

LAPORAN SKM TW III



PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN

PERIODE
JULI 2022 S.D SEPTEMBER
TAHUN 2022



www.dpk.mubakab.go.id



Perpustakaan dan Kearsipan Muba



@dpkmuba



Perpustakaanarsip_muba



Dinas Perpustakaan dan Kearsipan MUBA

DAFTAR ISI

LAPORAN	Error! Bookmark not defined.
SKM TW II	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Survei Kepuasan Masyarakat menjadi tolok ukur dalam menilai kinerja dan kualitas pelayanan tersebut.

Salah satu upaya sebagai tindak lanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin kepada Organisasi Perangkat Daerah dan masyarakat. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pemustaka merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pemustaka merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu tingkat kepuasan pemustaka dan pengguna dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan Pemerintah Daerah dalam melakukan reformasi birokrasi.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, namun dikarenakan belum mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar pelayanan maka diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan ini Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

Melalui Survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan public untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Sumatera Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Lokali Unit Pelayanan pada waktu jam layanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	10
2.	Pengumpulan Data	Juli - Agustus 2022	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2022	12

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2022	10
----	--------------------------------	----------------	----

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022 Triwulan III, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin dalam kurun waktu 3 (tiga) Bulan adalah sebanyak 4.336 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 351 orang.

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Krejcie dan Morgan (1970) dalam Uma Sekaran (1992)

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 351 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	170	48,43%
		PEREMPUAN	181	51,56%
TOTAL			351	100%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	50	14,24%
		SLTA	74	21,08%
		DIII	33	9,40%
		SI	35	9,97%
		S2	25	7,12%
3	PEKERJAAN	PNS	36	10,25%
		TNI	3	0,85%
		SWASTA	30	8,54%
		WIRAUSAHA	25	7,12%
		LAINNYA	49	13,96%
TOTAL			351	100%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	100	30%
		LAYANAN B	100	30%
		LAINNYA	132	40%
TOTAL			351	100%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
PERIODE JULI S.D SEPTEMBER 2022

Unit pelayanan : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
Alamat : Jln. Kol. Wahid Udin No. Kelurahan Serasan Jaya Sekayu
TELP/FAX : 0714-321964

Keterangan :


- U1 s/d U19 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks kepuasan masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM masyarakat
- **) = Jumlah NRR tertimbang x 25
- NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.0071

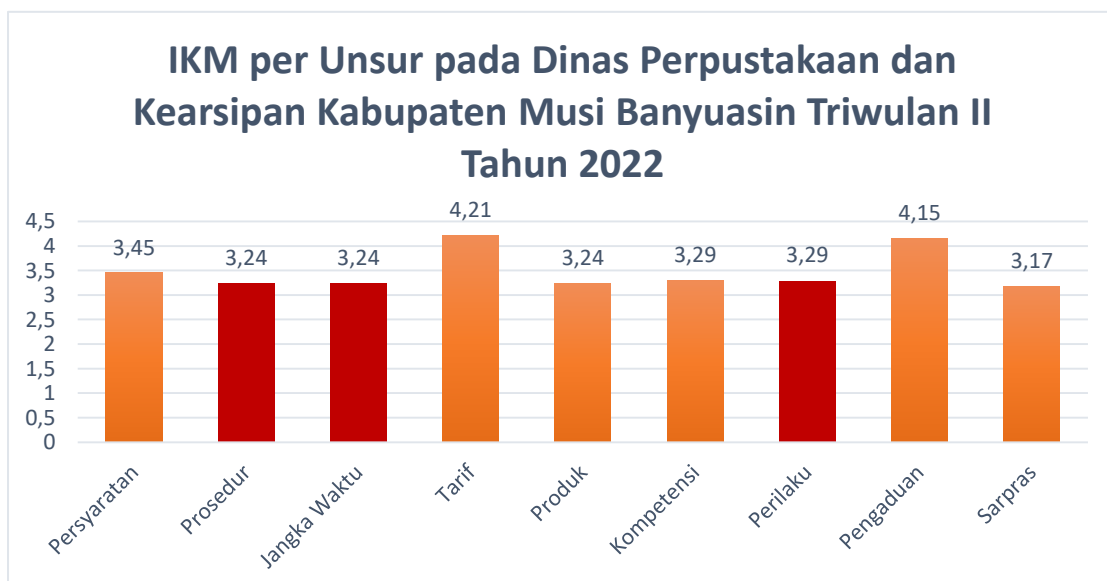
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,45
U2	Prosedur	3,24
U3	Waktu Pelayanan	3,24
U4	Biaya/Tarif	4,21
U5	Produk Layanan	3,24
U6	Kompetensi Pelaksana	3,29
U7	Perilaku Pelaksana	3,29
U8	Sarana dan Prasarana	3,17
U9	Penanganan Pengaduan	4,15

IKM UNIT : 86,93 (Baik)
 PELAYANAN

Mutu pelayanan :

A (sangat baik) : 88,31 – 100,00
 B (baik) : 76,61 – 88,30
 C (kurang baik) : 65,00 – 76,60
 D (tidak baik) : 25,00 – 64,99

Sekayu, 01 Agustus 2022
 Pustakawan
 Bidang Layanan, Alih Media dan Otomasi
 Perpustakaan

 Eliya
 NIP. 19660208 198801 2 001



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,17.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif yaitu 4,21.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Sarana dan Prasarana dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana dan Prasarana yang kurang pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

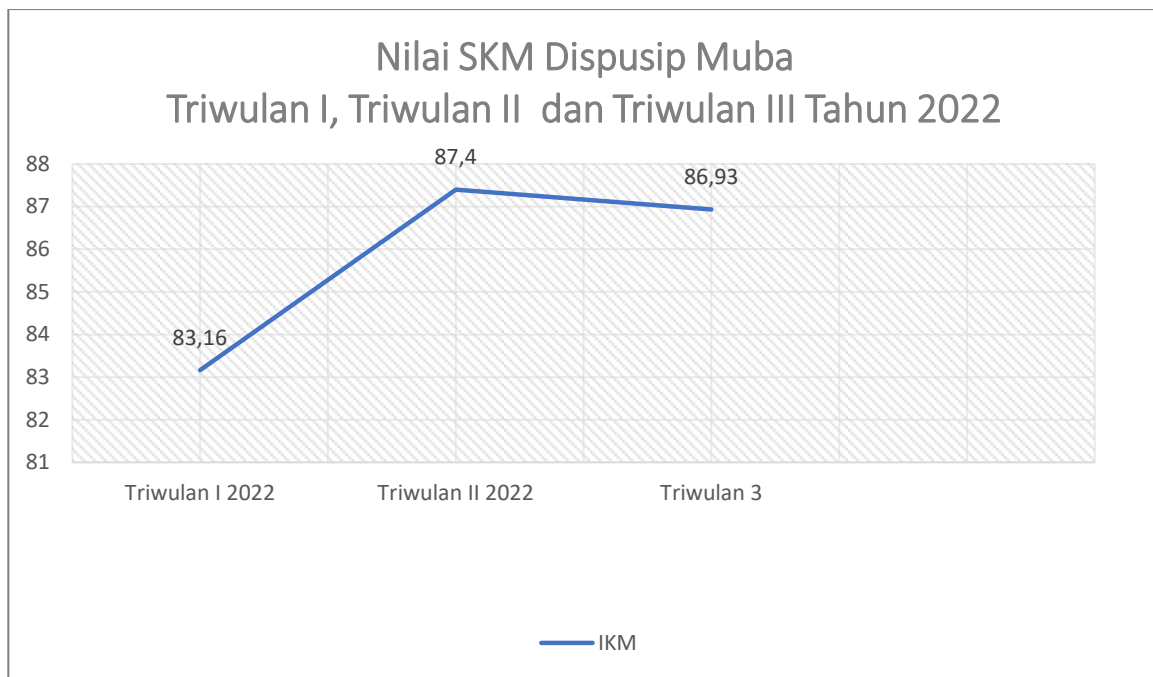
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1.	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana yang ada			√		Kepala Bidang Layanan, Alih Media dan Otomasi Perpustakaan
		Penambahan loket layanan dan Sarana Prasarana Penunjang Layanan					Dra. Hj. Nurpajar, MM NIP. 19680620 199303 2 004

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Triwulan I, II dan III pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September tahun 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai 86,93. Meskipun demikian, nilai Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin menunjukkan konsisten peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari Triwulan I hingga Triwulan III tahun 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,17.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 4,21.

**Kepala Bidang Layanan, Alih Media
dan Otomasi Perpustakaan**



**Dra. Hj. Nurpajar, MM
Pembina IV.a
NIP.19680620 199303 2 004**

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (dilingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	
Tanggal :	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00 <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 <input type="checkbox"/> S-3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUUSAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA.....	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)	
<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya ?</p> <p>a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <p>a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur layanan diunit ini ?</p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</p> <p>a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan?</p> <p>a. Tidak Ada b. Ada tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi Kurang Baik d. Dikelola dengan Baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan jenis layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN PERIODE JULI S.D SEPTEMBER 2022

Unit pelayanan : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
Alamat : Jln. Kol. Wahid Udin No. Kelurahan Serasan Jaya Sekayu
TELP/FAX : 0714-321964

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	
1.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
34.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
50.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
PERIODE JULI S.D SEPTEMBER 2022**

Unit pelayanan : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
Alamat : Jln. Kol. Wahid Udin No. Kelurahan Serasan Jaya Sekayu
TELP/FAX : 0714-321964

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	
54.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
57.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
59.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
63.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
64.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
66.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
68.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
69.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
71.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
72.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
78.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
80.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
81.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
82.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
83.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
84.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
85.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
86.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
87.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
88.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
89.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
90.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
91.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
92.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
93.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
94.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
95.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
96.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
97.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
99.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
101.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
102.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
103.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
104.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
105.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
106.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
PERIODE JULI S.D SEPTEMBER 2022**

Unit pelayanan : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
 Alamat : Jln. Kol. Wahid Udin No. 1 Kelurahan Sarasan Jaya Sekayu
 TELP/FAX : 0714-321964

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	
107.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
108.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
109.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
110.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
111.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
112.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
113.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
114.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
115.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
117.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
118.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
119.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
120.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
121.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
122.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
123.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
124.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
125.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
126.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
127.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
128.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
129.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
130.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
131.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
132.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
133.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
134.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
135.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
136.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
137.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
138.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
139.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
140.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
141.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
142.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
143.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
144.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
145.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
146.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
147.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
148.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
149.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
150.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
151.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
152.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
153.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
154.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
155.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
156.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
157.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
158.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
159.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
PERIODE JULI S.D SEPTEMBER 2022**

Unit pelayanan : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
Alamat : Jln. Kol. Wahid Udin No. Kelurahan Serasan Jaya Sekayu
TELP/FAX : 0714-321964

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN										KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.		
160.	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
161.	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
162.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
163.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
164.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
165.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
166.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
167.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
168.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
169.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
170.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
171.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
172.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
173.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
174.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
175.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
176.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
177.	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
178.	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
179.	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
180.	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
181.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
182.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
183.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
184.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
185.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
186.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
187.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
188.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
189.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
190.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
191.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
192.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
193.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
194.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
195.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
196.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
197.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
198.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
199.	4	3	3	4	4	3	3	4	4		
200.	4	3	3	4	4	3	3	4	4		
201.	4	3	3	4	4	3	3	4	4		
202.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
203.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
204.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
205.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
206.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
207.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
208.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
209.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
210.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
211.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
212.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
PERIODE JULI S.D SEPTEMBER 2022**

Unit pelayanan : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
 Alamat : Jln. Kol. Wahid Udin No. Kelurahan Serasan Jaya Sekayu
 TELP/FAX : 0714-321964

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN										KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.		
213.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
214.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
215.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
216.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
217.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
218.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
219.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
220.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
221.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
222.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
223.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
224.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
225.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
226.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
227.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
228.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
229.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
230.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
231.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
232.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
233.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
234.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
235.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
236.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
237.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
238.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
239.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
240.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
241.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
242.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
243.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
244.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
245.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
246.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
247.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
248.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
249.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
250.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
251.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
252.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
253.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
254.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
255.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
256.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
257.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
258.	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
259.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
260.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
261.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
262.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
263.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
264.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
265.	3	3	3	4	3	3	3	3	4		

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
PERIODE JULI S.D SEPTEMBER 2022**

Unit pelayanan : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
 Alamat : Jln. Kol. Wahid Udin No. Kelurahan Serasan Jaya Sekayu
 TELP/FAX : 0714-321964

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	
266.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
267.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
268.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
269.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
270.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
271.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
272.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
273.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
274.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
275.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
276.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
277.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
278.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
279.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
280.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
281.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
282.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
283.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
284.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
285.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
286.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
287.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
288.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
289.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
290.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
291.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
292.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
293.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
294.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
295.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
296.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
297.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
298.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
299.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
300.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
301.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
302.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
303.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
304.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
305.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
306.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
307.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
308.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
309.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
310.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
311.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
312.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
313.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
314.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
315.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
316.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
317.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
318.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
PERIODE JULI S.D SEPTEMBER 2022**

Unit pelayanan : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
 Alamat : Jln. Kol. Wahid Udin No. Kelurahan Serasan Jaya Sekayu
 TELP/FAX : 0714-321964

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	
319.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
320.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
321.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
322.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
323.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
324.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
325.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
326.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
327.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
328.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
329.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
330.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
331.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
332.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
333.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
334.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
335.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
336.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
337.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
338.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
339.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
340.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
341.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
342.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
343.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
344.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
345.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
346.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
347.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
348.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
349.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
350.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
351.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
Σ NILAI / UNSUR	1151	1081	1081	1404	1080	1098	1098	1056	1383	
NKK / UNSUR	3,45	3,24	3,24	4,21	3,24	3,29	3,29	3,17	4,15	
NKR/trtbg UNSUR	0,38	0,36	0,36	0,46	0,36	0,36	0,36	0,35	0,46	3,47
IKM UNIT PELAYANAN										86,93

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
PERIODE JULI S.D SEPTEMBER 2022**

Unit pelayanan : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
Alamat : Jln. Kol. Wahid Udin No. Kelurahan Serasan Jaya Sekayu
TELP/FAX : 0714-321964

Keterangan :

- U1 s/d U19 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks kepuasan masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM masyarakat
- **) = Jumlah NRR tertimbang x 25
- NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.0071

IKM UNIT PELAYANAN	: 86,93 (Baik)
--------------------	------------------

Mutu pelayanan :

A (sangat baik) : 88,31 – 100,00

B (baik) : 76,61 – 88,30

C (kurang baik) : 65,00 – 76,60

D (tidak baik) : 25,00 – 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,45
U2	Prosedur	3,24
U3	Waktu Pelayanan	3,24
U4	Biaya/Tarif	4,21
U5	Produk Layanan	3,24
U6	Kompetensi Pelaksana	3,29
U7	Perilaku Pelaksana	3,29
U8	Sarana dan Prasarana	3,17
U9	Penanganan Pengaduan	4,15

Sekayu, 01 Agustus 2022
Pustakawan
Bidang Layanan, Alih Media dan Otomasi
Perpustakaan


Eliya
NIP. 19660208 198801 2 001