unsur yang digunakan pada survei ini, maka nilai penimbang setiap unsur menjadi sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Sementara itu, nilai SKM unit pelayanan dihitung dengan rumus:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Demi kemudahan interpretasi terhadap penilaian Survey Kepuasan Masyarakat, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan penghitungan sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|------------------------|-------------------------------------|-------------------|---------------------------|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat baik |

Pengolahan Data Survei

Penghitungan indeks dilakukan menggunakan software Microsoft Excel 2010, dengan penghitungan sederhana sebagai berikut:

$$IKM = 0,125 \times (a + b + c + d + e + f + g + h) \times 25$$

Tabel 3.3 Unsur Kepuasan

| NO | Unsur SKM | Nilai Unsur SKM |
|----|---|-----------------|
| 1 | Persyaratan | a |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | b |
| 3 | Waktu Penyelesaian | c |
| 4 | Produk Spesifikasi jenis pelayanan | d |
| 5 | Kompetensi pelaksana | e |
| 6 | Perilaku pelaksana | f |
| 7 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | g |
| 8 | Sarana dan Prasarana | h |

3.3 Analisa Data

3.3.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memaparkan kinerja kepuasan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut secara keseluruhan. Selain itu, analisa perbandingan antar unsur dan satuan kerja digunakan untuk mengetahui peta kekuatan dan kelemahan kinerja kepuasan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut.

3.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martila & James (1977) dalam artikel mereka Importance Performance Analysis yang dipublikasikan di Journal of Marketing. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut yang relevan dan tingkat kinerja perusahaan (perceived performance) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis dengan importance performance matrix (Sumarwan, 2011).

Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengaplikasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan. Selain itu, matriks ini juga

menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya. Dalam riset ini, IPA digunakan untuk menetapkan prioritas yang dapat dijadikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut sebagai referensi dalam melakukan evaluasi dan perbaikan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden Survey Kepuasan Masyarakat TW 1 Tahun 2023

Responden tersebar secara proporsional di 5 satuan kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut. Profil responden terbanyak dalam survei ini adalah Pegawai Negeri Sipil berusia lebih dari 35 tahun.

Tabel 4.1.1 Persentase Responden menurut Satuan Kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Tanah Laut

| No | Satuan Kerja | Jumlah Responden | Presentase |
|-----------------------|---------------------|------------------|------------|
| Total Responden = 154 | | | |
| 1 | Bidang Arsip | 50 | 32.47% |
| 2 | Bidang Perpustakaan | 104 | 67.53% |

Tabel 4.1.2 Persentase Responden menurut Jenis Kelamin

| No | Satuan Kerja | Jumlah Responden | Presentase |
|-----------------------|--------------|------------------|------------|
| Total Responden = 154 | | | |
| 1 | Laki-Laki | 62 | 40.26% |
| 2 | Perempuan | 92 | 59.74% |

Tabel 4.1.3 Persentase Responden menurut Usia

| No | Satuan Kerja | Jumlah Responden | Presentase |
|------------------------------|--------------|------------------|------------|
| Total Responden = 154 | | | |
| 1 | 20< | 85 | 55.19% |
| 2 | 20-29 tahun | 50 | 29% |
| 3 | 30-39 tahun | 30 | 19.48% |
| 4 | 40-49 tahun | 12 | 7.79% |
| 5 | >50 | 6 | 3.90% |

Tabel 4.1.4 Persentase Responden menurut Pekerjaan

| No | Satuan Kerja | Jumlah Responden | Presentase |
|------------------------------|----------------------|------------------|------------|
| Total Responden = 154 | | | |
| 1 | Pegawai Negeri Sipil | 21 | 13.64% |
| 2 | Polisi | 1 | 0.65% |
| 3 | Pegawai Tidak Tetap | 15 | 9.74% |
| 4 | Swasta | 10 | 6.49% |
| 5 | Wirausaha | 5 | 3.25% |
| 6 | Lainnya | 102 | 66.23% |

4.2 Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut.

Secara umum, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut sudah baik dengan total nilai interval yaitu 3,0644 – 3,532 dengan nilai interval konversi yaitu 76,61 – 88,30. Unsur persyaratan memiliki nilai indeks 3.25. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur memiliki indeks 3.17. Waktu Pelayanan memiliki nilai indeks 3.08 . Unsur Biaya/ Tarif Pelayanan merupakan unsur tertinggi dengan nilai indeks 3.99. Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai indeks 3.21. Perilaku pelaksana dengan nilai yaitu 3.46 Unsur sarana dan prasarana memiliki nilai 3.23. Unsur terakhir yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memiliki indeks 3,84.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Dari kegiatan riset ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut sudah memiliki kinerja pelayanan yang baik dengan total nilai interval yaitu 3,0644 – 3,532 dengan nilai interval konversi yaitu 76,61 – 88,30 dengan **IKM 83.91 dengan Kategori B.**
2. Kekuatan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut ada pada Unsur Persyaratan, unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Unsur Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan, Unsur Perilaku Pelaksana dan Unsur . Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan . Unsur Biaya/ Tarif Pelayanan merupakan indeks tertinggi yaitu dengan nilai 3,9.
3. Unsur Waktu Pelayanan dan Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai indeks yang sudah cukup baik tetapi perlu untuk dilakukan evaluasi agar menjadi lebih baik lagi.
4. Seluruh satuan kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut Tala sudah memiliki IKM dalam kategori baik.

5.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi diajukan agar selanjutnya pengguna layanan semakin puas terhadap kinerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut, yaitu:

1. Perlu adanya perbaikan dan evaluasi pada unsur sarana prasarana dalam pelayanan masyarakat, unsur waktu penyelesaian terkait ketepatan waktu dalam pelayanan, serta unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dalam kinerja tiap bidang.
2. Unsur-unsur yang sudah memiliki nilai baik dan sangat baik perlu ditingkatkan dan dipertahankan agar masyarakat semakin nyaman dan mudah dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut.

REFERENSI

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Sugiyono. (2009). *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta

Sumarwan, Ujang. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen: Series 1*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.

Supangat, Andi. (2007). *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensia, Dan Nonparametrik*. Jakarta: Kencana

Supranto, J. (2011). *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

LAMPIRAN

| 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 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 24 | 2.67 | C | Kurang Baik |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 23 | 2.56 | D | Tidak Baik |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | 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 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|---|-------------|
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 37 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 42 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 45 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 49 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 50 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 51 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 53 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|---|-------------|
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 56 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 65 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 71 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 72 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 25 | 2.78 | C | Kurang Baik |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 74 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 75 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 78 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 81 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | 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 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 86 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 87 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 89 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 92 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 93 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 95 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 96 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 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 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 103 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 105 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 106 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 108 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|---|-------------|
| 110 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4.00 | A | Sangat Baik |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 115 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 118 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4.00 | A | Sangat Baik |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4.00 | A | Sangat Baik |
| 123 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 126 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 127 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 128 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 129 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 130 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 133 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 134 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |

| | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|------|---|-------------|
| 138 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 140 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 142 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 145 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4.00 | A | Sangat Baik |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4.00 | A | Sangat Baik |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 154 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 0 | 2 | 3 | 24 | 2.67 | C | Kurang Baik |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Kesimpulan Total | 500 | 488 | 475 | 614 | 494 | 507 | 533 | 497 | 591 | | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| NRR | 3.25 | 3.17 | 3.08 | 3.99 | 3.21 | 3.29 | 3.46 | 3.23 | 3.84 |
| | a | b | c | d | e | f | g | h | i |

Perhitungan IKM dengan rumus :

Bobot Nilai

Rata-Rata = $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11)$

Tertimbang

$$\begin{aligned}
 \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} &= (3.25 \times 0,11) + (3.17 \times 0,11) + (3.08 \times 0,11) + (3.99 \times 0,11) + (3.21 \times 0,11) + (3.29 \times 0,11) + (3.46 \times 0,11) + (3.23 \times 0,11) + (3.84 \times 0,11) \\
 &= 3.3564 \\
 \\
 \text{SKM} &= \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} \times 25 \\
 &= 3.3564 \times 25 \\
 &= \underline{\underline{83.91}}
 \end{aligned}$$

Jadi Nilai IKM pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan adalah **83.91**
 mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan Baik

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata |
|-----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 80.33 |
| U2 | Prosedur | 79.83 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 78.67 |
| U4 | Biaya/ Tarif | 100 |
| U5 | Produk Layanan | 79.83 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 79 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 80.17 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 78.67 |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 92.33 |

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 2 TAHUN 2023



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN TANAH LAUT

Karakteristik Responden

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|---------------|------------|---------------|-----------|
| 1 | 20< | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 2 | 40-49 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 3 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 4 | lebih dari 50 | S2 | Perempuan | PNS |
| 5 | 40-49 | D3 | Laki - Laki | PNS |
| 6 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 7 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | swasta |
| 8 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 9 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 10 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 11 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | Lainnya |
| 12 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 13 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 14 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 15 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 16 | 20-29 | S2 | Laki - Laki | Wirausaha |
| 17 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 18 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 19 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 20 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 21 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 22 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 23 | lebih dari 50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 24 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 25 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 26 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 27 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 28 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 29 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 30 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 31 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 32 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 33 | 40-49 | Lainnya | Perempuan | Wirausaha |
| 34 | 20< | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 35 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 36 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 37 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Lainnya |
| 38 | 20< | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 39 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Lainnya |
| 40 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 41 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 42 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 43 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 44 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 45 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|---------------|------------|---------------|-----------|
| | | | | |
| 46 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 47 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 48 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 49 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 50 | 20< | SD | Perempuan | Lainnya |
| 51 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 52 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 53 | 40-49 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 54 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 55 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 56 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | swasta |
| 57 | 40-49 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 58 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 59 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 60 | 20-29 | S2 | Laki - Laki | Wirausaha |
| 61 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 62 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 63 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 64 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 65 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | Lainnya |
| 66 | 20< | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 67 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 68 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 69 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 70 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 71 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 72 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 73 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 74 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 75 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 76 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 77 | 30-39 | SMA | Perempuan | PTT |
| 78 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 79 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 80 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 81 | lebih dari 50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 82 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 83 | 20< | S1/D4 | Laki - Laki | Lainnya |
| 84 | 20< | S1/D4 | Laki - Laki | Lainnya |
| 85 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | Lainnya |
| 86 | 20< | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 87 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 88 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 89 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 90 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 91 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|---------------|------------|---------------|-----------|
| 92 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 93 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 94 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 95 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 96 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 97 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 98 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 99 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 100 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 101 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 102 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 103 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 104 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 105 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 106 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 107 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 108 | 40-49 | S2 | Perempuan | PNS |
| 109 | 30-39 | SMA | Perempuan | PTT |
| 110 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 111 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 112 | 40-49 | SMA | Perempuan | PNS |
| 113 | 30-39 | D3 | Perempuan | PTT |
| 114 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 115 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 116 | 40-49 | D3 | Perempuan | PNS |
| 117 | lebih dari 50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 118 | 30-39 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 119 | 40-49 | S2 | Perempuan | PNS |
| 120 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 121 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 122 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 123 | lebih dari 50 | D3 | Perempuan | PNS |
| 124 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 125 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 126 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 127 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 128 | 30-39 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 129 | 30-39 | D3 | Laki - Laki | PNS |
| 130 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 131 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 132 | 40-49 | D3 | Perempuan | PNS |
| 133 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 134 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 135 | 40-49 | S2 | Perempuan | PNS |
| 136 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 137 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 138 | lebih dari 50 | SMA | Perempuan | PNS |

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|---------------|------------|---------------|-----------|
| 139 | 20-29 | D3 | Perempuan | PNS |
| 140 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | PTT |
| 141 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 142 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 143 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 144 | 30-39 | D3 | Perempuan | PNS |
| 145 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 146 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 147 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 148 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | PTT |
| 149 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 150 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 151 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 152 | 40-49 | SMA | Laki - Laki | PNS |
| 153 | 30-39 | SMA | Perempuan | PNS |
| 154 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 155 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 156 | 30-39 | D3 | Perempuan | PNS |
| 157 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 158 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 159 | 30-39 | D3 | Perempuan | PTT |
| 160 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 161 | 40-49 | D3 | Perempuan | PNS |
| 162 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 163 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 164 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 165 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 166 | 40-49 | D3 | Perempuan | PNS |
| 167 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 168 | 30-39 | D3 | Perempuan | PTT |
| 169 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 170 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 171 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 172 | lebih dari 50 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 173 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 174 | lebih dari 50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |

Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

| 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 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 25 | 2.78 | C | Kurang Baik |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 25 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 25 | 2.78 | C | Kurang Baik |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 35 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 39 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 41 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 46 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 60 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 63 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 21 | 2.33 | D | Tidak Baik |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 65 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 68 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 70 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 73 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 75 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4.00 | A | Sangat Baik |
| 83 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 85 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 87 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 89 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 91 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 94 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 95 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | 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 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 102 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 103 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 104 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4.00 | A | Sangat Baik |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 111 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 113 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3.11 | B | Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 116 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 125 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 129 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 130 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 133 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 134 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 135 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 137 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 138 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 139 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 140 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 142 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 143 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 | 2.78 | C | Kurang Baik |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 145 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 148 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 150 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 25 | 2.78 | C | Kurang Baik |
| 151 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 25 | 2.78 | C | Kurang Baik |
| 152 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 153 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 154 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 157 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 159 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 160 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 161 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 162 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 163 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 164 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 165 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 166 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 167 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 168 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 169 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 170 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 171 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 172 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 174 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| Kesimpulan Total | 54 8 | 54 1 | 54 7 | 68 6 | 54 2 | 56 0 | 57 9 | 55 4 | 63 3 | | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| NRR | 3.1 5 | 3.1 1 | 3.1 4 | 3.9 4 | 3.1 1 | 3.2 2 | 3.3 3 | 3.1 8 | 3.6 4 |
| | a | b | c | d | e | f | g | h | i |

Perhitungan IKM dengan rumus :

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

$$\begin{aligned} \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} &= (3.15 \times 0,11) + (3.11 \times 0,11) + (3.14 \times 0,11) + (3.94 \times 0,11) + (3.11 \times 0,11) + (3.22 \times 0,11) + \\ &\quad (3.33 \times 0,11) + (3.18 \times 0,11) + (3.64 \times 0,11) \\ &= 3.2810 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{SKM} &= \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} \times 25 \\
 &= 3.2810 \times 25 \\
 &= \underline{\underline{82.03}}
 \end{aligned}$$

Jadi Nilai IKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah 82.03
 mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan Baik

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata |
|-----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 78.74 |
| U2 | Prosedur | 77.73 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 78.59 |
| U4 | Biaya/ Tarif | 98.56 |
| U5 | Produk Layanan | 77.87 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 80.46 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 83.19 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 79.6 |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 90.95 |

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
TRIWULAN KEDUA TAHUN 2023**

| NILAI IKM | NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN |
|--------------|--|
| 82.03 | <p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 174 Orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 46 Orang P = 128 Orang NM = 0 Orang</p> <p>Pendidikan : SD = 1 Orang SMP = 62 Orang SMA = 20 Orang D III = 27 Orang S1 / D IV = 57 Orang S2 = 6 Orang Lainnya = 1 Orang NM = 0 Orang</p> <p>Umur : 20< = 68 Orang 20-29 = 45 Orang 30-39 = 22 Orang 40-49 = 31 Orang Lebih dari 50 = 8 Orang NM = 0 Orang</p> <p>Pekerjaan : PNS = 42 Orang POLRI = 0 Orang PTT = 39 Orang swasta = 2 Orang Wirausaha = 3 Orang NM = 88 Orang</p> <p>* NM = No Mention / Tidak Disebutkan</p> <p>Periode Survey = April s/d Juni</p> |

**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**

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 3 TAHUN 2023



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN TANAH LAUT

Karakteristik Responden

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|-------|------------|---------------|-----------|
| 1 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 2 | 20< | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 3 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 4 | 30-39 | D3 | Laki - Laki | Wirausaha |
| 5 | 30-39 | SMA | Laki - Laki | swasta |
| 6 | 30-39 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 7 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 8 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 9 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 10 | 20< | Lainnya | Laki - Laki | Lainnya |
| 11 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 12 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 13 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 14 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 15 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 16 | 30-39 | Lainnya | Laki - Laki | Lainnya |
| 17 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 18 | 30-39 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 19 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 20 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 21 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 22 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 23 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 24 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 25 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 26 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Lainnya |
| 27 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 28 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Lainnya |
| 29 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | swasta |
| 30 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | swasta |
| 31 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 32 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 33 | 30-39 | SMA | Perempuan | swasta |
| 34 | 30-39 | SMA | Laki - Laki | swasta |
| 35 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 36 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 37 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 38 | 30-39 | S2 | Laki - Laki | PNS |
| 39 | 20-29 | D3 | Perempuan | PNS |
| 40 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 41 | 30-39 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 42 | 30-39 | SMA | Laki - Laki | swasta |
| 43 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 44 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 45 | 40-49 | D3 | Perempuan | PNS |

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|-------|------------|---------------|-----------|
| | | | | |
| 46 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | swasta |
| 47 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 48 | 30-39 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 49 | 20-29 | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 50 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 51 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Lainnya |
| 52 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | swasta |
| 53 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 54 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 55 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 56 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Lainnya |
| 57 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 58 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 59 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | PTT |
| 60 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 61 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 62 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 63 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 64 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | PTT |
| 65 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | PTT |
| 66 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Lainnya |
| 67 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 68 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 69 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 70 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 71 | 20-29 | SMA | Perempuan | swasta |
| 72 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | swasta |
| 73 | 20-29 | SMA | Perempuan | swasta |
| 74 | 20-29 | SMA | Perempuan | swasta |
| 75 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 76 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 77 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Wirausaha |
| 78 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 79 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 80 | 20-29 | D3 | Perempuan | PNS |
| 81 | 30-39 | D3 | Laki - Laki | swasta |
| 82 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 83 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 84 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 85 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 86 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 87 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 88 | 30-39 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 89 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 90 | 20-29 | Lainnya | Perempuan | Lainnya |
| 91 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|-------|------------|---------------|-----------|
| 92 | 30-39 | SMA | Laki - Laki | swasta |
| 93 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 94 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 95 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 96 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 97 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 98 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 99 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 100 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 101 | >50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 102 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 103 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | |
| 104 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | PNS |
| 105 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 106 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 107 | 30-39 | SMA | Perempuan | PTT |
| 108 | 30-39 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 109 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 110 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 111 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 112 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 113 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 114 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 115 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 116 | >50 | S2 | Perempuan | PNS |
| 117 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 118 | 20-29 | D3 | Perempuan | PNS |
| 119 | >50 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 120 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 121 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 122 | 40-49 | S2 | Perempuan | PNS |
| 123 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 124 | 30-39 | D3 | Perempuan | PNS |
| 125 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 126 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 127 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 128 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 129 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 130 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 131 | 30-39 | D3 | Perempuan | PNS |
| 132 | 30-39 | D3 | Perempuan | PTT |
| 133 | >50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 134 | >50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 135 | >50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 136 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 137 | >50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 138 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PNS |

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|-------|------------|---------------|-----------|
| 139 | >50 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 140 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 141 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 142 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 143 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 144 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 145 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 146 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | PTT |
| 147 | 40-49 | S2 | Perempuan | PNS |
| 148 | 30-39 | SMA | Laki - Laki | PNS |
| 149 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 150 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 151 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 152 | 40-49 | D3 | Perempuan | PNS |
| 153 | 40-49 | D3 | Perempuan | PNS |
| 154 | >50 | SMA | Perempuan | PNS |
| 155 | >50 | S2 | Laki - Laki | PNS |
| 156 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 157 | >50 | D3 | Perempuan | PNS |
| 158 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | PTT |
| 159 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 160 | 40-49 | D3 | Perempuan | PNS |
| 161 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 162 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 163 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 164 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 165 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 166 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | PTT |
| 167 | 30-39 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 168 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 169 | 20< | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 170 | 40-49 | S2 | Perempuan | PNS |
| 171 | >50 | D3 | Perempuan | PNS |
| 172 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 173 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 174 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 175 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 176 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 177 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 178 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 179 | 30-39 | D3 | Laki - Laki | PTT |
| 180 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 181 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 182 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 183 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 184 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 185 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|-------|------------|---------------|-----------|
| 186 | 40-49 | D3 | Laki - Laki | PNS |
| 187 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 188 | >50 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 189 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 190 | 40-49 | SMA | Laki - Laki | PNS |
| 191 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 192 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 193 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 194 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 195 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 196 | >50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 197 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 198 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 199 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 200 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 201 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 202 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 203 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 204 | 30-39 | SMA | Perempuan | PTT |
| 205 | 30-39 | D3 | Perempuan | PTT |
| 206 | 20< | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 207 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 208 | 30-39 | D3 | Perempuan | PTT |
| 209 | 20< | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 210 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 211 | 30-39 | D3 | Perempuan | PNS |
| 212 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 213 | >50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 214 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 215 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 216 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |

Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

| 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 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 23 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 36 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 39 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 45 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 46 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 52 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 55 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 66 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 68 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 70 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 74 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 78 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 82 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 84 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 87 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 91 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | 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 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 25 | 2.78 | C | Kurang Baik |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 102 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4.00 | A | Sangat Baik |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 106 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4.00 | A | Sangat Baik |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 120 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 124 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 129 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 130 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 131 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 132 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 133 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 134 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 | 3.67 | A | Sangat Baik |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 140 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 142 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 145 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 151 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 152 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 153 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 154 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 157 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 159 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 160 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 161 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4.00 | A | Sangat Baik |
| 162 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 163 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 164 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 165 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 166 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 168 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 169 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 170 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 171 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 172 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 | 2.78 | C | Kurang Baik |
| 173 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 26 | 2.89 | C | Kurang Baik |
| 174 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 175 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 176 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 177 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 178 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| 179 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 180 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 181 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 182 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 183 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 184 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 185 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 186 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 187 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 188 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 189 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 190 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 191 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 192 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 193 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 194 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 195 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 196 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 31 | 3.44 | B | Baik |
| 197 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3.33 | B | Baik |
| 198 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 199 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 25 | 2.78 | C | Kurang Baik |
| 200 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 201 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4.00 | A | Sangat Baik |
| 202 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 203 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 204 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 205 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3.11 | B | Baik |
| 206 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 207 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 208 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 209 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 24 | 2.67 | C | Kurang Baik |
| 210 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3.89 | A | Sangat Baik |
| 211 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4.00 | A | Sangat Baik |
| 212 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3.78 | A | Sangat Baik |
| 213 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 214 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 27 | 3.00 | C | Kurang Baik |
| 215 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3.22 | B | Baik |
| 216 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3.56 | A | Sangat Baik |
| Kesimpulan Total | 688 | 679 | 681 | 857 | 699 | 701 | 728 | 670 | 781 | | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| NRR | 3.19 | 3.14 | 3.15 | 3.97 | 3.24 | 3.25 | 3.37 | 3.10 | 3.62 |
| | a | b | c | d | e | f | g | h | i |

Perhitungan IKM dengan rumus :

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

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = (3.19 \times 0,11) + (3.14 \times 0,11) + (3.15 \times 0,11) + (3.97 \times 0,11) + (3.24 \times 0,11) + (3.25 \times 0,11) + (3.37 \times 0,11) + (3.1 \times 0,11) + (3.62 \times 0,11)$$

$$= 3.3020$$

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \frac{\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang}^2}{5} \\ &= \frac{3.3020^2}{5} \\ &= \underline{\underline{82.55}} \end{aligned}$$

Jadi Nilai IKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah 82.55
mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan Baik

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata |
|-----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 79.63 |
| U2 | Prosedur | 78.59 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 78.82 |
| U4 | Biaya/ Tarif | 99.19 |
| U5 | Produk Layanan | 80.9 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 81.13 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 84.26 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 77.55 |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 90.39 |

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
TRIWULAN KETIGA TAHUN 2023**

| NILAI IKM | NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN |
|-----------|---|
| 82.55 | <p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 216 Orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 81 Orang P = 135 Orang NM = 0 Orang</p> <p>Pendidikan : SD = 0 Orang SMP = 59 Orang SMA = 20 Orang D III = 49 Orang S1 / D IV = 79 Orang S2 = 6 Orang Lainnya = 3 Orang NM = 0 Orang</p> <p>Umur : 20< = 37 Orang 20-29 = 88 Orang 30-39 = 46 Orang 40-49 = 30 Orang Lebih dari 50 = 15 Orang NM = 0 Orang</p> <p>Pekerjaan : PNS = 59 Orang POLRI = 0 Orang PTT = 72 Orang Swasta = 14 Orang Wirausaha = 2 Orang Lainnya = 69 Orang NM = 0 Orang</p> |

* NM = No Mention / Tidak Disebutkan

Periode Survey = Juli s/d September

**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**

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 4 TAHUN 2023



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN TANAH LAUT

Karakteristik Responden

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|---------------|------------|---------------|-----------|
| 1 | 30-39 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 2 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 3 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 4 | Lebih dari 50 | SMA | Perempuan | PNS |
| 5 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 6 | 20< | SMA | Perempuan | Wirausaha |
| 7 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 8 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 9 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 10 | 20-29 | D3 | Perempuan | PNS |
| 11 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 12 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | Lainnya |
| 13 | 40-49 | SMA | Laki - Laki | PNS |
| 14 | Lebih dari 50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 15 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | swasta |
| 16 | 20-29 | Lainnya | Laki - Laki | PTT |
| 17 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 18 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 19 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 20 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 21 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 22 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 23 | 30-39 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 24 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 25 | 30-39 | SMA | Laki - Laki | swasta |
| 26 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 27 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | swasta |
| 28 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 29 | 20-29 | D3 | Perempuan | Wirausaha |
| 30 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 31 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 32 | 30-39 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 33 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 34 | 20-29 | SMA | Perempuan | swasta |
| 35 | 40-49 | S2 | Perempuan | Lainnya |
| 36 | 30-39 | S2 | Perempuan | swasta |
| 37 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 38 | 30-39 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 39 | 30-39 | D3 | Perempuan | swasta |
| 40 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 41 | Lebih dari 50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 42 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|---------------|------------|---------------|-----------|
| 43 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 44 | 30-39 | S2 | Laki - Laki | PNS |
| 45 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 46 | 40-49 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 47 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 48 | 20< | Lainnya | Perempuan | Lainnya |
| 49 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | swasta |
| 50 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | Wirausaha |
| 51 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 52 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 53 | 30-39 | SMA | Perempuan | swasta |
| 54 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 55 | 20-29 | Lainnya | Perempuan | Lainnya |
| 56 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 57 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 58 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 59 | 20-29 | SMA | Perempuan | swasta |
| 60 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 61 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 62 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 63 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 64 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | swasta |
| 65 | 40-49 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 66 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 67 | Lebih dari 50 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 68 | 30-39 | SMA | Perempuan | PNS |
| 69 | 40-49 | Lainnya | Perempuan | Lainnya |
| 70 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 71 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 72 | 30-39 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 73 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 74 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 75 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 76 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Lainnya |
| 77 | 30-39 | Lainnya | Perempuan | Lainnya |
| 78 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | Lainnya |
| 79 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 80 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 81 | 40-49 | SMA | Perempuan | swasta |
| 82 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | swasta |
| 83 | 40-49 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 84 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 85 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 86 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 87 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|---------------|------------|---------------|-----------|
| 88 | Lebih dari 50 | S2 | Laki - Laki | PNS |
| 89 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 90 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 91 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | swasta |
| 92 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 93 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Lainnya |
| 94 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Lainnya |
| 95 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 96 | 20< | SMA | Laki - Laki | Lainnya |
| 97 | 20< | SMP | Laki - Laki | Lainnya |
| 98 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 99 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 100 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 101 | 20-29 | D3 | Perempuan | Lainnya |
| 102 | 30-39 | D3 | Perempuan | PTT |
| 103 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 104 | 30-39 | S2 | Perempuan | PTT |
| 105 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 106 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Lainnya |
| 107 | 20-29 | D3 | Perempuan | swasta |
| 108 | 20< | SD | Perempuan | Lainnya |
| 109 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 110 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 111 | 20< | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 112 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | swasta |
| 113 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | Lainnya |
| 114 | 20-29 | D3 | Perempuan | Wirausaha |
| 115 | 20-29 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 116 | 40-49 | D3 | Laki - Laki | PTT |
| 117 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 118 | Lebih dari 50 | SMA | Laki - Laki | PNS |
| 119 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 120 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | Lainnya |
| 121 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Wirausaha |
| 122 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 123 | 40-49 | D3 | Laki - Laki | PNS |
| 124 | 20-29 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 125 | 20-29 | SMA | Perempuan | PTT |
| 126 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | Lainnya |
| 127 | 30-39 | SMA | Laki - Laki | PTT |
| 128 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | Lainnya |
| 129 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 130 | 40-49 | SMA | Perempuan | swasta |
| 131 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | swasta |

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|---------------|------------|---------------|-----------|
| 132 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 133 | 30-39 | SMA | Perempuan | Lainnya |
| 134 | 40-49 | SMA | Laki - Laki | PNS |
| 135 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 136 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 137 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | PTT |
| 138 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 139 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 140 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 141 | 20< | SMA | Perempuan | PTT |
| 142 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 143 | Lebih dari 50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 144 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 145 | Lebih dari 50 | D3 | Perempuan | PNS |
| 146 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 147 | 20-29 | D3 | Perempuan | PTT |
| 148 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PTT |
| 149 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | Lainnya |
| 150 | 40-49 | SMA | Laki - Laki | PNS |
| 151 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | Lainnya |
| 152 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 153 | 40-49 | SMA | Perempuan | swasta |
| 154 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 155 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 156 | 20-29 | D3 | Perempuan | PNS |
| 157 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 158 | 30-39 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 159 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 160 | Lebih dari 50 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 161 | 20-29 | D3 | Laki - Laki | PTT |
| 162 | 40-49 | D3 | Perempuan | PNS |
| 163 | 40-49 | D3 | Perempuan | PNS |
| 164 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 165 | 30-39 | S1/D4 | Laki - Laki | Lainnya |
| 166 | 20< | SMP | Perempuan | Lainnya |
| 167 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 168 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 169 | Lebih dari 50 | SMA | Perempuan | PNS |
| 170 | Lebih dari 50 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 171 | 40-49 | D3 | Perempuan | PNS |
| 172 | 20-29 | S1/D4 | Perempuan | swasta |
| 173 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | swasta |

| Responden | Umur | Pendidikan | Jenis Kelamin | Pekerjaan |
|-----------|---------------|------------|---------------|-----------|
| 174 | 40-49 | D3 | Laki - Laki | PNS |
| 175 | 30-39 | Lainnya | Laki - Laki | Lainnya |
| 176 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 177 | 40-49 | S1/D4 | Perempuan | PNS |
| 178 | 40-49 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 179 | 20-29 | S1/D4 | Laki - Laki | PNS |
| 180 | 40-49 | D3 | Perempuan | PNS |
| 181 | Lebih dari 50 | D3 | Perempuan | PNS |

Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

| 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 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3,78 | A | Sangat Baik |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 34 | 3,78 | A | Sangat Baik |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3,89 | A | Sangat Baik |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3,11 | B | Baik |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 21 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 41 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 47 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 51 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 53 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 60 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 61 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 64 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 65 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 24 | 2,67 | C | Kurang Baik |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3,44 | 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 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 70 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 71 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 28 | 3,11 | B | Baik |
| 73 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 77 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 78 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 79 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 28 | 3,11 | B | Baik |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 83 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 85 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 86 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 87 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 88 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 90 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 92 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 27 | 3,00 | C | Kurang Baik |
| 93 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 94 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 28 | 3,11 | B | Baik |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3,11 | B | Baik |
| 103 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 105 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 107 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 110 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |
| 111 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 114 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 34 | 3,78 | A | Sangat Baik |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3,11 | B | Baik |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 119 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3,89 | A | Sangat Baik |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 129 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 130 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 27 | 3,00 | C | Kurang Baik |
| 131 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 34 | 3,78 | A | Sangat Baik |
| 132 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3,78 | A | Sangat Baik |
| 133 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 134 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3,89 | A | Sangat Baik |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 139 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 142 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 144 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3,89 | A | Sangat Baik |
| 145 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3,33 | B | Baik |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 27 | 3,00 | C | Kurang Baik |
| 148 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3,78 | A | Sangat Baik |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 25 | 2,78 | C | Kurang Baik |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |
| 151 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 152 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |
| 153 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3,89 | A | Sangat Baik |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 155 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3,89 | A | Sangat Baik |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 157 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |
| 158 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 25 | 2,78 | C | Kurang Baik |
| 159 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 160 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 161 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3,78 | A | Sangat Baik |
| 163 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 164 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 27 | 3,00 | C | Kurang Baik |
| 165 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 168 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 169 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3,67 | A | Sangat Baik |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3,56 | A | Sangat Baik |
| 171 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 172 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3,44 | B | Baik |
| 173 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 28 | 3,11 | B | Baik |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 3,89 | A | Sangat Baik |
| 175 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 176 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 177 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 26 | 2,89 | C | Kurang Baik |

| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 178 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 179 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 | A | Sangat Baik |
| 180 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3,22 | B | Baik |
| 181 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 | 3,89 | A | Sangat Baik |
| Kesimpulan Total | 618 | 625 | 591 | 717 | 618 | 620 | 663 | 575 | 678 | | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| NRR | 3,41 | 3,45 | 3,27 | 3,96 | 3,41 | 3,43 | 3,66 | 3,18 | 3,75 |
| | a | b | c | d | e | f | g | h | i |

Perhitungan IKM dengan rumus :

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

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = (3,41 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,27 \times 0,11) + (3,96 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) + (3,66 \times 0,11) + (3,18 \times 0,11) + (3,75 \times 0,11)$$

$$= 3,4671$$

$$\text{SKM} = \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} \times 25$$

$$= 3,4671 \times 25$$

$$= \underline{\underline{86,68}}$$

Jadi Nilai IKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah 86,68
mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan Baik

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata |
|-----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 85,36 |
| U2 | Prosedur | 86,33 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 81,63 |
| U4 | Biaya/ Tarif | 99,03 |
| U5 | Produk Layanan | 85,36 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 85,64 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 91,57 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 79,42 |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 93,65 |

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
TRIWULAN KEEMPAT TAHUN 2023**

| NILAI IKM | NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN |
|-----------|--|
| 86.68 | <p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 181 Orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 59 Orang P = 122 Orang NM = 0 Orang</p> <p>Pendidikan : SD = 1 Orang SMP = 56 Orang SMA = 4 Orang D III = 31 Orang S1 / D IV = 78 Orang S2 = 5 Orang Lainnya = 6 Orang NM = 0 Orang</p> <p>Umur : 20< = 17 Orang 20-29 = 68 Orang 30-39 = 45 Orang 40-49 = 39 Orang Lebih dari 50 = 12 Orang NM = 0 Orang</p> <p>Pekerjaan : PNS = 53 Orang POLRI = 0 Orang PTT = 21 Orang Swasta = 20 Orang Wirausaha = 5 Orang Lainnya = 82 Orang NM = 0 Orang</p> |

* NM = No Mention / Tidak Disebutkan

Periode Survey = Oktober s/d Desember

**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**