

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN DAERAH PROVINSI BANTEN
TAHUN 2019



CV. QUEENA

Alamat : Komp. Bukit Permai Blok J No. 18 RT. 003/015Kel.
Serang Kec. Serang Kota Serang Prov. Banten.

KATA PENGANTAR

Dengan memohon rahmat dan ridho Allah SWT serta mengucapkan syukur kepada-Nya atas segala limpahan karunia-Nya kami diberi kekuatan untuk menyusun hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Banten Tahun 2019.

Pada Penyusunannya Kami memiliki harapan yang sangat besar bahwa hasil ini bisa memberikan manfaat kepada semua pihak, khususnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Banten dan masyarakat umumnya.

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh pelayanan yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik pelayanan yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kami sangat menyadari bahwa penyusunan ini masih sangat jauh dari kata sempurna karena berbagai keterbatasan yang kami miliki. Oleh karena itu, berbagai bentuk kritikan dan juga saran yang membantun akan sangat kami harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang akan datang.

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	v
Daftar Bagan	viii
BAB I Pendahuluan	1
A.... Latar Belakang.....	1
B.... Dasar Hukum.....	3
C.... Batasan Masalah.....	5
D.... Rumusan Masalah.....	6
E.... Tujuan.....	6
F.... Kerangka Pemikiran.....	7
BAB II Kajian Pustaka	8
A.... Pelayanan Pubulik.....	8
B.... Perpustakaan dan Kearsipan.....	11
C.... Kepuasan Masyarakat.....	16

D.... Survei Kepuasan Masyarakat.....	17
E.... Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	20
BAB III Metode Pengukuran.....	23
A.... Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	23
B.... Prosedur Pelaksanaan.....	23
C.... Jadwal Pelaksanaan.....	24
D.... Metode Penelitian.....	24
E.... Penetapan Responden.....	24
F.... Teknik Pengumpulan Data.....	25
G.... Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	28
A.... Hasil.....	28
1.... Profil Responden.....	28
2.... Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Keseluruhan.....	31
3.... Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Profil Responden.....	32
B.... Pembahasan.....	35
1.... Layanan Baca Buku (L1).....	38
2.... Layanan Informasi Arsip (L2).....	39
3.... Layanan Internet Multimedia (L3).....	41
4.... Layanan Kunjungan Perpustakaan (L4).....	43
5.... Layanan Mobil Arsip Keliling (L5).....	44
6.... Layanan Mobil Perpustakaan Keliling (L6).....	46
7.... Layanan Mobil Pintar(L7).....	47

8.... Layanan Pemanfaatan Arsip (L8).....	49
9.... Layanan Pembuatan Kartu Anggota (L9).....	51
10... Layanan Peminjaman Aula (L10).....	52
11... Layanan Peminjaman Buku (L11).....	54
12... Layanan Pemutaran Film (L12).....	56
13... Layanan Pendampingan Penataan Arsip OPD (L13).....	57
14... Layanan Pendampingan Perpustakaan Sekolah (L14).....	59
15... Layanan Referensi (L15).....	61
16... Layanan Ruang Anak(L16).....	62
17... Layanan Ruang Banten <i>Corner</i> (L17).....	64
18... Layanan Silang Layan (L18).....	66
BAB IV Kesimpulan Dan Saran	68
A.... Kesimpulan	68
B.... Saran	85
Daftar Pustaka	87
Lampiran	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.....	5
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019.....	22
Tabel 3.2	Rincian Responden SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019.....	23
Tabel 3.3	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	25
Tabel 4.1	Profil Responden Untuk Setiap Jenis Layanan.....	26
Tabel 4.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019.....	29
Tabel 4.3	IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.4	IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 Berdasarkan Usia.....	31

Tabel 4.5	IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 Berdasarkan Pendidikan.....	32
Tabel 4.6	IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 Berdasarkan Pekerjaan.....	33
Tabel 4.7	Rekapitulasi IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	34
Tabel 4.8	Nilai IKM Layanan L1.....	36
Tabel 4.9	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L1.....	37
Tabel 4.10	Nilai IKM Layanan L2.....	37
Tabel 4.11	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L2.....	38
Tabel 4.12	Nilai IKM Layanan L3.....	39
Tabel 4.13	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L3.....	40
Tabel 4.14	Nilai IKM Layanan L4.....	41
Tabel 4.15	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L4.....	42
Tabel 4.16	Nilai IKM Layanan L5.....	42
Tabel 4.17	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L5.....	43
Tabel 4.18	Nilai IKM Layanan L6.....	44
Tabel 4.19	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L6.....	45
Tabel 4.20	Nilai IKM Layanan L7.....	46

Tabel 4.21	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L7.....	46
Tabel 4.22	Nilai IKM Layanan L8.....	47
Tabel 4.23	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L8.....	48
Tabel 4.24	Nilai IKM Layanan L9.....	49
Tabel 4.25	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L9.....	50
Tabel 4.26	Nilai IKM Layanan L10.....	51
Tabel 4.27	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L10.....	51
Tabel 4.28	Nilai IKM Layanan L11.....	52
Tabel 4.29	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L11.....	53
Tabel 4.30	Nilai IKM Layanan L12.....	54
Tabel 4.31	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L12.....	55
Tabel 4.32	Nilai IKM Layanan L13.....	55
Tabel 4.33	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L13.....	56
Tabel 4.34	Nilai IKM Layanan L14.....	57
Tabel 4.35	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L14.....	58
Tabel 4.36	Nilai IKM Layanan L15.....	59
Tabel 4.37	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L15.....	60
Tabel 4.38	Nilai IKM Layanan L16.....	60

Tabel 4.39	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L16.....	61
Tabel 4.40	Nilai IKM Layanan L17.....	62
Tabel 4.41	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L17.....	63
Tabel 4.42	Nilai IKM Layanan L18.....	64
Tabel 4.43	Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L18	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten merupakan lembaga penyelenggara pelayanan publik di bidang jasa informasi perpustakaan dan kearsipan yang ada di Provinsi Banten. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Banten No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Gubernur (PERGUB) No. 86 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memiliki visi yaitu perpustakaan dan kearsipan sebagai pilar terwujudnya masyarakat banten cerdas, berakhlakul karimah dan pemerintahan yang akuntabel dan misi yaitu: 1) meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya perpustakaan dan kearsipan 2) meningkatkan kualitas pengelolaan dan layanan bidang perpustakaan dan kearsipan berbasis TIK 3) meningkatkan kualitas perpustakaan dan kearsipan menuju standar nasional 4) meningkatkan koleksi bahan perpustakaan dan khasanah arsip statis provinsi banten 5) meningkatkan kegemaran membaca dan tertib arsip 6) menjadikan perpustakaan dan kearsipan sebagai wahana rekreasi edukatif.

Terdapat berbagai 18 (delapan belas) jenis layanan publik yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yaitu : 1) Baca Buku 2) Informasi Arsip 3) Internet Multimedia 4) Kunjungan Perpustakaan

5) Mobil Arsip Keliling 6) Mobil Perpustakaan Keliling 7) Mobil Pintar 8) Pemanfaatan Arsip 9) Pembuatan Kartu Anggota 10) Peminjaman Aula 11) Peminjaman Buku 12) Pemutaran Film 13) Pendampingan Penataan Arsip OPD 14) Pendampingan Perpustakaan Sekolah 15) Referensi 16) Ruang Anak 17) Ruang Banten Corner, dan 18) Silang Layan. Seluruh jenis layanan yang diberikan tersebut diharapkan memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menggunakannya. Untuk mewujudkan tercapainya visi dan misi yang diharapkan, tentunya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten perlu senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dari berbagai aspek untuk seluruh jenis layanan yang ada. Hal ini juga dapat dijadikan sebagai gambaran dan tolak ukur apakah layanan yang diberikan selama ini sudah cukup baik dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai penggunanya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah

untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Oleh sebab itu, masyarakat diharapkan memberikan partisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik berupa penilaian terhadap pelayanan yang diberikan melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten telah melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018 dengan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **77,62** dengan Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori “**Baik**”. Walaupun demikian, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten secara kontinu melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan terhadap jenis layanan yang dinilai masih kurang maksimal sesuai dengan hasil SKM Tahun 2018. Hal ini dilakukan agar masyarakat sebagai pengguna layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten selalu diberikan pelayanan secara maksimal sesuai harapannya.

Berdasarkan uraian tersebut maka dipandang perlu untuk melakukan SKM secara berkelanjutan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019. Hal ini dilakukan sebagai tolak ukur bagi penyelenggara pelayanan publik tentang keberhasilannya dalam memberikan pelayanan publik dan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum yang dijadikan acuan dalam SKM Tahun 2019 ini antara lain:

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Gubernur (PERGUB) No. 86 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten
4. Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Banten No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).
6. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
7. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
8. Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
11. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.

C. Batasan Masalah

Kegiatan SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 memperhatikan unsur-unsur survei sesuai dengan pedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi unsur: 1) persyaratan; 2) sistem, mekanisme dan prosedur; 3) waktu penyelesaian; 4) keadilan pelayanan; 5) produk spesifikasi layanan; 6) kompetensi pelaksana; 7) perilaku pelaksana; 8) sarana dan prasarana; dan 9) penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Adapun jenis layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yang dijadikan sebagai objek dalam SKM Tahun 2019 yaitu:

Tabel 1.1
Jenis Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten

No	Jenis Layanan	Kode pada SKM
1	Baca Buku	L1
2	Informasi Arsip	L2
3	Internet Multimedia	L3
4	Kunjungan Perpustakaan	L4
5	Mobil Arsip Keliling	L5
6	Mobil Perpustakaan Keliling	L6
7	Mobil Pintar	L7
8	Pemanfaatan Arsip	L8
9	Pembuatan Kartu Anggota	L9
10	Peminjaman Aula	L10
11	Peminjaman Buku	L11

12	Pemutaran Film	L12
13	Pendampingan Penataan Arsip OPD	L13
14	Pendampingan Perpustakaan Sekolah	L14
15	Referensi	L15
16	Ruang Anak	L16
17	Ruang Banten Corner	L17
18	Silang Layan	L18

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam survei ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat untuk setiap jenis layanan yang terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019?
2. Bagaimana kekurangan untuk setiap jenis layanan yang terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019?
3. Bagaimana evaluasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dalam menetapkan kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang?

E. Tujuan

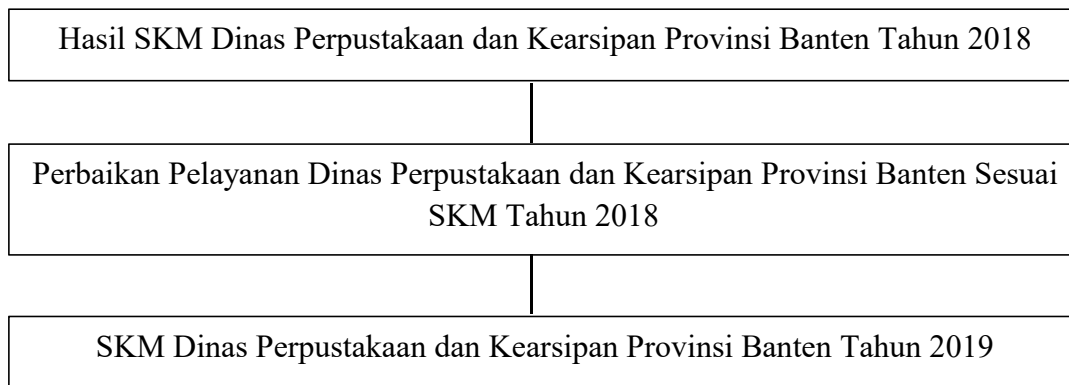
Adapun tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat untuk setiap jenis layanan yang terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019.

2. Untuk mengetahui kekurangan untuk setiap jenis layanan yang terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019.
3. Untuk mengetahui evaluasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dalam menetapkan kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

F. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 ini dapat disajikan pada bagan berikut:



Bagan 1.1
Kerangka Pemikiran

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut Sinambela dkk, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.¹ Pelayanan publik masih menurut Sinambela adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.²

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan

¹ Sinambela, Lijan Polta dkk. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara, 2011 hlm. 5

² Pasolong Harbani. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta, 2010 hlm. 199

kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.³

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengungkapkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta

³ Rasyid R. Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta: Yarif Watampone. 1998. Hlm. 6

BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Peraturan KEMANPANRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- 1) Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan),

- 2) Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan),
- 3) Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan),
- 4) Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah),
- 5) Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum),
- 6) Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan),
- 7) Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika),
- 8) Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat),
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas),
- 10) Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

B. Perpustakaan dan Kearsipan

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah perpustakaan dan kearsipan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik terkait jasa informasi mengenai perpustakaan dan kearsipan.

Kata perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti: (1) kitab, buku-buku, (2) kitab primbon. Kemudian kata pustaka mendapat awalan per dan akhiran an, menjadi perpustakaan. Perpustakaan mengandung arti: (1) kumpulan buku-buku bacaan, (2) bibliotek, dan (3) buku-buku kesusastraan (Kamus Besar Bahasa Indonesia-KBBI). Selanjutnya

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, profesionalan, keterbukaan, keterukuran, dan kemitraan.

Setiap perpustakaan memiliki koleksi perpustakaan di dalamnya. Koleksi perpustakaan menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan.

Adapun tujuan perpustakaan yaitu:⁴

⁴ Basuki Silisty. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993 hlm. 3

- a. Penyimpanan, artinya perpustakaan bertugas menyimpan pustaka yang diterimannya.
- b. Penelitian, artinya perpustakaan menyediakan buku (dalam arti luas) bagi keperluan penelitian.
- c. Informasi, perpustakaan memberikan informasi mengenai suatu masalah kepada pemakai.
- d. Pendidikan, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar seumur hidup, terutama bagi mereka yang telah meninggalkan bangku sekolah.
- e. Kultural, artinya perpustakaan bertugas meningkatkan nilai budaya dan apresiasi budaya pada kalangan masyarakat melalui penyediaan pustaka.

Disamping tujuan umum perpustakaan, menurut Ahmad pada dasarnya fungsi perpustakaan mengemban dua tugas pokok, yaitu:⁵

- a. Tugas ilmiah adalah menyimpan dan mengembangkan ilmu pengetahuan/ hasil budaya manusia, agar apa yang telah diperoleh oleh orang-orang terdahulu tidak hilang, supaya dapat dikembangkan dan digunakan oleh generasi lebih lanjut sebagai generasi penerus.
- b. Tugas sosial adalah melayani siapa saja yang membutuhkan bahan sebagai sumber dari perpustakaan hal tersebut dapat dilakukan berupa penerangan, petunjuk ataupun penyiapan barang-barang (bahan-bahan) yang diperlukan.

Salah satu sumber data lain yang sering digunakan adalah arsip, karena arsip adalah bukti dan rekaman dari kegiatan atau transaksi sampai kegiatan-kegiatan pengambilan keputusan. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun

⁵ Ibid.

2009 tentang Kearsipan mengatakan bahwa arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Menurut Sugiarto kearsipan merupakan dasar dari pemeliharaan surat, kearsipan mengandung proses penyusunan dan penyimpanan surat-surat sedemikian rupa, sehingga surat/berkas tersebut dapat diketemukan kembali bila diperlukan. Sedangkan menurut Maryati (2008:114), arsip adalah setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar atau bagan yang memuat keterangan-keterangan mengenai suatu pokok persoalan atau peristiwa-peristiwa yang masih berguna dan diperlukan sewaktu-waktu di masa mendatang.⁶

Adapun tujuan kearsipan menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan yaitu:

- a. menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan, serta Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) sebagai penyelenggara kearsipan nasional;

⁶ Sugiarto, Agus dan Teguh Wahyono. Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional Ke Basis Komputer. Yogyakarta: Gava Media, tahun 2015.hlm 2.

- b. menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah;
- c. menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang andal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. menjamin perlindungan kepentingan negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya;
- e. mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu;
- f. menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara;
- g. menjamin keselamatan aset nasional dalam bidang ekonomi, sosial, politik, budaya, pertahanan, serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa;
- h. meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

Berdasarkan fungsinya, maka arsip dapat dibedakan menjadi:⁷

- 1. Arsip dinamis adalah arsip yang dipergunakan dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya atau dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi negara

⁷ Laksmi dkk, Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Penaku.Tahun 2008, hlm. 174

2. Arsip statis adalah arsip yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya maupun untuk penyelenggaraan sehari-hari administrasi negara. Arsip statis ini merupakan pertanggungjawaban Nasional bagi kegiatan Pemerintah dan nilai gunanya penting untuk generasi yang akan datang.

Adapun fungsi kearsipan yaitu:⁸

- a. Alat penyimpanan warkat;
- b. Alat bantu perpustakaan, khususnya pada organisasi besar yang menyelenggarakan sistem;
- c. Sentralisasi;
- d. Alat bantu bagi pimpinan dan manajemen dalam mengambil keputusan;
- e. Alat perekam perjalanan organisasi;
- f. Mengefektifkan dan mengefesiensikan pekerjaan;
- g. Alat untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi organisasi;
- h. Alat untuk memberikan keterangan yang diperlukan bagi yang membutuhkan data.

C. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh pelayanan yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik pelayanan yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut

⁸ Priasna, Doni Juni dan Agus Garnida, Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional. Bandung: Alfabeta. Tahun 2013. Hlm. 158-159.

Tjiptono dan Chandra berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.⁹

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.¹⁰

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

D. Survei Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

⁹ Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. Service, Quality dan Satisfaction. Yaogyakarta: Andi Offset, tahun 2005. Hlm. 195.

¹⁰ Op. Cit. Pasolong Harbani, hlm. 221-222.

Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan bahwa survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam survei kepuasan masyarakat ini akan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan, sasaran yang ingin dituju antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama,

golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah
5. Memacu persaingan positif, antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 unsur survei kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur survei kepuasan masyarakat dalam peraturan menteri tersebut yaitu:

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

2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Keadilan Pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani..
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah 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).

BAB III

METODE PENGUKURAN

A. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Adapun lokasi pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 30 (tiga puluh) hari dari tanggal 10 Oktober s/d 08 November 2019.

B. Prosedur Pelaksanaan

Adapun prosedur pelaksanaan survei ini meliputi:

1. Persiapan

Pada tahap persiapan tim SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 melakukan kegiatan:

- a. Menyusun instrumen SKM;
- b. Menentukan teknik pengambilan sampel;
- c. Menentukan responden.

2. Pelaksanaan

Pada tahap ini tim SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 membagikan kuesioner kepada responden untuk memperoleh data.

3. Penyusunan Laporan

Pada tahap ini tim SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 mengolah data yang telah terkumpul dan menyajikannya dalam bentuk laporan.

C. Jadwal Pelaksanaan

Adapun jadwal pelaksanaan SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Pelaksanaan SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Provinsi Banten Tahun 2019

Tahap	Kegiatan	Bulan
Persiapan	Menyusun instrumen SKM	September
	Menentukan teknik pengambilan sampel serta menentukan responden	September
Pelaksanaan	Penyebaran kuesioner kepada responden	Oktober-November
Pelaporan	Mengolah Data	November
	Membuat Laporan SKM	November

D. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian survei dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Survei merupakan kegiatan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

E. Penetapan Responden

Teknik pengambilan sampel sebagai responden ini yaitu *accidental sampling*. Di mana sampel diambil sesuai dengan jenis pelayanan yang mereka gunakan. Adapun responden yang menjadi sasaran pemberian kuesioner dalam SKM Tahun 2019 ini sebanyak 405 responden.

Adapun rincian sampel yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Rincian Responden SKM T Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Provinsi Banten Tahun 2019

Kode Layanan SKM	Jenis Layanan	Jumlah (orang)
L1	Baca Buku	57
L2	Informasi Arsip	3
L3	Internet Multimedia	57
L4	Kunjungan Perpustakaan	21
L5	Mobil Arsip Keliling	7
L6	Mobil Perpustakaan Keliling	19
L7	Mobil Pintar	12
L8	Pemanfaatan Arsip	4
L9	Pembuatan Kartu Anggota	56
L10	Peminjaman Aula	6
L11	Peminjaman Buku	54
L12	Pemutaran Film	4
L13	Pendampingan Penataan Arsip OPD	6
L14	Pendampingan Perpustakaan Sekolah	15
L15	Referensi	15
L16	Ruang Anak	31
L17	Ruang Banten Corner	31
L18	Silang Layan	7
Total		405

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data SKM ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner yang digunakan menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada skala *Likert* responden

diminta untuk menentukan tingkat persetujuan terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia.¹¹

Bentuk jawaban pertanyaan kuesioner dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan sangat tidak baik, dengan persepsi numerik sebagai berikut:

- a. Angka 1 adalah nilai persepsi Sangat Baik
- b. Angka 2 adalah nilai persepsi Baik
- c. Angka 3 adalah nilai persepsi Kurang Baik
- d. Angka 4 adalah nilai persepsi Tidak Baik

G. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian SKM ini yaitu data kuesioner. Data tersebut dianalisis menggunakan bantuan *software Microsoft Excel*. Data tersebut dianalisis untuk mengetahui bagaimana IKM terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Adapun teknis analisis data dalam penelitian SKM ini sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan tahap merangkum dan memfokuskan data hasil analisis penelitian.

2. Analisis data

Adapun analisis data untuk menentukan IKM yang dilakukan yaitu:

- a. Menentukan total nilai persepsi per unsur

¹¹ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&d. Bandung: Alfabeta, tahun 2010, hlm. 134.

$$\text{Nilai Persepsi per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Skor per Unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

- b. Menentukan bobot nilai rata-rata terimbang

$$\text{Bobot nilai rata – rata terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- c. Menentukan nilai IKM

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Perunsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- d. Mengkonversi nilai IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} \times 25$$

- e. Menentukan interpretasi IKM

Adapun interpretasi hasil nilai IKM untuk menentukan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan mengenai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 dan pembahasannya untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan yang diberikan. Pada bab ini juga dipaparkan mengenai nilai IKM berdasarkan jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan dan jenis pekerjaan baik secara keseluruhan maupun untuk setiap jenis layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dengan maksud untuk melihat kecenderungan penilaian responden dilihat dari karakteristik responden tersebut.

A. Hasil

1. Profil Responden

Profil responden pada SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 secara keseluruhan ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Adapun profil responden untuk setiap jenis pelayanan pada SKM Tahun 2019 adalah sebagai berikut.

Tabel 4.1
Profil Responden Untuk Setiap Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah Responden														
	Berdasarkan														
	Jenis Kelamin		Usia				Pendidikan				Pekerjaan				
	L	P	<=20	21-30	31-40	41-50	SMP	SMA	S1	S2	ASN	Swasta	Pers	Wira-swasta	Lainnya
L1	30	27	11	37	9	-	5	19	33	-	-	3	2	9	43
L2	2	1	-	-	1	2	-	-	2	1	2	-	-	-	1
L3	21	36	20	35	2	-	5	25	27	-	-	-	3	1	53
L4	7	14	4	17	-	-	4	6	11	-	2	-	-	-	19
L5	4	3	-	3	4	-	-	3	4	-	3	-	-	-	4
L6	7	12	3	16	-	-	3	10	6	-	-	-	-	-	19

Jenis Layanan	Jumlah Responden														
	Berdasarkan														
	Jenis Kelamin		Usia				Pendidikan				Pekerjaan				
	L	P	<=20	21-30	31-40	41-50	SMP	SMA	S1	S2	ASN	Swasta	Pers	Wira-swasta	Lainnya
L7	8	4	-	6	6	-	-	1	10	1	2	-	1	-	9
L8	2	2	-	3	1	-	-	1	3	-	-	-	-	-	4
L9	21	35	13	36	7	-	7	24	25	-	1	7	1	6	41
L10	4	2	1	2	2	1	-	1	5	-	1	1	-	-	4
L11	20	34	6	47	1	-	6	25	23	-	1	4	-	9	40
L12	3	1	1	1	2	-	-	1	3	-	2	-	-	-	2
L13	5	1	-	0	3	3	-	2	4	-	3	-	-	-	3
L14	10	5	-	6	7	2	-	2	13	-	3	5	-	-	7
L15	5	10	6	9	-	-	-	6	9	-	-	-	-	-	15
L16	10	21	4	18	7	2	-	14	17	-	-	2	-	7	22
L17	19	12	9	22	-	-	-	17	14	-	-	3	-	2	26
L18	5	2	-	2	4	1	-	3	4	-	1	-	-	-	6
Total	183	222	78	260	56	11	30	160	213	2	21	25	7	34	318
	405		405				405				405				

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan aspek yang dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin. Berdasarkan Tabel 4.1 secara umum responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki dengan persentase 54,81% perempuan dan 45,19% laki-laki.

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Profil responden berdasarkan kelompok usia dapat memberikan informasi kelompok usia mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan pengguna menurut perbedaan usia.

Berdasarkan Tabel 4.1 secara umum responden yang berusia 21–30 tahun lebih banyak dibandingkan kelompok usia lainnya yaitu sebesar 64,2%. Selain itu, pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten tidak hanya diminati oleh generasi muda tetapi mereka berusia diatas 40 tahun.

c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan responden ini dapat memberikan informasi mengenai tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan, serta ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diharapkan.

Berdasarkan Tabel 4.1 secara umum pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten lebih didominasi oleh pengguna yang berpendidikan SMA dan S1 masing-masing sebesar 39,51% dan 52,59%. Sedangkan persentase terendah untuk pengguna layanan yang ada adalah pengguna yang berpendidikan S2 sebesar 0,45%. Hal ini menggambarkan bahwa pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten terbanyak adalah pengguna yang berpendidikan SMA dan S1.

d. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan bermanfaat dalam memahami profesi apa saja sebagai pengguna jasa layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Berdasarkan Tabel 4.1 secara umum, pengguna layanan terbanyak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten berdasarkan jenis pekerjaan adalah pengguna yang memiliki profesi lainnya (didominasi oleh

pelajar dan mahasiswa) sebanyak 78,52%. Hal ini sejalan jika dilihat berdasarkan usia dan pendidikan pengguna layanan.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Keseluruhan

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2019 untuk nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sebagai berikut:

Tabel 4.2
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,34	83,49	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,23	80,74	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,25	81,23	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,21	80,22	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,18	79,54	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,15	78,83	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	79,29	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,17	79,32	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,35	83,80	B	Baik
Total		3,23	80,64	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 sebesar **80,64** dengan mutu layanan **B** dengan kinerja unit pelayanan **“Baik”**. Ini menandakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten konsisten dalam memberikan pelayanan sehingga masih tetap berada pada kategori **“Baik”** secara keseluruhan, sama seperti IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Profil Responden

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan disajikan pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten
Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Unsur Pelayanan	Penilaian Berdasarkan Jenis Kelamin			
		Laki-Laki		Perempuan	
		IKM	MP	IKM	MP
U1	Persyaratan	83,40	B	83,56	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	80,87	B	80,63	B
U3	Waktu Pelayanan	80,87	B	81,53	B
U4	Keadilan Pelayanan	79,85	B	80,52	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	79,64	B	79,45	B
U6	Kompetensi Pelaksana	79,03	B	78,66	B
U7	Perilaku Pelaksana	79,71	B	78,94	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	79,58	B	79,11	B
U9	Sarana dan Prasarana	83,61	B	83,95	B
Total		80,65	B	80,63	B

Keterangan:

IKM: Indeks Kepuasan Masyarakat

MP : 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)

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa responden laki-laki maupun perempuan memberikan penilaian yang sama baik untuk secara keseluruhan maupun untuk setiap unsur pelayanan terhadap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yaitu memperoleh mutu pelayanan “B” dengan kinerja unit pelayanan “Baik” pada SKM Tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan pendapat mengenai penilaian terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan jenis kelamin responden.

b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Usia

Adapun IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 berdasarkan usia secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4
IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten
Tahun 2019 Berdasarkan Usia

No	Unsur Pelayanan	Penilaian Berdasarkan Usia							
		< 20 Thn		21 – 30 Thn		31 – 40 Thn		41 – 50 Thn	
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP
U1	Persyaratan	83,01	B	84,23	B	81,03	B	81,82	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	79,97	B	81,30	B	79,02	B	81,82	B
U3	Waktu Pelayanan	79,65	B	81,78	B	80,80	B	81,82	B
U4	Keadilan Pelayanan	78,85	B	80,82	B	79,24	B	80,68	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	77,08	B	79,95	B	80,80	B	80,68	B
U6	Kompetensi Pelaksana	76,92	B	79,33	B	79,24	B	78,41	B
U7	Perilaku Pelaksana	79,17	B	78,80	B	80,58	B	85,23	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77,72	B	79,18	B	81,70	B	81,82	B
U9	Sarana dan Prasarana	84,13	B	83,89	B	82,81	B	84,09	B
Total		79,53	B	80,95	B	80,50	B	81,74	B

Keterangan:

IKM: Indeks Kepuasan Masyarakat

MP : 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)

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai IKM yang dihasilkan berdasarkan setiap kelompok usia responden tidak jauh berbeda atau sama karena semua kelompok usia responden memberikan penilaian yang sama yaitu “B” dengan kinerja unit pelayanan “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan pendapat mengenai penilaian terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan kelompok usia responden.

c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Pendidikan

Adapun IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 berdasarkan pendidikan secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.5

**IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten
Tahun 2019 Berdasarkan Pendidikan**

No	Unsur Pelayanan	Penilaian Berdasarkan Pendidikan							
		SMP		SMA		S1		S2	
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP
U1	Persyaratan	81,67	B	84,53	B	82,86	B	93,75	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	78,33	B	80,94	B	80,87	B	87,50	B
U3	Waktu Pelayanan	78,33	B	81,41	B	81,46	B	87,50	B
U4	Keadilan Pelayanan	78,75	B	79,92	B	80,69	B	75	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	75,83	C	79,30	B	80,16	B	87,50	B
U6	Kompetensi Pelaksana	76,67	B	78,59	B	79,23	B	87,50	B
U7	Perilaku Pelaksana	78,75	B	79,30	B	79,17	B	100	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,67	B	78,98	B	79,87	B	87,50	B
U9	Sarana dan Prasarana	82,08	B	84,84	B	83,33	B	75	C
Total		78,49	B	80,79	B	80,77	B	86,72	B

Keterangan:

IKM: Indeks Kepuasan Masyarakat

MP : 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)

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa menurut responden berpendidikan S2 menilai untuk unsur pelayanan U4 dan U9 masih dalam kategori C “Kurang Baik”. Selain itu menurut responden berpendidikan SMP untuk unsur pelayanan U5 secara keseluruhan masih kurang baik. Walaupun ada perbedaan penilaian terkait beberapa unsur pelayanan tersebut, tetapi nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 yang diperoleh berdasarkan pendidikan responden secara keseluruhan masih dalam kategori yang sama yaitu “B”.

d. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Pekerjaan

Adapun IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 berdasarkan pekerjaan secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.6

**IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten
Tahun 2019 Berdasarkan Pekerjaan**

No	Unsur Pelayanan	Penilaian Berdasarkan Pekerjaan									
		ASN		Swasta		Pers		Wiraswata		Lainnya	
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP
U1	Persyaratan	84,52	B	82,50	B	80,36	B	83,09	B	83,61	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	81,55	B	78,50	B	85,71	B	82,35	B	80,58	B
U3	Waktu Pelayanan	83,33	B	79,50	B	83,93	B	83,09	B	80,97	B
U4	Keadilan Pelayanan	80,36	B	80,50	B	82,14	B	79,41	B	80,23	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	83,93	B	79	B	78,57	B	77,57	B	79,52	B
U6	Kompetensi Pelaksana	80,36	B	79	B	75	C	77,94	B	78,89	B
U7	Perilaku Pelaksana	82,74	B	78,50	B	78,57	B	79,41	B	79,13	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,93	B	79	B	82,14	B	77,57	B	79,17	B
U9	Sarana dan Prasarana	84,52	B	83,50	B	83,93	B	87,13	B	83,41	B
Total		82,72	B	79,92	B	81,07	B	80,76	B	80,53	B

Keterangan:

IKM: Indeks Kepuasan Masyarakat

MP : 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)

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 yang dihasilkan berdasarkan pekerjaan responden tidak jauh berbeda atau sama karena semua kelompok pekerjaan responden memberikan penilaian yang sama yaitu “B” dengan kinerja unit pelayanan “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan pendapat mengenai penilaian terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan jenis pekerjaan responden.

B. Pembahasan

Pengukuran IKM terhadap pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 diukur dengan menggunakan kuesioner dengan 9 (sembilan) unsur pelayanan pada 18 jenis layanan yang ada. Berdasarkan hasil

SKM Tahun 2019 diperoleh rekapirulasi IKM untuk setiap jenis pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten sebagai berikut:

Tabel 4.7
Rekapitulasi IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Provinsi Banten Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	IKM Setiap Unsur Pelayanan															IKM	MP			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9											
L1	82,68	B	78,51	B	79,17	B	78,95	B	79,17	B	78,07	B	79,17	B	80,92	B	85,09	B	80,11	B
L2	87,50	B	83,33	B	83,33	B	75	C	83,33	B	83,33	B	83,33	B	83,33	B	75	C	81,86	B
L3	83,77	B	83,11	B	81,14	B	80,04	B	76,97	B	76,54	C	77,41	B	77,41	B	84,21	B	79,99	B
L4	86,90	B	78,57	B	84,52	B	76,19	C	80,95	B	81,55	B	82,74	B	79,17	B	86,31	B	81,80	B
L5	87,50	B	78,57	B	87,50	B	82,14	B	78,57	B	75	C	75	C	78,57	B	85,71	B	80,87	B
L6	83,55	B	85,53	B	84,21	B	88,16	B	84,21	B	84,87	B	84,21	B	84,21	B	80,26	B	84,27	B
L7	87,50	B	89,58	A	89,58	A	91,67	A	91,67	A	89,58	A	85,42	B	89,58	A	79,17	B	88,11	B
L8	78,13	B	78,13	B	75	C	78,13	B	75	C	75	C	81,25	B	75	C	81,25	B	77,35	B
L9	81,03	B	77,46	B	78,35	B	76,79	B	77,01	B	76,34	C	77,90	B	77,23	B	81,92	B	78,15	B
L10	81,25	B	95,83	A	100	A	95,83	A	95,83	A	87,50	B	89,58	A	81,25	B	87,50	B	90,42	A
L11	83,33	B	82,41	B	80,09	B	81,02	B	79,17	B	78,24	B	76,39	C	76,62	B	85,88	B	80,27	B
L12	75	C	75	C	75	C	75	C	78,13	B	75	C	87,50	B	81,25	B	78,13	B	77,70	B
L13	77,08	B	75	C	75	C	77,08	B	77,08	B	75	C	83,33	B	79,17	B	81,25	B	77,70	B
L14	76,67	B	75,83	C	75	C	75,83	C	79,17	B	78,33	B	80	B	78,33	B	78,33	B	77,42	B
L15	81,67	B	77,50	B	82,50	B	79,17	B	79,17	B	79,17	B	79,17	B	78,33	B	84,17	B	80,01	B
L16	83,87	B	79,03	B	81,85	B	78,63	B	76,61	B	77,42	B	76,21	C	78,23	B	83,06	B	79,36	B
L17	91,94	A	84,27	B	84,68	B	83,87	B	83,06	B	81,45	B	82,26	B	81,05	B	86,69	B	84,28	B
L18	80,36	B	78,57	B	80,36	B	80,36	B	78,57	B	82,14	B	78,57	B	89,29	A	85,71	B	81,47	B
Total	83,49	B	80,74	B	81,23	B	80,22	B	79,54	B	78,83	B	79,29	B	79,32	B	83,80	B	80,64	B

Keterangan:

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

MP : 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)

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 sebesar **80,64** dengan mutu layanan **B** dengan kinerja unit pelayanan **“Baik”**. Ini menandakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten konsisten dalam memberikan pelayanan sehingga masih tetap berada pada kategori **“Baik”** secara

keseluruhan, sama seperti IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018.

Walaupun demikian, pada hasil SKM Tahun 2019 terdapat peningkatan yang cukup berarti. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai IKM dari 77,62 pada tahun 2018 meningkat menjadi 80,64 pada tahun 2019. Selain itu, dilihat dari unsur pelayanan pun secara keseluruhan mengalami peningkatan. Hal tersebut terlihat dari seluruh unsur pelayanan (U1-U9) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten secara keseluruhan berhasil memperoleh penilaian dari responden dengan kategori B “Baik”. Mengingat hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 untuk unsur kompetensi pelaksana (U6), penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dan sarana prasarana (U9) memperoleh penilaian kategori C “Kurang Baik”. Selain itu hanya ada beberapa unsur pelayanan dari beberapa jenis layanan yang masih memperoleh mutu layanan C “Kurang Baik”. Tetapi ini lebih baik dibandingkan dibandingkan dengan hasil SKM sebelumnya karena pada tahun 2018 masih banyak unsur pelayanan dari setiap jenis layanan yang diberikan yang memperoleh penilaian kategori C “Kurang Baik”. Peningkatan-peningkatan tersebut tidak lepas dari hasil evaluasi dan perbaikan yang telah dilakukan pada setiap jenis layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Adapun IKM untuk setiap jenis layanan dan sebaran pendapat responden sebagai gambaran kecenderungan pendapat responden setuju atau tidak terhadap pernyataan dalam angket pada setiap jenis layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 disajikan sebagai berikut:

1. Layanan Baca Buku (L1)

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2019, diperoleh nilai IKM pada layanan baca buku sebagai berikut:

Tabel 4.8
Nilai IKM Layanan L1

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,31	82,68	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,14	78,51	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,17	79,17	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,16	78,95	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,17	79,17	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,12	78,07	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	79,17	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,24	80,92	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,40	85,09	B	Baik
Total		3,20	80,11	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan baca buku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hal ini menunjukkan peningkatan pencapaian penilaian dari responden khususnya untuk unsur kompetensi pelaksana (U6), penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dan sarana prasarana (U9) dari kategori C “Kurang Baik” pada tahun 2018 meningkat menjadi kategori B “Baik” pada tahun 2019. Ini dapat dikatakan bahwa layanan baca buku telah memberikan pelayanan yang baik bagi penggunanya.

Adapun sebaran jawaban responden terkait unsur pelayanan pada layanan baca buku (L1) disajikan pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L1

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	20	35,09%	37	64,91%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	8	14,04%	49	85,96%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	10	17,54%	47	82,46%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	9	15,79%	48	84,21%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	10	17,54%	47	82,46%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	8	14,04%	49	85,96%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	11	19,30%	46	80,70%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	15	26,32%	42	73,68%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	27	47,37%	30	52,63%
Rata-Rata Respon		23%		77%

Berdasarkan Tabel 4.9 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 23% responden menyatakan sangat setuju dan 77% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa layanan baca buku telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

2. Layanan Informasi Arsip (L2)

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2019, diperoleh nilai IKM pada layanan informasi arsip sebagai berikut:

Tabel 4.10
Nilai IKM Layanan L2

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,50	87,50	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,33	83,33	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,33	83,33	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,33	83,33	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,33	83,33	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	83,33	B	Baik

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,33	83,33	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
Total		3,27	81,86	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan informasi arsip memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan dari hasil SKM Tahun 2019 karena hanya ada dua unsur yang masih memperoleh predikat C “Kurang Baik” yaitu unsur keadilan pelayanan (U4) dan sarana prasarana (U9). Sedangkan untuk unsur pelayanan lainnya mengalami peningkatan dari mutu layanan C “Kurang Baik” tahun 2018 meningkat mejadi B “Baik”. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal keadilan pelayanan dan sarana prasarana pada layanan informasi arsip.

Adapun ntuk sebaran jawaban responden jenis layanan informasi arsip (L2) disajikan pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L2

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	2	66,67%	1	33,33%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	1	33,33%	2	66,67%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	1	33,33%	2	66,67%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	-	-	3	100%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	1	33,33%	2	66,67%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	1	33,33%	2	66,67%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	1	33,33%	2	66,67%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	1	33,33%	2	66,67%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	-	-	3	100 %
Rata-Rata Respon	29,63%		70,37%	

Berdasarkan Tabel 4.11 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 29,63% responden menyatakan sangat setuju dan 70,37% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan informasi arsip telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal keadilan pelayanan dan sarana prasarana.

3. Layanan Internet Multimedia (L3)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM pada layanan internet multimedia sebagai berikut:

Tabel 4.12
Nilai IKM Layanan L3

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,35	83,77	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,32	83,11	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,25	81,14	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,20	80,04	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,08	76,97	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,06	76,54	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,10	77,41	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,10	77,41	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,37	84,21	B	Baik
Total		3,20	79,99	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan internet multimedia memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena hanya ada satu unsur pelayanan kompetensi

pelaksana (U6) yang masih memperoleh mutu pelayanan C “Kurang Baik”. Sedangkan untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dan sarana prasarana (U9) mengalami peningkatan dari mutu layanan C “Kurang Baik” tahun 2018 meningkat mejadi B “Baik”. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal kompetensi pelaksana pada layanan informasi arsip.

Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan internet multimedia (L3) disajikan pada tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L3

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	31	54,39%	26	45,61%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	21	36,84%	36	63,16%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	18	31,58%	39	68,42%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	16	28,07%	41	71,93%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	8	14,04%	49	85,96%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	7	12,28%	50	87,72%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	8	14,04%	49	85,96%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	8	14,04%	49	85,96%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	30	52,63%	27	47,37%
Rata-Rata Respon		28,65%		71,35%

Berdasarkan Tabel 4.13 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 28,65% responden menyatakan sangat setuju dan 71,35% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan informasi arsip telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal kompetensi pelaksana.

4. Layanan Kunjungan Perpustakaan (L4)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai SKM pada layanan kunjungan perpustakaan sebagai berikut:

Tabel 4.14
Nilai IKM Layanan L4

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,48	86,90	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,14	78,57	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,38	84,52	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,05	76,19	C	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,24	80,95	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,26	81,55	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,31	82,74	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,17	79,17	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	86,31	B	Baik
Total		3,27	81,80	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan kunjungan perpustakaan memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena hanya ada satu unsur pelayanan keadilan pelayanan (U4) yang masih memperoleh mutu pelayanan C “Kurang Baik” dan untuk unsur pelayanan produk spesifikasi jenis layanan (U5), penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dan sarana prasarana U9 mengalami peningkatan dari mutu layanan C “Kurang Baik” tahun 2018 meningkat mejadi B “Baik”. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal keadilan pelayanan dalam layanan kunjungan perpustakaan.

Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan kunjungan perpustakaan (L4) disajikan pada tabel 4.15 berikut:

Tabel 4.15
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L4

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	16	76,19%	5	23,81%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	4	19,05%	17	80,95%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	9	42,86%	12	57,14%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	2	9,52%	19	90,48%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	9	42,86%	12	57,14%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	10	47,62%	11	52,38%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	10	47,62%	11	52,38%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	6	28,57%	15	71,43%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	15	71,43%	6	28,57%
Rata-rata Respon		42,86%		57,14%

Berdasarkan Tabel 4.15 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 42,86% responden menyatakan sangat setuju dan 57,14% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan kunjungan perpustakaan telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal keadilan pelayanan.

5. Layanan Mobil Arsip Keliling (L5)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan mobil arsip keliling sebagai berikut:

Tabel 4.16
Nilai IKM Layanan L5

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,50	87,50	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,14	78,57	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,50	87,50	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,29	82,14	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,14	78,57	B	Baik

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U6	Kompetensi Pelaksana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,14	78,57	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,43	85,71	B	Baik
Total		3,23	80,87	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan mobil arsip keliling memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena ada dua unsur pelayanan kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7) yang masih memperoleh mutu pelayanan C “Kurang Baik” dan untuk unsur pelayanan U2, U3, U4, U4, U8 dan U9 mengalami peningkatan dari mutu layanan C “Kurang Baik” tahun 2018 meningkat mejadi B “Baik”. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal kompetensi dan perilaku pelaksana.

Adapun sebaran jawaban responden jenis layanan mobil arsip keliling (L5) disajikan pada tabel 4.17 berikut:

Tabel 4.17
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L5

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	6	85,71%	1	14,29%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	2	28,57%	5	71,43%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	5	71,43%	2	28,57%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	3	42,86%	4	57,14%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	1	14,29%	6	85,71%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	-	-	7	100%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	-	-	7	100%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	2	28,57%	5	71,43%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	4	57,14%	3	42,86%
Rata-rata Responden	36,51%		63,49%	

Berdasarkan Tabel 4.16 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 36,51% responden menyatakan sangat setuju dan 63,49% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan mobil arsip keliling telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal kompetensi dan perilaku pelaksana.

6. Layanan Mobil Perpustakaan Keliling (L6)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan mobil perpustakaan keliling sebagai berikut:

Tabel 4.18
Nilai IKM Layanan L6

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,34	83,55	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,42	85,53	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,37	84,21	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,53	88,16	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,37	84,21	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	84,87	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,37	84,21	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,37	84,21	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,21	80,26	B	Baik
Total		3,37	84,27	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan mobil perpustakaan keliling memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik” baik secara umum maupun untuk setiap unsur pelayanan. Hasil ini

menunjukkan peningkatan karena untuk unsur pelayanan waktu pelayanan (U3) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) mengalami peningkatan dari mutu layanan C “Kurang Baik” tahun 2018 meningkat menjadi B “Baik”.

Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan mobil perpustakaan keliling (L6) disajikan pada tabel 4.19 berikut:

Tabel 4.19
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L6

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	8	42,11%	11	57,89%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	8	42,11%	11	57,89%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	7	36,84%	12	63,16%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	11	57,89%	8	42,11%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	7	36,84%	12	63,16%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	8	42,11%	11	57,89%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	7	36,84%	12	63,16%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	7	36,84%	12	63,16%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	5	26,32%	14	73,68%
Rata-rata Respon	39,77%		60,23%	

Berdasarkan Tabel 4.19 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 39,77% responden menyatakan sangat setuju dan 60,23% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan mobil perpustakaan keliling telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

7. Layanan Mobil Pintar (L7)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan mobil pintar sebagai berikut:

Tabel 4.20
Nilai IKM Layanan L7

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,50	87,50	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,58	89,58	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,58	89,58	A	Sangat Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,67	91,67	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,67	91,67	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,58	89,58	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	85,42	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	89,58	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,17	79,17	B	Baik
Total		3,52	88,11	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan mobil pintar memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena sebagian besar unsur pelayanan memperoleh mutu layanan A “Sangat Baik” mengingat pada tahun 2018 tidak ada unsur pelayanan pada layanan mobil pintar yang memperoleh mutu layanan A dan masih ada unsur pelayanan yang memperoleh predikat kurang baik yaitu unsur produk spesifikasi jenis layanan (U5) dan sarana prasarana (U9).

Adapun sebaran jawaban responden jenis layanan mobil pintar (L7) disajikan pada tabel 4.20 berikut:

Tabel 4.21
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L7

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
	6	50%	6	50%
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	6	50%	6	50%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	7	58,33%	5	41,67%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	7	58,33%	5	41,67%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	8	66,67%	4	33,33%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	8	66,67%	4	33,33%

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	7	58,33%	5	41,67%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	5	41,67%	7	58,33%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	7	58,33%	5	41,67%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	2	16,67%	10	83,33%
Rata-rata Respon		52,78%		47,22%

Berdasarkan Tabel 4.21 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 52,78% responden menyatakan sangat setuju dan 47,22% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan mobil pintar telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

8. Layanan Pemanfaatan Arsip (L8)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan pemanfaatan arsip sebagai berikut:

Tabel 4.22
Nilai IKM Layanan L8

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,13	78,13	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,13	78,13	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,13	78,13	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,25	81,25	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,25	81,25	B	Baik
Total		3,09	77,35	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa pengguna layanan pemanfaatan arsip memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena unsur pelayanan persyaratan (U1), sistem, mekanisme dan prosedur (U2), keadilan pelayanan (U4), perilaku pelaksana (U7) dan sarana prasarana (U9) yang memperoleh mutu layanan B “Baik”, mengingat pada tahun 2018 tidak ada unsur pelayanan pada layanan pemanfaatan arsip yang memperoleh mutu layanan B. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal unsur-unsur yang memperoleh predikat kurang baik.

Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan pemanfaatan arsip (L8) disajikan pada tabel 4.23 berikut:

Tabel 4.23
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L8

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
	1	25%	3	75%
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	1	25%	3	75%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	1	25%	3	75%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	-	-	4	100%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	1	25%	3	75%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	-	-	4	100%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	-	-	4	100%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	1	25%	3	75%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	-	-	4	100%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	1	25%	3	75%
Rata-rata Respon		13,89%		86,11%

Berdasarkan Tabel 4.23 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 13,89% responden menyatakan sangat setuju dan 86,11% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan

pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pemanfaatan arsip telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal unsur-unsur yang memperoleh predikat kurang baik

9. Layanan Pembuatan Kartu Anggota (L9)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan pembuatan kartu anggota sebagai berikut:

Tabel 4.24
Nilai IKM Layanan L9

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,24	81,03	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,10	77,46	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,13	78,35	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,07	76,79	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,08	77,01	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,05	76,34	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,12	77,90	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,09	77,23	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,28	81,92	B	Baik
Total		3,13	78,15	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan pembuatan kartu anggota memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini tidak jauh berbeda dengan hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018. Hasil ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal kompetensi pelaksana agar sesuai harapan pengguna layanan.

Adapun sebaran jawaban responden jenis layanan pembuatan kartu anggota (L9) disajikan pada tabel 4.25 berikut:

Tabel 4.25
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L9

Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	19	33,93%	37	66,07%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	6	10,71%	50	89,29%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	9	16,07%	47	83,93%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	7	12,50%	49	87,50%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	7	12,50%	49	87,50%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	5	8,93%	51	91,07%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	9	16,07%	47	83,93%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	8	14,29%	48	85,71%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	19	33,93%	37	66,07%
Rata-rata Respon		17,66%		82,34%

Berdasarkan Tabel 4.25 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 17,66% responden menyatakan sangat setuju dan 82,34% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pembuatan kartu anggota telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal kompetensi pelaksana.

10. Layanan Peminjaman Aula (L10)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan peminjaman aula sebagai berikut:

Tabel 4.26
Nilai IKM Layanan L10

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,25	81,25	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,83	95,83	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	4	100	A	Sangat Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,83	95,83	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,83	95,83	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50	87,50	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	89,58	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,25	81,25	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,50	87,50	B	Baik
Total		3,62	90,42	A	Sangat Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan peminjaman aula memberikan predikat mutu layanan A dengan kinerja “Sangat Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena tidak unsur pelayanan memperoleh mutu layanan C “Kurang Baik” mengingat pada hasil SKM tahun 2018 ada tiga unsur yang memperoleh predikat kurang baik yaitu waktu pelayanan (U3), penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dan sarana prasarana (U9).

Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan peminjaman aula (L10) disajikan pada tabel 4.27 berikut:

Tabel 4.27
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L10

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	2	33,33%	4	66,67%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	5	83,33%	1	16,67%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	6	100%	0	0%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	5	83,33%	1	16,67%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	5	83,33%	1	16,67%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	3	50%	3	50%

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	4	66,67%	2	33,33%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	2	33,33%	4	66,67%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	3	50%	3	50%
Rata-rata Respon		64,81%		35,19%

Berdasarkan Tabel 4.27 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 64,81% responden menyatakan sangat setuju dan 35,19% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan peminjaman aula telah memberikan pelayanan yang sangat baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

11. Layanan Peminjaman Buku (L11)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan peminjaman buku sebagai berikut:

Tabel 4.28
Nilai IKM Layanan L11

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,33	83,33	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,30	82,41	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,20	80,09	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,24	81,02	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,17	79,17	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,13	78,24	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,06	76,39	C	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,06	76,62	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,44	85,88	B	Baik
Total		3,21	80,27	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa untuk layanan peminjaman buku responden memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena hanya ada satu unsur perilaku pelaksana (U7) yang memperoleh mutu layanan C “Kurang Baik” dan untuk unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U8) dan sarana prasarana (U9) mengalami peningkatan menjadi B “Baik” dari tahun 2018. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal perilaku pelaksana.

Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan peminjaman buku (L11) disajikan pada tabel 4.29 berikut:

Tabel 4.29
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L11

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	26	48,15%	28	51,85%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	18	33,33%	36	66,67%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	13	24,07%	41	75,93%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	17	31,48%	37	68,52%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	13	24,07%	41	75,93%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	12	22,22%	42	77,78%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	5	9,26%	49	90,74%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	6	11,11%	48	88,89%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	35	64,81%	19	35,19%
Rata-Rata Respon		29,84%		70,16%

Berdasarkan Tabel 4.29 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 29,84% responden menyatakan sangat setuju dan 70,16% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan peminjaman

buku telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal perilaku pelaksana.

12. Layanan Pemutaran Film (L12)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan pemutaran film sebagai berikut:

Tabel 4.30
Nilai IKM Layanan L12

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3	75	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	75	C	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	3	75	C	Kurang Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3	75	C	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,13	78,13	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3	75	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,50	87,50	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,25	81,25	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,13	78,13	B	Baik
Total		3,11	77,70	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan Tabel 4.29, diperoleh bahwa responden layanan pemutaran film memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini tidak jauh berbeda seperti hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 dimana proporsi mutu pelayanan C dan B hampir sama. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya perhatian lebih terkait evaluasi dan perbaikan perihal masih banyaknya unsur berpredikat kurang baik.

Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan pemutaran film (L12) disajikan pada tabel 4.31 berikut:

Tabel 4.31
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L12

Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	-	-	4	100%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	-	-	4	100%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	-	-	4	100%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	-	-	4	100%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	1	25%	3	75%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	-	-	4	100%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	2	50%	2	50%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	1	25%	3	75%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	1	25%	3	75%
Rata-rata Respon		13,89%		86,11%

Berdasarkan Tabel 4.31 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 13,89% responden menyatakan sangat setuju dan 86,11% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pemutaran film telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna tetapi masih perlu ditingkatkan.

13. Layanan Pendampingan Penataan Arsip OPD (L13)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan pendampingan penataan arsip OPD sebagai berikut:

Tabel 4.32
Nilai IKM Layanan L13

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,08	77,08	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	75	C	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	3	75	C	Kurang Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,08	77,08	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,08	77,08	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3	75	C	Kurang Baik

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	83,33	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,17	79,17	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,25	81,25	B	Baik
Total		3,11	77,70	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan pendampingan penataan arsip OPD memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini mengalami sedikit penurunan dibandingkan dengan hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 dimana sebelumnya hanya unsur sistem, mekanisme dan prosedur yang memperoleh mutu pelayanan C “Kurang Baik”. Tetapi hasil SKM Tahun 2019 ada tiga unsur yang memperoleh predikat kurang baik yaitu sistem, mekanisme dan prosedur (U2), waktu pelayanan (U3) dan kompetensi pelaksana (U6). Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya perhatian lebih untuk evaluasi dan perbaikan pada unsur pelayanan pada layanan pendampingan penataan arsip OPD.

Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan pendampingan penataan arsip (L13) disajikan pada tabel 4.33 berikut:

Tabel 4.33
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L13

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
	1	16,67%	5	83,33%
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	1	16,67%	5	83,33%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	-	-	6	100%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	-	-	6	100%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	1	16,67%	5	83,33%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	1	16,67%	5	83,33%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	-	-	6	100%

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
	Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	2	33,33%	4
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	1	16,67%	5	83,33%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	2	33,33%	4	66,67%
Rata-rata Respon	14,81%		85,19%	

Berdasarkan Tabel 4.33 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 14,81% responden menyatakan sangat setuju dan 85,19% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pendampingan arsip OPD telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana.

14. Layanan Pendampingan Perpustakaan Sekolah (L14)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan pendampingan perpustakaan sekolah sebagai berikut:

Tabel 4.34
Nilai IKM Layanan L14

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,07	76,67	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,03	75,83	C	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	3	75	C	Kurang Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,03	75,83	C	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,17	79,17	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,13	78,33	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,20	80,00	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	78,33	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,13	78,33	B	Baik
Total		3,10	77,42	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan pendampingan perpustakaan sekolah memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan, mengingat hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 untuk layanan ini tidak ada satu unsur pelayanan pun yang memperoleh mutu pelayanan B “Baik”. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal sistem, mekanisme dan prosedur (U2), waktu pelayanan (U3) dan keadilan pelayanan (U4).

Adapun sebaran jawaban responden jenis layanan pendampingan perpustakaan sekolah (L14) disajikan pada tabel 4.35 berikut:

Tabel 4.35
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L14

Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	2	13,33%	13	86,67%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	1	6,67%	14	93,33%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	-	-	15	100%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	1	6,67%	14	93,33%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	4	26,67%	11	73,33%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	3	20%	12	80%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	3	20%	12	80%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	3	20%	12	80%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	2	13,33%	13	86,67%
Rata-rata Respon		14,07%		85,93%

Berdasarkan Tabel 4.35 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 14,07% responden menyatakan sangat setuju dan 85,93% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pendampingan

perpustakaan sekolah telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal keadilan pelayanan sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan dan keadilan pelayanan.

15. Layanan Referensi (L15)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan referensi sebagai berikut:

Tabel 4.36
Nilai IKM Layanan L15

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,27	81,67	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,10	77,50	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,30	82,50	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,17	79,17	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,17	79,17	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,17	79,17	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	79,17	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	78,33	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,37	84,17	B	Baik
Total		3,20	80,01	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan referensi memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena semua unsur pelayanan memperoleh mutu pelayanan B “Baik”, mengingat pada hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 untuk layanan ini tidak ada satu unsur pun yang memperoleh mutu pelayanan B “Baik”.

Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan referensi (L15) disajikan pada tabel 4.37 berikut:

Tabel 4.37
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L15

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	7	46,67%	8	53,33%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	3	20%	12	80%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	7	46,67%	8	53,33%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	4	26,67%	11	73,33%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	4	26,67%	11	73,33%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	5	33,33%	10	66,67%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	5	33,33%	10	66,67%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	3	20%	12	80%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	9	60%	6	40%
Rata-rata Respon		34,81%		65,19%

Berdasarkan Tabel 4.37 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 34,81% responden menyatakan sangat setuju dan 65,19% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan referensi telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

16. Layanan Ruang Anak (L16)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan ruang anak sebagai berikut:

Tabel 4.38
Nilai IKM Layanan L16

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,35	83,87	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,16	79,03	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,27	81,85	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,15	78,63	B	Baik

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,06	76,61	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,10	77,42	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,05	76,21	C	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	78,23	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,32	83,06	B	Baik
Total		3,17	79,36	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan ruang anak memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena hanya ada satu unsur perilaku pelaksana (U7) memperoleh mutu layanan C “Kurang Baik”, mengingat pada hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 untuk layanan ini hanya ada tiga unsur yang memperoleh mutu layanan B yaitu sistem mekanisme dan prosedur (U2), keadilan pelayanan (U4) dan kompetensi pelaksana (U6). Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal perilaku pelaksana pada layanan ini.

Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan ruang anak (L16) disajikan pada tabel 4.39 berikut:

Tabel 4.39
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L16

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	14	45,16%	17	54,84%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	6	19,35%	25	80,65%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	9	29,03%	22	70,97%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	6	19,35%	25	80,65%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	3	9,68%	28	90,32%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	6	19,35%	25	80,65%

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	3	9,68%	28	90,32%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	7	22,58%	24	77,42%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	18	58,06%	13	41,94%
Rata-rata Respon		25,81%		74,19%

Berdasarkan Tabel 4.39 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 25,81% responden menyatakan sangat setuju dan 74,19% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan ruang anak telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal perilaku pelaksana.

17. Layanan Ruang Banten *Corner* (L17)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan ruang Banten *Corner* sebagai berikut:

Tabel 4.40
Nilai IKM Layanan L17

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,68	91,94	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,37	84,27	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,39	84,68	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,35	83,87	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,32	83,06	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,26	81,45	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,29	82,26	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,24	81,05	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	86,69	B	Baik
Total		3,37	84,28	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa pengguna layanan ruang Banten *Corner* memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena ada unsur persyaratan (U1) yang memperoleh mutu pelayanan A “Sangat Baik” dan tidak ada unsur pelayanan yang memperoleh mutu layanan C “Kurang Baik”, mengingat pada hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 untuk layanan ini sebanyak empat unsur yang berpredikat baik yaitu unsur persyaratan (U1), waktu pelayanan (U3), keadilan pelayanan (U4) dan perilaku pelaksana (U6).

Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan ruang Banter *Corner* (L17) disajikan pada tabel 4.41 berikut:

Tabel 4.41
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L17

Inti Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	24	77,42%	7	22,58%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	12	38,71%	19	61,29%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	12	38,71%	19	61,29%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	11	35,48%	20	64,52%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	10	32,26%	21	67,74%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	8	25,81%	23	74,19%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	9	29,03%	22	70,97%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	8	25,81%	23	74,19%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	17	54,84%	14	45,16%
Rata-rata Respon		39,78%		60,22%

Berdasarkan Tabel 4.41 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 39,78% responden menyatakan sangat setuju dan 60,22% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan ruang Banten

Corner telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

18. Layanan Silang Layan (L18)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan silang layan sebagai berikut:

Tabel 4.42
Nilai IKM Layanan L18

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,21	80,36	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,14	78,57	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,21	80,36	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,21	80,36	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,14	78,57	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,29	82,14	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,14	78,57	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,57	89,29	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,43	85,71	B	Baik
Total		3,26	81,47	B	Baik

Keterangan:

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

KUP : Kinerja Unit Pelayanan

MP : 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)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh bahwa responden layanan silang layan memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena tidak ada unsur pelayanan yang memperoleh mutu layanan C “Kurang Baik”, mengingat pada hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 untuk layanan ini sebagian besar unsur layanan memperoleh predikat kurang baik.

Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan silang layan (L18) disajikan pada tabel 4.43 berikut:

Tabel 4.43
Sebaran Jawaban Responden untuk Layanan L18

Pernyataan Unsur Pelayanan	Sangat Setuju		Setuju	
Persyaratan mudah dan sesuai aturan	2	28,57%	5	71,43%
Sistem, mekanisme dan prosedur tidak berbelit-belit	1	14,29%	6	85,71%
Waktu pelayanan cepat dan tidak antri lama	2	28,57%	5	71,43%
Adil terhadap pengguna dan memberikan hak yang sama	2	28,57%	5	71,43%
Jenis layanan dan pelayanannya sesuai standar isasi	1	14,29%	6	85,71%
Petugas mengerti dan memahami tugasnya dan memberikan informasi yang dibutuhkan	2	28,57%	5	71,43%
Petugas sopan dan sabar menghadapi pengguna layanan	1	14,29%	6	85,71%
Pengaduan, saran dan masukan direspon baik dan diberikan tindak lanjut	4	57,14%	3	42,86%
Sarana dan prasarana lengkap dan nyaman	3	42,86%	4	57,14%
Rata-rata Respon		28,57%		71,43%

Berdasarkan Tabel 4.43 diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 28,57% responden menyatakan sangat setuju dan 71,43% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan silang layan telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan masyarakat untuk setiap jenis layanan yang terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019.

- a. Layanan Baca Buku (L1)

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2019, diperoleh nilai IKM pada layanan baca buku sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan baca buku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hal ini menunjukkan peningkatan pencapaian penilaian dari responden khususnya untuk unsur kompetensi pelaksana (U6), penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dan sarana prasarana (U9) dari kategori C “Kurang Baik” pada tahun 2018 meningkat menjadi kategori B “Baik” pada tahun 2019. Ini dapat dikatakan bahwa layanan baca buku telah memberikan pelayanan yang baik bagi penggunanya, dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 23% responden menyatakan sangat setuju dan 77% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa layanan baca buku telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

b. Layanan Informasi Arsip (L2)

Berdasarkan hasil SKM Tahun 2019, diperoleh nilai IKM pada layanan informasi arsip sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan informasi arsip memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan dari hasil SKM Tahun 2018 karena hanya ada dua unsur yang masih memperoleh predikat C “Kurang Baik” yaitu unsur keadilan pelayanan (U4) dan sarana prasarana (U9). Sedangkan untuk unsur pelayanan lainnya mengalami peningkatan dari mutu layanan C “Kurang Baik” tahun 2018 meningkat menjadi B “Baik”. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal keadilan pelayanan dan sarana prasarana pada layanan informasi arsip. Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan informasi arsip tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 29,63% responden menyatakan sangat setuju dan 70,37% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan informasi arsip telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal keadilan pelayanan dan sarana prasarana.

c. Layanan Internet Multimedia (L3)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM pada layanan internet multimedia sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan internet multimedia memberikan predikat mutu layanan B

dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena hanya ada satu unsur pelayanan kompetensi pelaksana (U6) yang masih memperoleh mutu pelayanan C “Kurang Baik”. Sedangkan untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dan sarana prasarana (U9) mengalami peningkatan dari mutu layanan C “Kurang Baik” tahun 2018 meningkat mejadi B “Baik”. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal kompetensi pelaksana pada layanan informasi arsip. Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan internet multimedia diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 28,65% responden menyatakan sangat setuju dan 71,35% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan informasi arsip telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal kompetensi pelaksana.

d. Layanan Kunjungan Perpustakaan (L4)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai SKM pada layanan kunjungan perpustakaan sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan kunjungan perpustakaan memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena hanya ada satu unsur pelayanan keadilan pelayanan (U4) yang masih memperoleh mutu pelayanan C “Kurang Baik” dan untuk unsur pelayanan produk spesifikasi jenis layanan (U5), penanganan pengaduan,

saran dan masukan (U8) dan sarana prasarana U9 mengalami peningkatan dari mutu layanan C “Kurang Baik” tahun 2018 meningkat menjadi B “Baik”. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal keadilan pelayanan dalam layanan kunjungan perpustakaan. Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan kunjungan perpustakaan berikut: diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 42,86% responden menyatakan sangat setuju dan 57,14% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan kunjungan perpustakaan telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal keadilan pelayanan.

e. Layanan Mobil Arsip Keliling (L5)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan mobil arsip keliling sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan mobil arsip keliling memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena ada dua unsur pelayanan kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7) yang masih memperoleh mutu pelayanan C “Kurang Baik” dan untuk unsur pelayanan U2, U3, U4, U4, U8 dan U9 mengalami peningkatan dari mutu layanan C “Kurang Baik” tahun 2018 meningkat menjadi B “Baik”. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan

perbaikan perihal kompetensi dan perilaku pelaksana. Adapun sebaran jawaban responden jenis layanan mobil arsip keliling (L5) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 36,51% responden menyatakan sangat setuju dan 63,49% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan mobil arsip keliling telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal kompetensi dan perilaku pelaksana.

f. Layanan Mobil Perpustakaan Keliling (L6)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan mobil perpustakaan keliling sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan mobil perpustakaan keliling memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik” baik secara umum maupun untuk setiap unsur pelayanan. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena untuk unsur pelayanan waktu pelayanan (U3) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) mengalami peningkatan dari mutu layanan C “Kurang Baik” tahun 2018 meningkat mejadi B “Baik”. Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan mobil perpustakaan keliling (L6) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 39,77% responden menyatakan sangat setuju dan 60,23% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai

harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan mobil perpustakaan keliling telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

g. Layanan Mobil Pintar (L7)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan mobil pintar sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan mobil pintar memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena sebagian besar unsur pelayanan memperoleh mutu layanan A “Sangat Baik” mengingat pada tahun 2018 tidak ada unsur pelayanan pada layanan mobil pintar yang memperoleh mutu layanan A dan masih ada unsur pelayanan yang memperoleh predikat kurang baik yaitu unsur produk spesifikasi jenis layanan (U5) dan sarana prasarana (U9). Adapun sebaran jawaban responden jenis layanan mobil pintar (L7) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 52,78% responden menyatakan sangat setuju dan 47,22% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan mobil pintar telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

h. Layanan Pemanfaatan Arsip (L8)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan pemanfaatan arsip sebagai berikut: diperoleh bahwa pengguna layanan

pemanfaatan arsip memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena unsur pelayanan persyaratan (U1), sistem, mekanisme dan prosedur (U2), keadilan pelayanan (U4), perilaku pelaksana (U7) dan sarana prasarana (U9) yang memperoleh mutu layanan B “Baik”, mengingat pada tahun 2018 tidak ada unsur pelayanan pada layanan pemanfaatan arsip yang memperoleh mutu layanan B. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal unsur-unsur yang memperoleh predikat kurang baik. Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan pemanfaatan arsip (L8) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 13,89% responden menyatakan sangat setuju dan 86,11% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pemanfaatan arsip telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal unsur-unsur yang memperoleh predikat kurang baik

i. Layanan Pembuatan Kartu Anggota (L9)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan pembuatan kartu anggota sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan pembuatan kartu anggota memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini tidak jauh berbeda dengan hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018. Hasil

ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal kompetensi pelaksana agar sesuai harapan pengguna layanan. Adapun sebaran jawaban responden jenis layanan pembuatan kartu anggota (L9) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 17,66% responden menyatakan sangat setuju dan 82,34% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pembuatan kartu anggota telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal kompetensi pelaksana.

j. Layanan Peminjaman Aula (L10)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan peminjaman aula sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan peminjaman aula memberikan predikat mutu layanan A dengan kinerja “Sangat Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena tidak unsur pelayanan memperoleh mutu layanan C “Kurang Baik” mengingat pada hasil SKM tahun 2018 ada tiga unsur yang memperoleh predikat kurang baik yaitu waktu pelayanan (U3), penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dan sarana prasarana (U9). Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan peminjaman aula (L10) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 64,81% responden menyatakan sangat setuju dan 35,19%

menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan peminjaman aula telah memberikan pelayanan yang sangat baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

k. Layanan Peminjaman Buku (L11)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan peminjaman buku sebagai berikut: diperoleh bahwa untuk layanan peminjaman buku responden memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena hanya ada satu unsur perilaku pelaksana (U7) yang memperoleh mutu layanan C “Kurang Baik” dan untuk unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U8) dan sarana prasarana (U9) mengalami peningkatan menjadi B “Baik” dari tahun 2018. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal perilaku pelaksana. Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan peminjaman buku (L11) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 29,84% responden menyatakan sangat setuju dan 70,16% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan peminjaman buku telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal perilaku pelaksana.

l. Layanan Pemutaran Film (L12)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan pemutaran film sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan pemutaran film memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini tidak jauh berbeda seperti hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 dimana proporsi mutu pelayanan C dan B hampir sama. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya perhatian lebih terkait evaluasi dan perbaikan perihal masih banyaknya unsur berpredikat kurang baik. Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan pemutaran film (L12) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 13,89% responden menyatakan sangat setuju dan 86,11% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pemutaran film telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna tetapi masih perlu ditingkatkan.

m. Layanan Pendampingan Penataan Arsip OPD (L13)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan pendampingan penataan arsip OPD sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan pendampingan penataan arsip OPD memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini mengalami sedikit penurunan dibandingkan dengan hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 dimana sebelumnya hanya

unsur sistem, mekanisme dan prosedur yang memperoleh mutu pelayanan C “Kurang Baik”. Tetapi hasil SKM Tahun 2019 ada tiga unsur yang memperoleh predikat kurang baik yaitu sistem, mekanisme dan prosedur (U2), waktu pelayanan (U3) dan kompetensi pelaksana (U6). Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya perhatian lebih untuk evaluasi dan perbaikan pada unsur pelayanan pada layanan pendampingan penataan arsip OPD. Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan pendampingan penataan arsip (L13) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 14,81% responden menyatakan sangat setuju dan 85,19% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pendampingan arsip OPD telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana.

n. Layanan Pendampingan Perpustakaan Sekolah (L14)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan pendampingan perpustakaan sekolah sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan pendampingan perpustakaan sekolah memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan, mengingat hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 untuk layanan ini tidak ada satu unsur

pelayanan pun yang memperoleh mutu pelayanan B “Baik”. Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal sistem, mekanisme dan prosedur (U2), waktu pelayanan (U3) dan keadilan pelayanan (U4). Adapun sebaran jawaban responden jenis layanan pendampingan perpustakaan sekolah (L14) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 14,07% responden menyatakan sangat setuju dan 85,93% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pendampingan perpustakaan sekolah telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal keadilan pelayanan sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan dan keadilan pelayanan.

o. Layanan Referensi (L15)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan referensi sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan referensi memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena semua unsur pelayanan memperoleh mutu pelayanan B “Baik”, mengingat pada hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 untuk layanan ini tidak ada satu unsur pun yang memperoleh mutu pelayanan B “Baik”. Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan referensi (L15) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak

setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 34,81% responden menyatakan sangat setuju dan 65,19% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan referensi telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

p. Layanan Ruang Anak (L16)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan ruang anak sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan ruang anak memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena hanya ada satu unsur perilaku pelaksana (U7) memperoleh mutu layanan C “Kurang Baik”, mengingat pada hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 untuk layanan ini hanya ada tiga unsur yang memperoleh mutu layanan B yaitu sistem mekanisme dan prosedur (U2), keadilan pelayanan (U4) dan kompetensi pelaksana (U6). Hal ini memberikan implikasi bahwa perlu adanya evaluasi dan perbaikan perihal perilaku pelaksana pada layanan ini. Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan ruang anak (L16) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 25,81% responden menyatakan sangat setuju dan 74,19% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan ruang anak telah

memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan walaupun harus ada perbaikan dalam hal perilaku pelaksana.

q. Layanan Ruang Banten *Corner* (L17)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan ruang Banten *Corner* sebagai berikut: diperoleh bahwa pengguna layanan ruang Banten *Corner* memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena ada unsur persyaratan (U1) yang memperoleh mutu pelayanan A “Sangat Baik” dan tidak ada unsur pelayanan yang memperoleh mutu layanan C “Kurang Baik”, mengingat pada hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 untuk layanan ini sebanyak empat unsur yang berpredikat baik yaitu unsur persyaratan (U1), waktu pelayanan (U3), keadilan pelayanan (U4) dan perilaku pelaksana (U6). Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan ruang Banten *Corner* (L17) disajikandiperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 39,78% responden menyatakan sangat setuju dan 60,22% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan ruang Banten *Corner* telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

r. Layanan Silang Layan (L18)

Berdasarkan hasil SKM tahun 2019 diperoleh nilai IKM layanan silang layan sebagai berikut: diperoleh bahwa responden layanan silang

layan memberikan predikat mutu layanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan peningkatan karena tidak ada unsur pelayanan yang memperoleh mutu layanan C “Kurang Baik”, mengingat pada hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2018 untuk layanan ini sebagian besar unsur layanan memperoleh predikat kurang baik. Adapun untuk sebaran jawaban responden jenis layanan silang layan (L18) disajikan diperoleh bahwa tidak ada responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan pada setiap unsur pelayanan ini. Secara persentase terlihat rata-rata 28,57% responden menyatakan sangat setuju dan 71,43% menyatakan setuju terkait setiap unsur pelayanan telah sesuai harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan silang layan telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 secara keseluruhan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu **80,64** dikonversikan setara **3,23** dengan mutu pelayanan **B “Baik”**. Pencapaian ini memperlihatkan peningkatan dari capaian nilai IKM pada tahun 2018 dengan memperoleh nilai IKM sebesar **77,62** dikonversikan setara **3,10** dengan mutu pelayanan **B “Baik”**. Selain itu, untuk setiap jenis pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten pun memperoleh mutu pelayanan **B “Baik”**. Ini merupakan hasil kerja sama semua pihak terkait (penyelenggara layanan maupun

pengguna layanan) guna meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

2. Kekurangan untuk setiap jenis layanan yang terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019. Dari setiap jenis layanan yang terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, masih adanya layanan yang kurang baik dan fasilitas yang harus ditingkatkan lagi demi lebih memudahkan dan kenyamanan pengunjung yang akan datang.
3. Evaluasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dalam menetapkan kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang, meski adanya evaluasi berjenjang yang harus dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan pada setiap layanan yang tersedia.

B. Saran

Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikatakan baik, akan tetapi perlu adanya perbaikan terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih belum maksimal (unsur-unsur yang memperoleh mutu pelayanan “**Kurang Baik**”) pada beberapa jenis pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, dari 18 (delapan belas) jenis layanana yaitu: 1) Baca Buku 2) Informasi Arsip 3) Internet Multimedia 4) Kunjungan Perpustakaan 5) Mobil Arsip Keliling 6) Mobil Perpustakaan Keliling 7) Mobil Pintar 8) Pemanfaatan Arsip 9) Pembuatan Kartu Anggota 10) Peminjaman Aula 11) Peminjaman Buku 12) Pemutaran Film 13) Pendampingan Penataan Arsip OPD 14) Pendampingan Perpustakaan Sekolah 15) Referensi 16) Ruang Anak 17) Ruang Banten Corner, dan 18) Silang Layan. Terdapat beberapa layanan yang kurang baik diantaranya : 1) Layanan Informasi

Arsip masih terdapat layanan kurang baik, seperti keadilan pelayanan dan sarana prasarana. 2) Layanan Inernet Multimedia terdapat layanan kurang baik seperti kompetensi pelayanan. 3) Layanan kunjungan perpustakaan masih terdapat kurang baik pada keadilan pelayanan. 4) Layanan mobil arsip keliling terdapat layanan kurang baik pada kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. 5) Layanan pemanfaatan arsip masih terdapat layanan kurang baik seperti produk spesifikasi jenis layanan dan kompetensi pelaksana.

Seluruh jenis layanan yang diberikan tersebut diharapkan memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menggunakannya. Untuk mewujudkan tercapainya visi dan misi yang diharapkan, tentunya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten perlu senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dari berbagai aspek untuk seluruh jenis layanan yang ada. Hal ini juga dapat dijadikan sebagai gambaran dan tolak ukur untuk kemajuan masyarakat Banten khususnya pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

1. Basuki, Sulistiyo. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
2. Laksmi, dkk. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penaku.
3. Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
4. Priansa, Doni Juni dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: ALFABETA.
5. Rasyid, R. 1998. *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarif Watampone.
6. Sinambela, Lijan Polta, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
7. Sugiarto, Agus dan Teguh Wahyono. 2015. *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional Ke Basis Komputer*. Yogyakarta: Gava Media.
8. Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
9. Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERUNDANG-UNDANGAN

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

3. Peraturan Gubernur (PERGUB) No. 86 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten
4. Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Banten No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).
6. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
7. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
8. Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
11. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Karakteristik Data Responden

No Responden	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
1	L1	P	21-30	SMA	Lainnya
2	L1	P	21-30	SMA	Wiraswasta
3	L1	L	21-30	S1	Lainnya
4	L1	P	21-30	SMA	Wiraswasta
5	L1	P	21-30	SMA	Lainnya
6	L1	P	21-30	S1	Lainnya
7	L1	L	21-30	S1	Wiraswasta
8	L1	L	<= 20	SMA	Lainnya
9	L1	P	<= 20	SMA	Lainnya
10	L1	P	21-30	S1	Wiraswasta
11	L1	L	<= 20	SMP	Lainnya
12	L1	L	<= 20	SMP	Lainnya
13	L1	P	21-30	SMA	Lainnya
14	L1	L	21-30	S1	Pers
15	L1	P	21-30	SMA	Lainnya
16	L1	P	21-30	S1	Lainnya
17	L1	P	21-30	SMA	Lainnya
18	L1	P	21-30	S1	Lainnya
19	L1	L	21-30	S1	Wiraswasta
20	L1	L	21-30	S1	Wiraswasta
21	L1	L	<= 20	SMA	Lainnya
22	L1	L	21-30	S1	Swasta
23	L1	L	21-30	S1	Lainnya
24	L1	L	31-40	S1	Wiraswasta
25	L1	P	21-30	SMA	Lainnya
26	L1	P	21-30	S1	Lainnya
27	L1	L	<= 20	SMA	Lainnya
28	L1	P	21-30	S1	Lainnya
29	L1	L	21-30	S1	Lainnya
30	L1	L	<= 20	SMP	Lainnya
31	L1	L	21-30	S1	Lainnya
32	L1	P	21-30	SMA	Lainnya
33	L1	L	31-40	S1	Wiraswasta
34	L1	L	21-30	S1	Wiraswasta
35	L1	L	31-40	S1	Lainnya
36	L1	P	31-40	S1	Lainnya
37	L1	P	31-40	SMA	Lainnya
38	L1	L	21-30	S1	Lainnya
39	L1	P	21-30	S1	Lainnya
40	L1	P	21-30	S1	Lainnya
41	L1	L	21-30	SMA	Lainnya
42	L1	P	31-40	S1	Swasta
43	L1	P	21-30	SMA	Lainnya
44	L1	P	31-40	S1	Lainnya
45	L1	L	21-30	S1	Lainnya
46	L1	L	<= 20	SMA	Lainnya
47	L1	P	21-30	S1	Lainnya
48	L1	L	21-30	S1	Lainnya
49	L1	P	31-40	S1	Swasta

50	L1	L	21-30	SMA	Lainnya
51	L1	L	<= 20	SMP	Lainnya
52	L1	L	21-30	S1	Lainnya
53	L1	P	<= 20	SMA	Lainnya
54	L1	P	31-40	S1	Lainnya
55	L1	L	21-30	S1	Lainnya
56	L1	L	21-30	S1	Pers
57	L1	L	<= 20	SMP	Lainnya
58	L2	L	41-50	S1	ASN
59	L2	L	31-40	S1	Lainnya
60	L2	P	41-50	S2	ASN
61	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya
62	L3	P	21-30	S1	Lainnya
63	L3	P	21-30	S1	Lainnya
64	L3	P	21-30	S1	Lainnya
65	L3	L	<= 20	SMA	Lainnya
66	L3	P	21-30	S1	Lainnya
67	L3	P	21-30	SMA	Lainnya
68	L3	P	<= 20	SMP	Lainnya
69	L3	L	21-30	S1	Lainnya
70	L3	L	<= 20	SMP	Lainnya
71	L3	L	<= 20	SMP	Lainnya
72	L3	P	21-30	S1	Lainnya
73	L3	L	21-30	S1	Pers
74	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya
75	L3	L	<= 20	SMP	Lainnya
76	L3	P	21-30	S1	Lainnya
77	L3	P	21-30	SMA	Lainnya
78	L3	L	21-30	S1	Lainnya
79	L3	P	21-30	S1	Lainnya
80	L3	L	21-30	S1	Lainnya
81	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya
82	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya
83	L3	P	31-40	S1	Pers
84	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya
85	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya
86	L3	P	21-30	S1	Lainnya
87	L3	P	21-30	SMA	Lainnya
88	L3	L	<= 20	SMA	Lainnya
89	L3	L	<= 20	SMA	Lainnya
90	L3	P	21-30	SMA	Lainnya
91	L3	L	<= 20	SMA	Lainnya
92	L3	P	21-30	S1	Lainnya
93	L3	P	21-30	SMA	Lainnya
94	L3	P	21-30	S1	Lainnya
95	L3	P	<= 20	SMP	Lainnya
96	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya
97	L3	L	21-30	S1	Lainnya
98	L3	L	21-30	S1	Lainnya
99	L3	L	21-30	S1	Lainnya
100	L3	L	21-30	SMA	Lainnya
101	L3	L	21-30	S1	Pers
102	L3	L	21-30	S1	Lainnya

103	L3	P	21-30	SMA	Lainnya
104	L3	P	21-30	SMA	Lainnya
105	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya
106	L3	L	21-30	SMA	Lainnya
107	L3	P	21-30	S1	Lainnya
108	L3	L	<= 20	SMA	Lainnya
109	L3	P	21-30	S1	Lainnya
110	L3	P	21-30	SMA	Lainnya
111	L3	P	31-40	S1	Lainnya
112	L3	L	21-30	S1	Lainnya
113	L3	P	21-30	S1	Lainnya
114	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya
115	L3	P	21-30	S1	Wiraswasta
116	L3	L	<= 20	SMA	Lainnya
117	L3	P	21-30	S1	Lainnya
118	L4	L	<= 20	SMP	Lainnya
119	L4	P	<= 20	SMP	Lainnya
120	L4	P	21-30	S1	Lainnya
121	L4	P	21-30	S1	Lainnya
122	L4	P	21-30	SMA	Lainnya
123	L4	P	21-30	S1	Lainnya
124	L4	P	21-30	SMA	Lainnya
125	L4	P	<= 20	SMP	Lainnya
126	L4	P	<= 20	SMP	Lainnya
127	L4	P	21-30	S1	ASN
128	L4	P	21-30	S1	Lainnya
129	L4	P	21-30	S1	ASN
130	L4	P	21-30	SMA	Lainnya
131	L4	P	21-30	S1	Lainnya
132	L4	L	21-30	S1	Lainnya
133	L4	L	21-30	S1	Lainnya
134	L4	L	21-30	S1	Lainnya
135	L4	P	21-30	SMA	Lainnya
136	L4	L	21-30	SMA	Lainnya
137	L4	L	21-30	S1	Lainnya
138	L4	L	21-30	SMA	Lainnya
139	L5	L	21-30	SMA	Lainnya
140	L5	L	21-30	SMA	Lainnya
141	L5	P	31-40	S1	ASN
142	L5	P	31-40	S1	Lainnya
143	L5	L	31-40	S1	ASN
144	L5	P	31-40	S1	ASN
145	L5	L	21-30	SMA	Lainnya
146	L6	L	21-30	SMA	Lainnya
147	L6	L	21-30	SMA	Lainnya
148	L6	P	21-30	S1	Lainnya
149	L6	P	21-30	SMA	Lainnya
150	L6	L	21-30	SMA	Lainnya
151	L6	P	21-30	SMA	Lainnya
152	L6	P	<= 20	SMP	Lainnya
153	L6	L	<= 20	SMP	Lainnya
154	L6	P	<= 20	SMP	Lainnya
155	L6	L	21-30	S1	Lainnya

156	L6	P	21-30	SMA	Lainnya
157	L6	P	21-30	S1	Lainnya
158	L6	P	21-30	S1	Lainnya
159	L6	L	21-30	SMA	Lainnya
160	L6	P	21-30	SMA	Lainnya
161	L6	P	21-30	SMA	Lainnya
162	L6	L	21-30	S1	Lainnya
163	L6	P	21-30	SMA	Lainnya
164	L6	P	21-30	S1	Lainnya
165	L7	P	21-30	S1	Lainnya
166	L7	P	21-30	S1	Lainnya
167	L7	P	31-40	S1	ASN
168	L7	L	21-30	SMA	Lainnya
169	L7	L	31-40	S1	Lainnya
170	L7	L	21-30	S1	Lainnya
171	L7	L	31-40	S1	Pers
172	L7	L	31-40	S2	Lainnya
173	L7	L	21-30	S1	Lainnya
174	L7	L	31-40	S1	ASN
175	L7	L	31-40	S1	Lainnya
176	L7	P	21-30	S1	Lainnya
177	L8	P	21-30	SMA	Lainnya
178	L8	L	31-40	S1	Lainnya
179	L8	L	21-30	S1	Lainnya
180	L8	P	21-30	S1	Lainnya
181	L9	L	21-30	SMA	Lainnya
182	L9	P	21-30	SMA	Lainnya
183	L9	L	<= 20	SMP	Lainnya
184	L9	P	31-40	S1	Lainnya
185	L9	P	31-40	S1	Lainnya
186	L9	P	31-40	S1	Swasta
187	L9	L	21-30	SMA	Lainnya
188	L9	L	21-30	S1	Pers
189	L9	L	21-30	S1	Lainnya
190	L9	L	21-30	SMA	Lainnya
191	L9	P	31-40	S1	Swasta
192	L9	P	21-30	S1	Lainnya
193	L9	P	<= 20	SMP	Lainnya
194	L9	P	31-40	S1	Swasta
195	L9	P	21-30	S1	Lainnya
196	L9	P	21-30	S1	Lainnya
197	L9	P	21-30	S1	Swasta
198	L9	P	21-30	S1	Lainnya
199	L9	P	21-30	S1	Lainnya
200	L9	L	21-30	SMA	Lainnya
201	L9	P	31-40	S1	Swasta
202	L9	L	<= 20	SMP	Lainnya
203	L9	L	21-30	SMA	Lainnya
204	L9	P	21-30	SMA	Lainnya
205	L9	L	<= 20	SMP	Lainnya
206	L9	P	21-30	S1	Swasta
207	L9	P	<= 20	SMP	Lainnya
208	L9	P	21-30	SMA	Lainnya

209	L9	P	21-30	S1	Wiraswasta
210	L9	L	<= 20	SMA	Lainnya
211	L9	L	21-30	S1	Lainnya
212	L9	P	21-30	SMA	Lainnya
213	L9	P	21-30	SMP	Lainnya
214	L9	P	<= 20	SMA	Lainnya
215	L9	P	21-30	S1	Lainnya
216	L9	P	21-30	S1	Swasta
217	L9	L	21-30	S1	Wiraswasta
218	L9	P	<= 20	SMA	Lainnya
219	L9	P	21-30	SMA	Lainnya
220	L9	L	<= 20	SMA	Lainnya
221	L9	L	<= 20	SMA	Lainnya
222	L9	P	21-30	S1	ASN
223	L9	P	<= 20	SMA	Lainnya
224	L9	P	21-30	SMA	Lainnya
225	L9	L	21-30	SMA	Lainnya
226	L9	L	21-30	SMA	Lainnya
227	L9	L	21-30	S1	Wiraswasta
228	L9	P	21-30	SMA	Lainnya
229	L9	P	21-30	S1	Wiraswasta
230	L9	L	21-30	SMA	Wiraswasta
231	L9	L	<= 20	SMP	Lainnya
232	L9	P	21-30	S1	Lainnya
233	L9	L	31-40	S1	Wiraswasta
234	L9	P	<= 20	SMA	Lainnya
235	L9	P	21-30	SMA	Lainnya
236	L9	P	21-30	SMA	Lainnya
237	L10	L	<= 20	SMA	Lainnya
238	L10	L	21-30	S1	Swasta
239	L10	P	21-30	S1	Lainnya
240	L10	L	31-40	S1	Lainnya
241	L10	L	41-50	S1	ASN
242	L10	P	31-40	S1	Lainnya
243	L11	L	<= 20	SMP	Lainnya
244	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
245	L11	P	21-30	S1	Lainnya
246	L11	P	31-40	S1	Lainnya
247	L11	L	21-30	S1	Lainnya
248	L11	P	21-30	S1	Swasta
249	L11	L	21-30	SMA	Lainnya
250	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
251	L11	L	<= 20	SMP	Lainnya
252	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
253	L11	L	21-30	S1	Lainnya
254	L11	L	21-30	S1	Wiraswasta
255	L11	L	21-30	S1	Lainnya
256	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
257	L11	L	<= 20	SMP	Lainnya
258	L11	L	21-30	SMA	Lainnya
259	L11	P	21-30	SMA	Wiraswasta
260	L11	L	21-30	SMA	Wiraswasta
261	L11	L	21-30	S1	Swasta

262	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
263	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
264	L11	P	<= 20	SMP	Lainnya
265	L11	P	<= 20	SMP	Lainnya
266	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
267	L11	P	21-30	S1	Lainnya
268	L11	P	21-30	S1	Lainnya
269	L11	L	21-30	SMA	Lainnya
270	L11	P	21-30	S1	ASN
271	L11	L	21-30	SMA	Lainnya
272	L11	L	21-30	SMA	Lainnya
273	L11	L	21-30	SMA	Lainnya
274	L11	L	<= 20	SMP	Lainnya
275	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
276	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
277	L11	L	21-30	SMA	Wiraswasta
278	L11	P	21-30	SMA	Wiraswasta
279	L11	P	21-30	S1	Swasta
280	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
281	L11	P	21-30	SMA	Wiraswasta
282	L11	L	21-30	S1	Wiraswasta
283	L11	L	21-30	S1	Lainnya
284	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
285	L11	P	21-30	SMA	Wiraswasta
286	L11	P	21-30	S1	Lainnya
287	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
288	L11	P	21-30	S1	Swasta
289	L11	P	21-30	S1	Lainnya
290	L11	L	21-30	S1	Wiraswasta
291	L11	P	21-30	S1	Lainnya
292	L11	P	21-30	S1	Lainnya
293	L11	P	21-30	SMA	Lainnya
294	L11	P	21-30	S1	Lainnya
295	L11	P	21-30	S1	Lainnya
296	L11	P	21-30	S1	Lainnya
297	L12	L	31-40	S1	ASN
298	L12	P	31-40	S1	ASN
299	L12	L	<= 20	SMA	Lainnya
300	L12	L	21-30	S1	Lainnya
301	L13	L	41-50	S1	ASN
302	L13	L	31-40	SMA	Lainnya
303	L13	P	41-50	S1	ASN
304	L13	L	31-40	SMA	Lainnya
305	L13	L	31-40	S1	Lainnya
306	L13	L	41-50	S1	ASN
307	L14	L	21-30	S1	Lainnya
308	L14	L	31-40	S1	ASN
309	L14	L	21-30	SMA	Lainnya
310	L14	P	31-40	S1	Swasta
311	L14	L	21-30	SMA	Lainnya
312	L14	P	31-40	S1	ASN
313	L14	L	41-50	S1	Swasta
314	L14	L	31-40	S1	Lainnya

315	L14	L	21-30	S1	Lainnya
316	L14	L	31-40	S1	Swasta
317	L14	P	21-30	S1	Lainnya
318	L14	P	31-40	S1	Swasta
319	L14	L	21-30	S1	Swasta
320	L14	L	31-40	S1	Lainnya
321	L14	P	41-50	S1	ASN
322	L15	L	<= 20	SMA	Lainnya
323	L15	P	<= 20	SMA	Lainnya
324	L15	P	21-30	S1	Lainnya
325	L15	P	21-30	S1	Lainnya
326	L15	P	21-30	S1	Lainnya
327	L15	P	<= 20	SMA	Lainnya
328	L15	L	21-30	S1	Lainnya
329	L15	P	21-30	S1	Lainnya
330	L15	L	<= 20	SMA	Lainnya
331	L15	P	21-30	S1	Lainnya
332	L15	P	21-30	S1	Lainnya
333	L15	L	21-30	S1	Lainnya
334	L15	L	21-30	S1	Lainnya
335	L15	P	<= 20	SMA	Lainnya
336	L15	P	<= 20	SMA	Lainnya
337	L16	P	21-30	SMA	Swasta
338	L16	L	21-30	S1	Wiraswasta
339	L16	L	<= 20	SMA	Lainnya
340	L16	P	<= 20	SMA	Wiraswasta
341	L16	L	31-40	SMA	Lainnya
342	L16	P	21-30	SMA	Lainnya
343	L16	L	21-30	S1	Lainnya
344	L16	P	21-30	S1	Lainnya
345	L16	P	21-30	S1	Lainnya
346	L16	P	31-40	S1	Lainnya
347	L16	P	21-30	SMA	Swasta
348	L16	P	<= 20	SMA	Wiraswasta
349	L16	L	41-50	S1	Wiraswasta
350	L16	P	31-40	S1	Lainnya
351	L16	P	41-50	S1	Wiraswasta
352	L16	P	<= 20	SMA	Lainnya
353	L16	P	21-30	SMA	Lainnya
354	L16	P	21-30	S1	Lainnya
355	L16	L	21-30	SMA	Lainnya
356	L16	L	31-40	SMA	Lainnya
357	L16	L	21-30	S1	Lainnya
358	L16	P	31-40	S1	Lainnya
359	L16	P	21-30	S1	Wiraswasta
360	L16	P	21-30	SMA	Lainnya
361	L16	L	21-30	S1	Lainnya
362	L16	P	21-30	S1	Lainnya
363	L16	P	21-30	SMA	Lainnya
364	L16	L	21-30	S1	Lainnya
365	L16	P	31-40	S1	Wiraswasta
366	L16	P	21-30	SMA	Lainnya
367	L16	P	31-40	S1	Lainnya

368	L17	P	21-30	S1	Lainnya
369	L17	P	21-30	SMA	Lainnya
370	L17	L	<= 20	SMA	Lainnya
371	L17	L	<= 20	SMA	Lainnya
372	L17	L	<= 20	SMA	Lainnya
373	L17	L	<= 20	SMA	Lainnya
374	L17	L	21-30	S1	Lainnya
375	L17	L	21-30	SMA	Lainnya
376	L17	P	21-30	S1	Swasta
377	L17	P	21-30	S1	Lainnya
378	L17	P	<= 20	SMA	Lainnya
379	L17	L	21-30	S1	Lainnya
380	L17	L	21-30	S1	Swasta
381	L17	L	21-30	SMA	Lainnya
382	L17	L	21-30	SMA	Swasta
383	L17	L	21-30	S1	Wiraswasta
384	L17	L	21-30	S1	Wiraswasta
385	L17	P	21-30	SMA	Lainnya
386	L17	P	<= 20	SMA	Lainnya
387	L17	P	<= 20	SMA	Lainnya
388	L17	P	<= 20	SMA	Lainnya
389	L17	L	21-30	S1	Lainnya
390	L17	L	<= 20	SMA	Lainnya
391	L17	P	21-30	S1	Lainnya
392	L17	P	21-30	S1	Lainnya
393	L17	L	21-30	S1	Lainnya
394	L17	L	21-30	SMA	Lainnya
395	L17	L	21-30	SMA	Lainnya
396	L17	L	21-30	SMA	Lainnya
397	L17	P	21-30	S1	Lainnya
398	L17	L	21-30	S1	Lainnya
399	L18	L	21-30	SMA	Lainnya
400	L18	P	41-50	S1	ASN
401	L18	L	31-40	SMA	Lainnya
402	L18	L	31-40	S1	Lainnya
403	L18	P	31-40	S1	Lainnya
404	L18	L	31-40	S1	Lainnya
405	L18	L	21-30	SMA	Lainnya

**Lampiran 2 Rekapitulasi Nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi
Banten Tahun 2019**

No Responden	Pilihan jawaban								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	3	3	3	3,5	3,5	3,5
2	4	3	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3,5
6	3	3	3	3	4	4	4	4	4
7	4	3	3	3	3	3	4	4	4
8	3,5	3	3	4	3	3	3	3	3,5
9	4	3	3	3	4	3	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4	4	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	4	3	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	3	3	4	4
15	4	3	3	3	3	3	3	4	4
16	4	4	4	3	3	3	3	4	4
17	4	3	3	3	3	4	3	4	4
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3,5
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3,5
20	3	4	4	3	3	3	3,5	3,5	3,5
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3,5	3	3,5	4	3	4	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3,5	3	3	3	3	3,5	4	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3,5	3	3	3	3,5	3	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3,5	3	3	3	3	3,5	3,5	3,5	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3

44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
57	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
58	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
60	3,5	3	3	3	3	3	4	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
86	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3,5
87	3,5	3,5	3,5	3	3	3	3	3	3	4
88	3,5	3	4	3	3	3	3	3	3	3,5
89	3,5	4	3	3,5	3	3	3	3	3	4
90	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3,5
91	3,5	3	3,5	3	3	3	3	3	3	3,5
92	3,5	4	4	4	3,5	3	3	3	3	3,5

93	3,5	3	4	3,5	3	3	3	3,5	3,5
94	4	4	4	4	3	3	3	3	3
95	4	3	3	3,5	3	3	4	4	4
96	3	4	3	3	3	3	4	3	4
97	3,5	3,5	3	3	3,5	3,5	4	3	4
98	3,5	3	3	3	3	3,5	3,5	3,5	4
99	3,5	3	3	3	3	3	3	4	4
100	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3,5	4	3,5	3	3	3	3	3	3
102	3,5	3	3,5	4	3	3	3	3	3,5
103	4	4	3	3	3	3	3	3	3,5
104	3,5	3,5	4	4	3	3,5	3	3	3
105	4	4	3	3	3	3	3	3	3
106	4	4	3	3	3	3	3	4	4
107	4	4	4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
108	3,5	3	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
109	3,5	4	3,5	4	3	3	3	3	3
110	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
111	4	4	4	3,5	3	3	3	3	3,5
112	3,5	4	3	3	3,5	3	3	3	3,5
113	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
114	3,5	4	4	3	3	3	3	3	4
115	3,5	3,5	4	3,5	3	3	3	3	3,5
116	3,5	3	3,5	3,5	3	3	3	3	3,5
117	3,5	4	3	4	3,5	3,5	3,5	3	3,5
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	3	4	3	3,5	3,5	3,5	3,5	4
124	3	3,5	3	3	3,5	3	4	3	3,5
125	4	3	3	3	3	3	4	3	3,5
126	4	3	4	3	3	3,5	3,5	3	3,5
127	3,5	3	3,5	3	3,5	3,5	3	3,5	3,5
128	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
129	3,5	4	4	3	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
130	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3	3	4
131	3,5	3	4	3	3,5	3	3	3	3,5
132	3,5	3	3	3	3	3,5	3	3	3,5
133	3,5	4	4	3	3	3	3	3	3
134	3,5	3	3	3	3	3	3,5	3,5	3,5
135	3,5	3	3	3,5	3,5	3,5	3,5	3	3,5
136	3,5	3	3	3	3	3,5	3,5	3	4
137	3,5	3	4	3	3,5	4	4	4	4
138	4	3	4	3	4	3,5	3,5	3,5	3,5
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3,5	3,5	3,5	3	3	3	3	3	3
141	4	3,5	3,5	3,5	4	3	3	3,5	3

142	3,5	3	3,5	3,5	3	3	3	3	3,5
143	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
144	3,5	3	4	3	3	3	3	3	4
145	3,5	3	4	4	3	3	3	3,5	4
146	3,5	3	3	3	3	3,5	3	3	3,5
147	3,5	4	3	3	3	3	3	3	3,5
148	4	4	4	3	3	3	3	4	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3,5	4	4	3,5	3	3	4	3	3
151	3	3	4	3	4	4	3	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	3	4	3	4	3	3	4	3	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	4
155	4	4	4	4	4	3	4	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	4	3,5	3	3	3	3	3
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4
159	3	3	4	3	4	4	4	3	3
160	4	3	3	4	4	4	4	4	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	3
162	3	4	3	4	3	4	3	4	3
163	4	4	3	4	4	4	3	4	3
164	3	3	3	4	4	4	4	4	3
165	3	3	4	4	4	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	4	4	4	4	3
168	4	4	4	3	3	4	4	4	3
169	4	3	3	4	4	4	3	4	4
170	3	3	3	4	4	3	3	3	3
171	3	4	4	4	3	3	4	4	3
172	4	4	4	3	4	4	4	4	3
173	4	4	3	4	4	3	4	3	4
174	4	4	4	4	4	4	3	4	3
175	3	4	4	4	4	4	3	3	3
176	4	4	4	4	3	4	3	4	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3,5	3,5	3	3,5	3	3	4	3	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3

191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	4	3	3	3	3	3	3	3	3
213	4	3	3	3	3	3	3	3	3
214	4	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	4
216	3	3	3	3	3	3	3	3	4
217	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
218	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
219	3,5	3	3	3	3	3	3	3	4
220	3,5	3	3,5	3	4	3	4	3,5	4
221	3	3	3	3	3,5	4	3,5	4	4
222	4	4	4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	4
223	4	4	4	3	3	3	3	3	3
224	4	4	4	4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
225	4	4	4	3	3	3	3	3	4
226	3,5	3	3	3	3	3,5	3	3	4
227	3	3	4	3	3	3	3	3	3,5
228	3,5	3	3	3,5	3	3	3	3	3,5
229	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
230	3,5	3	3	3,5	3	3	3	3	3
231	4	4	4	3	3	3	3	3	3,5
232	3,5	3	3	3	3	3	3,5	4	4
233	3,5	3	3	3	3	3	4	3	3
234	3,5	3	3	3	3	3	3	3	4
235	3	3	3	3,5	3,5	3	4	3,5	4
236	3	3	3,5	3,5	4	3	4	3,5	4
237	3,5	4	4	4	3	4	4	3	4
238	3	4	4	4	4	3	3	3	3
239	3	4	4	4	4	4	4	3	3

240	3	4	4	4	4	3	3	4	4
241	4	4	4	4	4	3	3,5	3,5	4
242	3	3	4	3	4	4	4	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	4	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	3	3	3	3	3	3	3	4
260	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
261	4	3	3	3	3	3	3	3,5	3,5
262	3,5	4	3,5	3	3,5	3	3,5	3	3
263	4	4	3	3	3	3	3	3	4
264	3,5	3	3	3,5	3	3	3	3	4
265	3	3	3	3,5	3	3	3	3	3,5
266	3,5	3	3	3,5	3	3	3	3	3,5
267	3	3	4	3,5	3	3	3	3	3,5
268	3	3	3	3,5	3	3	3	3	3,5
269	4	4	3	3,5	3	3	3	3	3,5
270	3	3	3	4	4	3	3	3	4
271	3,5	3	4	3	3	3	3	3	3,5
272	3	4	3	4	3	4	3	3,5	3,5
273	3,5	4	4	3	4	3	3	3	4
274	3,5	3	3	3	3	3,5	3	3	3,5
275	3,5	4	4	4	4	3	3	3	3,5
276	4	4	3	3	3	3	3	3	4
277	3	3,5	3	3	3,5	3	3	3	3,5
278	3,5	4	4	3	3	3	3	3	4
279	4	4	4	4	3	3	3	3	4
280	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
281	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
282	3	4	3	4	3	3	3	3	4
283	4	4	3	3	3,5	3,5	3,5	3	3,5
284	3	3	3	3	3,5	3	3	3	3,5
285	3,5	3	3	3	3	3,5	3	3	3,5
286	3	4	3	4	3	4	3	4	3
287	3	3	4	4	3	3	3	3	4
288	4	4	4	4	4	3	3	3	3

289	3,5	3	3	3	3,5	3,5	3	3	3,5
290	3,5	3	3,5	3	3	3	3	3	4
291	4	3	3	3	3	3,5	3	3	3,5
292	4	4	4	4	4	3,5	3	3	3,5
293	3	3	3	3	3	3,5	3	3	3,5
294	3,5	3	3	3	3	3,5	3	3,5	3,5
295	3	3	3	3	3,5	3	4	3	4
296	3,5	3,5	3	3	3	3	3	3	3,5
297	3	3	3	3	3	3	4	4	3,5
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	3	3	3	3	3,5	3	4	3	3
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	3	3	3	3	3	3	4	3	3,5
303	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	3	3	3	3,5	3,5	3	4	4	4
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3
310	3,5	3	3	3	3	3	4	3	4
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3
313	3	3	3	3	3,5	3,5	4	3	3
314	3	3	3	3	3	3	3	3	3
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	3	3	3	3	3,5	3,5	3	3	3
318	3	3	3	3,5	3,5	3	3	3,5	3
319	3,5	3,5	3	3	3	4	3	3,5	3
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	3	3	3	3	4	3	4	4	4
322	3,5	3	3,5	3	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
323	3,5	3,5	4	4	4	3	3	3	3,5
324	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
325	4	3	3	3	3	3	3	4	4
326	3,5	3,5	4	3	3,5	3,5	3	3	3
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3
329	3	3	3,5	3,5	3	3	3	3	3,5
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3
331	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
332	3,5	3	3,5	3	3	3,5	3,5	3	3,5
333	3	3	3	3	3	3,5	3,5	3	4
334	3	3	3,5	3,5	3	3	3,5	3	3,5
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3

338	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	3	3	3	3	3	3	3	3	3
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	4	3	3	3	3	3	3	3	3
344	4	3	3	3	3	3	3	3	3
345	4	3	3	3	3	3	3	3	3
346	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
350	3,5	3	4	3	3,5	3,5	3	3	3
351	3	4	4	4	3	3	3	3,5	3,5
352	4	4	4	4	3	3	3	3	3
353	3	3	4	4	3	3	3	3	3
354	3,5	3	3	3,5	3	3	3	3	3,5
355	4	3	3	3	3	3	3	3,5	3,5
356	4	3	3	3,5	3	3	3,5	3	4
357	3	3,5	3	3	3	3	3	3,5	3,5
358	4	3	4	3	4	3	3	3	3,5
359	4	3	4	3	3	3,5	3,5	3,5	3,5
360	3	3	4	3	3	3	3	3	3,5
361	3,5	3	3	3	3,5	3,5	3	3	3,5
362	3	3,5	3	3	3	3	3	3,5	3,5
363	3,5	3	4	3	3	3	3	3	3,5
364	3,5	3	3	3,5	3	3,5	3	3	3,5
365	3	4	3,5	3	3	3	3	3	3,5
366	3	4	3	3	3	3,5	3	4	3,5
367	3	3	3	3	3	3,5	3,5	3,5	4
368	3	3	3	3	3	3	3	3	3
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3
370	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
371	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
372	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
373	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
374	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
375	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
376	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
377	4	3,5	3	3	4	3	3	3	4
378	4	4	3	4	3	3	3	3	3,5
379	4	4	3	4	4	4	3	4	4
380	4	3	4	3	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	3	3	3	4
382	4	3	3	4	3	3	3	3	4
383	4	4	3	3	3	3	3	3	3
384	4	3	4	3	3	4	4	3	4
385	3	3	4	4	3	4	4	3	3
386	4	4	4	3	3	3	4	4	4

387	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
388	4	4	3	3	3	3	3	3	3		
389	4	3	4	4	3	4	3	3	3		
390	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
391	3	3	3	3	4	3	3	4	4		
392	4	3	3	4	3	3	4	3	4		
393	4	4	4	3	4	3	3	4	3		
394	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
395	3	4	3	4	4	3	4	3	4		
396	4	3	4	3	4	4	4	3	3		
397	4	4	4	3	3	3	3	3	3		
398	4	4	4	4	4	3	3	3,5	3,5		
399	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
400	3	3	3	3,5	3	4	4	4	4		
401	3,5	3	3,5	3	3	3	3	4	4		
402	4	4	3	3	4	3	3	4	4		
403	3	3	4	4	3	4	3	4	3		
404	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
405	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Jumlah Nilai / unsur	1352,5	1308	1316	1299,5	1288,5	1277	1284,5	1285	1357,5		
NRR / unsur	3,34	3,23	3,25	3,21	3,18	3,15	3,17	3,17	3,35		
NRR tertbg / unsur	0,37	0,36	0,36	0,36	0,35	0,35	0,35	0,35	0,37	3,23	*)
IKM Unit Pelayanan										80,64	**)

Keterangan

U1-U9	:	Unsur-unsur pelayanan
NRR	:	Nilai rata-rata
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	:	Jumlah NRR IKM tertimbang
**)	:	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per unsur	:	Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur	:	NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik)	:	88,31-100
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	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,34	83,49	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,23	80,74	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,25	81,23	B	Baik
U4	Keadilan Pelayanan	3,21	80,22	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,18	79,54	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,15	78,83	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	79,29	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,17	79,32	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,35	83,80	B	Baik
Total		3,23	80,64	B	Baik

Lampiran 3 Rekapitulasi IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 Berdasarkan Profil Responden

No	Layanan	L/P	Umur	Pendi dikan	Pekerjaan	Unsur Pelayanan								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	L1	P	21-30	SMA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3,5	3,5	3,5
2	L1	P	21-30	SMA	Wiraswasta	4	3	4	3	3	3	3	3	4
3	L1	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	L1	P	21-30	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	L1	P	21-30	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	3	3,5
6	L1	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	4	4	4	4	4
7	L1	L	21-30	S1	Wiraswasta	4	3	3	3	3	3	4	4	4
8	L1	L	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3	3	4	3	3	3	3	3,5
9	L1	P	<= 20	SMA	Lainnya	4	3	3	3	4	3	4	4	4
10	L1	P	21-30	S1	Wiraswasta	3	4	3	4	4	4	4	3	4
11	L1	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	L1	L	<= 20	SMP	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	L1	P	21-30	SMA	Lainnya	4	3	4	4	4	4	3	4	4
14	L1	L	21-30	S1	Pers	4	4	4	4	4	3	3	4	4
15	L1	P	21-30	SMA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	4	4
16	L1	P	21-30	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	4	4
17	L1	P	21-30	SMA	Lainnya	4	3	3	3	3	4	3	4	4
18	L1	P	21-30	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	3,5
19	L1	L	21-30	S1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	3	3	3,5
20	L1	L	21-30	S1	Wiraswasta	3	4	4	3	3	3	3,5	3,5	3,5
21	L1	L	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	L1	L	21-30	S1	Swasta	3,5	3	3,5	4	3	4	3	4	4
23	L1	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	L1	L	31-40	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	L1	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	L1	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	L1	L	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	L1	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3,5	4	3	4
29	L1	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3

30	L1	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	L1	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	L1	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	L1	L	31-40	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	L1	L	21-30	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	L1	L	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	L1	P	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	L1	P	31-40	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3,5	3	4	4	4
38	L1	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	L1	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	L1	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	L1	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	L1	P	31-40	S1	Swasta	3,5	3	3	3	3	3,5	3,5	3,5	4
43	L1	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	L1	P	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	L1	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	L1	L	<= 20	SMA	Lainnya	4	3	3	3	4	3	4	4	4
47	L1	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	L1	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	L1	P	31-40	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	L1	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	L1	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	L1	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
53	L1	P	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	L1	P	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	L1	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	L1	L	21-30	S1	Pers	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
57	L1	L	<= 20	SMP	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	3	3
58	L2	L	41-50	S1	ASN	4	4	4	3	3	3	3	3	3
59	L2	L	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3	4	4	3	4	3
60	L2	P	41-50	S2	ASN	3,5	3	3	3	3	3	4	3	3
61	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3

62	L3	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	L3	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	L3	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	L3	L	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	L3	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	L3	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	L3	P	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	L3	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	L3	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	L3	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	L3	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	L3	L	21-30	S1	Pers	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	L3	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	L3	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	L3	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	L3	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	L3	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	L3	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	L3	P	31-40	S1	Pers	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
86	L3	P	21-30	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	3	3,5
87	L3	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3,5	3,5	3	3	3	3	3	4
88	L3	L	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3	4	3	3	3	3	3	3,5
89	L3	L	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	4	3	3,5	3	3	3	3	4
90	L3	P	21-30	SMA	Lainnya	4	4	3	3	4	3	3	3	3,5
91	L3	L	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3	3,5	3	3	3	3	3	3,5
92	L3	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	4	4	4	3,5	3	3	3	3,5
93	L3	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	4	3,5	3	3	3	3,5	3,5

94	L3	P	21-30	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	3	3
95	L3	P	<= 20	SMP	Lainnya	4	3	3	3,5	3	3	4	4	4
96	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya	3	4	3	3	3	3	4	3	4
97	L3	L	21-30	S1	Lainnya	3,5	3,5	3	3	3,5	3,5	4	3	4
98	L3	L	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3,5	3,5	3,5	4
99	L3	L	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	4	4
100	L3	L	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
101	L3	L	21-30	S1	Pers	3,5	4	3,5	3	3	3	3	3	3
102	L3	L	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3,5	4	3	3	3	3	3,5
103	L3	P	21-30	SMA	Lainnya	4	4	3	3	3	3	3	3	3,5
104	L3	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3,5	4	4	3	3,5	3	3	3
105	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya	4	4	3	3	3	3	3	3	3
106	L3	L	21-30	SMA	Lainnya	4	4	3	3	3	3	3	4	4
107	L3	P	21-30	S1	Lainnya	4	4	4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
108	L3	L	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
109	L3	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	4	3,5	4	3	3	3	3	3
110	L3	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
111	L3	P	31-40	S1	Lainnya	4	4	4	3,5	3	3	3	3	3,5
112	L3	L	21-30	S1	Lainnya	3,5	4	3	3	3,5	3	3	3	3,5
113	L3	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
114	L3	P	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	4	4	3	3	3	3	3	4
115	L3	P	21-30	S1	Wiraswasta	3,5	3,5	4	3,5	3	3	3	3	3,5
116	L3	L	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3	3,5	3,5	3	3	3	3	3,5
117	L3	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	4	3	4	3,5	3,5	3,5	3	3,5
118	L4	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	L4	P	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	L4	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	L4	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	L4	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
123	L4	P	21-30	S1	Lainnya	4	3	4	3	3,5	3,5	3,5	3,5	4
124	L4	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3,5	3	3	3,5	3	4	3	3,5
125	L4	P	<= 20	SMP	Lainnya	4	3	3	3	3	3	4	3	3,5

126	L4	P	<= 20	SMP	Lainnya	4	3	4	3	3	3,5	3,5	3	3,5
127	L4	P	21-30	S1	ASN	3,5	3	3,5	3	3,5	3,5	3	3,5	3,5
128	L4	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
129	L4	P	21-30	S1	ASN	3,5	4	4	3	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
130	L4	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3	3	4
131	L4	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	4	3	3,5	3	3	3	3,5
132	L4	L	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3,5	3	3	3,5
133	L4	L	21-30	S1	Lainnya	3,5	4	4	3	3	3	3	3	3
134	L4	L	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3,5	3,5	3,5
135	L4	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3,5	3,5	3,5	3,5	3	3,5
136	L4	L	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3,5	3,5	3	4
137	L4	L	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	4	3	3,5	4	4	4	4
138	L4	L	21-30	SMA	Lainnya	4	3	4	3	4	3,5	3,5	3,5	3,5
139	L5	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	L5	L	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3,5	3,5	3	3	3	3	3	3
141	L5	P	31-40	S1	ASN	4	3,5	3,5	3,5	4	3	3	3,5	3
142	L5	P	31-40	S1	Lainnya	3,5	3	3,5	3,5	3	3	3	3	3,5
143	L5	L	31-40	S1	ASN	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
144	L5	P	31-40	S1	ASN	3,5	3	4	3	3	3	3	3	4
145	L5	L	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	4	4	3	3	3	3,5	4
146	L6	L	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3,5	3	3	3,5
147	L6	L	21-30	SMA	Lainnya	3,5	4	3	3	3	3	3	3	3,5
148	L6	P	21-30	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	4	3
149	L6	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	L6	L	21-30	SMA	Lainnya	3,5	4	4	3,5	3	3	4	3	3
151	L6	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	4	3	4	4	3	4	3
152	L6	P	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	L6	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	4	3	4	3	3	4	3	4
154	L6	P	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4
155	L6	L	21-30	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	3	3
156	L6	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	L6	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	4	3,5	3	3	3	3	3

158	L6	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
159	L6	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	4	3	4	4	4	3	3
160	L6	P	21-30	SMA	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	3
161	L6	P	21-30	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
162	L6	L	21-30	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	4	3
163	L6	P	21-30	SMA	Lainnya	4	4	3	4	4	4	3	4	3
164	L6	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	4	3
165	L7	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	4	4	4	3	3	3	3
166	L7	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	L7	P	31-40	S1	ASN	3	3	3	3	4	4	4	4	3
168	L7	L	21-30	SMA	Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	4	3
169	L7	L	31-40	S1	Lainnya	4	3	3	4	4	4	3	4	4
170	L7	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	4	4	3	3	3	3
171	L7	L	31-40	S1	Pers	3	4	4	4	3	3	4	4	3
172	L7	L	31-40	S2	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	3
173	L7	L	21-30	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	3	4
174	L7	L	31-40	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	3	4	3
175	L7	L	31-40	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	4	3	3	3
176	L7	P	21-30	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	4	3	4	3
177	L8	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	L8	L	31-40	S1	Lainnya	3,5	3,5	3	3,5	3	3	4	3	4
179	L8	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	L8	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	L9	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	L9	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	L9	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	L9	P	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	L9	P	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	L9	P	31-40	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	L9	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	L9	L	21-30	S1	Pers	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	L9	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3

190	L9	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	L9	P	31-40	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	L9	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	L9	P	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	L9	P	31-40	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	L9	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	L9	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	L9	P	21-30	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	L9	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	L9	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	L9	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	L9	P	31-40	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	L9	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	L9	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	L9	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	L9	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	L9	P	21-30	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	L9	P	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	L9	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	L9	P	21-30	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	L9	L	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	L9	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	L9	P	21-30	SMA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3
213	L9	P	21-30	SMP	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3
214	L9	P	<= 20	SMA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3
215	L9	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4
216	L9	P	21-30	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4
217	L9	L	21-30	S1	Wiraswasta	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
218	L9	P	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
219	L9	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	4
220	L9	L	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3	3,5	3	4	3	4	3,5	4
221	L9	L	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3,5	4	3,5	4	4

222	L9	P	21-30	S1	ASN	4	4	4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	4
223	L9	P	<= 20	SMA	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	3	3
224	L9	P	21-30	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
225	L9	L	21-30	SMA	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	3	4
226	L9	L	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3,5	3	3	4
227	L9	L	21-30	S1	Wiraswasta	3	3	4	3	3	3	3	3	3,5
228	L9	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3,5	3	3	3	3	3,5
229	L9	P	21-30	S1	Wiraswasta	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
230	L9	L	21-30	SMA	Wiraswasta	3,5	3	3	3,5	3	3	3	3	3
231	L9	L	<= 20	SMP	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	3	3,5
232	L9	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3,5	4	4
233	L9	L	31-40	S1	Wiraswasta	3,5	3	3	3	3	3	4	3	3
234	L9	P	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	4
235	L9	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3,5	3,5	3	4	3,5	4
236	L9	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3,5	3,5	4	3	4	3,5	4
237	L10	L	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	4	4	4	3	4	4	3	4
238	L10	L	21-30	S1	Swasta	3	4	4	4	4	3	3	3	3
239	L10	P	21-30	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	3	3
240	L10	L	31-40	S1	Lainnya	3	4	4	4	4	3	3	4	4
241	L10	L	41-50	S1	ASN	4	4	4	4	4	3	3,5	3,5	4
242	L10	P	31-40	S1	Lainnya	3	3	4	3	4	4	4	3	3
243	L11	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	L11	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	L11	P	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	L11	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	L11	P	21-30	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	L11	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	L11	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	L11	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3

254	L11	L	21-30	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	L11	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	L11	L	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	L11	L	21-30	SMA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3
259	L11	P	21-30	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4
260	L11	L	21-30	SMA	Wiraswasta	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
261	L11	L	21-30	S1	Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3,5	3,5
262	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	4	3,5	3	3,5	3	3,5	3	3
263	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	4	4	3	3	3	3	3	3	4
264	L11	P	<= 20	SMP	Lainnya	3,5	3	3	3,5	3	3	3	3	4
265	L11	P	<= 20	SMP	Lainnya	3	3	3	3,5	3	3	3	3	3,5
266	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3,5	3	3	3	3	3,5
267	L11	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	4	3,5	3	3	3	3	3,5
268	L11	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3,5	3	3	3	3	3,5
269	L11	L	21-30	SMA	Lainnya	4	4	3	3,5	3	3	3	3	3,5
270	L11	P	21-30	S1	ASN	3	3	3	4	4	3	3	3	4
271	L11	L	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	4	3	3	3	3	3	3,5
272	L11	L	21-30	SMA	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	3,5	3,5
273	L11	L	21-30	SMA	Lainnya	3,5	4	4	3	4	3	3	3	4
274	L11	L	<= 20	SMP	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3,5	3	3	3,5
275	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	4	4	4	4	3	3	3	3,5
276	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	4	4	3	3	3	3	3	3	4
277	L11	L	21-30	SMA	Wiraswasta	3	3,5	3	3	3,5	3	3	3	3,5
278	L11	P	21-30	SMA	Wiraswasta	3,5	4	4	3	3	3	3	3	4
279	L11	P	21-30	S1	Swasta	4	4	4	4	3	3	3	3	4
280	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
281	L11	P	21-30	SMA	Wiraswasta	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
282	L11	L	21-30	S1	Wiraswasta	3	4	3	4	3	3	3	3	4
283	L11	L	21-30	S1	Lainnya	4	4	3	3	3,5	3,5	3,5	3	3,5
284	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3,5	3	3	3	3,5
285	L11	P	21-30	SMA	Wiraswasta	3,5	3	3	3	3	3,5	3	3	3,5

286	L11	P	21-30	S1	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	4	3
287	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	3	4
288	L11	P	21-30	S1	Swasta	4	4	4	4	4	3	3	3	3
289	L11	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3,5	3,5	3	3	3,5
290	L11	L	21-30	S1	Wiraswasta	3,5	3	3,5	3	3	3	3	3	4
291	L11	P	21-30	S1	Lainnya	4	3	3	3	3	3,5	3	3	3,5
292	L11	P	21-30	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	3,5	3	3	3,5
293	L11	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3,5	3	3	3,5
294	L11	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3,5	3	3,5	3,5
295	L11	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3,5	3	4	3	4
296	L11	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3,5	3	3	3	3	3	3	3,5
297	L12	L	31-40	S1	ASN	3	3	3	3	3	3	4	4	3,5
298	L12	P	31-40	S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	L12	L	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	L12	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3,5	3	4	3	3
301	L13	L	41-50	S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	L13	L	31-40	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	4	3	3,5
303	L13	P	41-50	S1	ASN	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
304	L13	L	31-40	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	L13	L	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3,5	3,5	3	4	4	4
306	L13	L	41-50	S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	L14	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	L14	L	31-40	S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	L14	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
310	L14	P	31-40	S1	Swasta	3,5	3	3	3	3	3	4	3	4
311	L14	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	L14	P	31-40	S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
313	L14	L	41-50	S1	Swasta	3	3	3	3	3,5	3,5	4	3	3
314	L14	L	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
315	L14	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
316	L14	L	31-40	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	L14	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3,5	3,5	3	3	3

318	L14	P	31-40	S1	Swasta	3	3	3	3,5	3,5	3	3	3,5	3
319	L14	L	21-30	S1	Swasta	3,5	3,5	3	3	3	4	3	3,5	3
320	L14	L	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	L14	P	41-50	S1	ASN	3	3	3	3	4	3	4	4	4
322	L15	L	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3	3,5	3	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
323	L15	P	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3,5	4	4	4	3	3	3	3,5
324	L15	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
325	L15	P	21-30	S1	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	4	4
326	L15	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3,5	4	3	3,5	3,5	3	3	3
327	L15	P	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	L15	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
329	L15	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3,5	3,5	3	3	3	3	3,5
330	L15	L	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
331	L15	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
332	L15	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3,5	3	3	3,5	3,5	3	3,5
333	L15	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3,5	3,5	3	4
334	L15	L	21-30	S1	Lainnya	3	3	3,5	3,5	3	3	3,5	3	3,5
335	L15	P	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	L15	P	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
337	L16	P	21-30	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
338	L16	L	21-30	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	L16	L	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
340	L16	P	<= 20	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
341	L16	L	31-40	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	L16	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	L16	L	21-30	S1	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3
344	L16	P	21-30	S1	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3
345	L16	P	21-30	S1	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3	3
346	L16	P	31-40	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
347	L16	P	21-30	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
348	L16	P	<= 20	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
349	L16	L	41-50	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5

350	L16	P	31-40	S1	Lainnya	3,5	3	4	3	3,5	3,5	3	3	3
351	L16	P	41-50	S1	Wiraswasta	3	4	4	4	3	3	3	3,5	3,5
352	L16	P	<= 20	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	3	3
353	L16	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	3	3
354	L16	P	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3,5	3	3	3	3	3,5
355	L16	L	21-30	SMA	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	3,5	3,5
356	L16	L	31-40	SMA	Lainnya	4	3	3	3,5	3	3	3,5	3	4
357	L16	L	21-30	S1	Lainnya	3	3,5	3	3	3	3	3	3,5	3,5
358	L16	P	31-40	S1	Lainnya	4	3	4	3	4	3	3	3	3,5
359	L16	P	21-30	S1	Wiraswasta	4	3	4	3	3	3,5	3,5	3,5	3,5
360	L16	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	4	3	3	3	3	3	3,5
361	L16	L	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3,5	3,5	3	3	3,5
362	L16	P	21-30	S1	Lainnya	3	3,5	3	3	3	3	3	3,5	3,5
363	L16	P	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	4	3	3	3	3	3	3,5
364	L16	L	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3,5	3	3,5	3	3	3,5
365	L16	P	31-40	S1	Wiraswasta	3	4	3,5	3	3	3	3	3	3,5
366	L16	P	21-30	SMA	Lainnya	3	4	3	3	3	3,5	3	4	3,5
367	L16	P	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3,5	3,5	3,5	4
368	L17	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
369	L17	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
370	L17	L	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
371	L17	L	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
372	L17	L	<= 20	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
373	L17	L	<= 20	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3,5
374	L17	L	21-30	S1	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3
375	L17	L	21-30	SMA	Lainnya	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
376	L17	P	21-30	S1	Swasta	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3,5
377	L17	P	21-30	S1	Lainnya	4	3,5	3	3	4	3	3	3	4
378	L17	P	<= 20	SMA	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	3	3,5
379	L17	L	21-30	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	3	4	4
380	L17	L	21-30	S1	Swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4
381	L17	L	21-30	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	3	4

382	L17	L	21-30	SMA	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	4			
383	L17	L	21-30	S1	Wiraswasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3			
384	L17	L	21-30	S1	Wiraswasta	4	3	4	3	3	4	4	3	4			
385	L17	P	21-30	SMA	Lainnya	3	3	4	4	3	4	4	3	3			
386	L17	P	<= 20	SMA	Lainnya	4	4	4	3	3	3	4	4	4			
387	L17	P	<= 20	SMA	Lainnya	3	4	3	3	3	3	3	3	3			
388	L17	P	<= 20	SMA	Lainnya	4	4	3	3	3	3	3	3	3			
389	L17	L	21-30	S1	Lainnya	4	3	4	4	3	4	3	3	3			
390	L17	L	<= 20	SMA	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	4	4			
391	L17	P	21-30	S1	Lainnya	3	3	3	3	4	3	3	4	4			
392	L17	P	21-30	S1	Lainnya	4	3	3	4	3	3	4	3	4			
393	L17	L	21-30	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	3	3	4	3			
394	L17	L	21-30	SMA	Lainnya	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
395	L17	L	21-30	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	3	4	3	4			
396	L17	L	21-30	SMA	Lainnya	4	3	4	3	4	4	4	3	3			
397	L17	P	21-30	S1	Lainnya	4	4	4	3	3	3	3	3	3			
398	L17	L	21-30	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	3,5	3,5			
399	L18	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
400	L18	P	41-50	S1	ASN	3	3	3	3,5	3	4	4	4	4			
401	L18	L	31-40	SMA	Lainnya	3,5	3	3,5	3	3	3	3	4	4			
402	L18	L	31-40	S1	Lainnya	4	4	3	3	4	3	3	4	4			
403	L18	P	31-40	S1	Lainnya	3	3	4	4	3	4	3	4	3			
404	L18	L	31-40	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
405	L18	L	21-30	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
Responden Laki-Laki						Jumlah Nilai / unsur	610,5	592	592	584,5	583	578,5	583,5	582,5	612		
						NRR / unsur	3,34	3,23	3,23	3,19	3,19	3,16	3,19	3,18	3,34		
						NRR tertbg / unsur	0,37	0,36	0,36	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,37	3,23	
						IKM Unit Pelayanan									80,65		
Responden Perempuan						Jumlah Nilai / unsur	742	716	724	715	705,5	698,5	701	702,5	745,5		
						NRR / unsur	3,34	3,23	3,26	3,22	3,18	3,15	3,16	3,16	3,36		
						NRR tertbg / unsur	0,37	0,36	0,36	0,36	0,35	0,35	0,35	0,35	0,37	3,23	
						IKM Unit Pelayanan									80,63		

Responden Usia Kurang dari 20 Tahun	Jumlah Nilai / unsur	259	249,5	248,5	246	240,5	240	247	242,5	262,5	
	NRR / unsur	3,32	3,20	3,19	3,15	3,08	3,08	3,17	3,11	3,37	
	NRR tertbg / unsur	0,37	0,36	0,35	0,35	0,34	0,34	0,35	0,35	0,37	3,18
	IKM Unit Pelayanan										79,53
Responden Usia 21 - 30 Tahun	Jumlah Nilai / unsur	876	845,5	850,5	840,5	831,5	825	819,5	823,5	872,5	
	NRR / unsur	3,37	3,25	3,27	3,23	3,20	3,17	3,15	3,17	3,36	
	NRR tertbg / unsur	0,37	0,36	0,36	0,36	0,35	0,35	0,35	0,35	0,37	3,24
	IKM Unit Pelayanan										80,95
Responden Usia 31 - 40 Tahun	Jumlah Nilai / unsur	181,5	177	181	177,5	181	177,5	180,5	183	185,5	
	NRR / unsur	3,24	3,16	3,23	3,17	3,23	3,17	3,22	3,27	3,31	
	NRR tertbg / unsur	0,36	0,35	0,36	0,35	0,36	0,35	0,36	0,36	0,37	3,22
	IKM Unit Pelayanan										80,50
Responden usia 41 - 50 Tahun	Jumlah Nilai / unsur	36	36	36	35,5	35,5	34,5	37,5	36	37	
	NRR / unsur	3,27	3,27	3,27	3,23	3,23	3,14	3,41	3,27	3,36	
	NRR tertbg / unsur	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,35	0,38	0,36	0,37	3,27
	IKM Unit Pelayanan										81,74
Responden Pendidikan SMP	Jumlah Nilai / unsur	98	94	94	94,5	91	92	94,5	92	98,5	
	NRR / unsur	3,27	3,13	3,13	3,15	3,03	3,07	3,15	3,07	3,28	
	NRR tertbg / unsur	0,36	0,35	0,35	0,35	0,34	0,34	0,35	0,34	0,36	3,14
	IKM Unit Pelayanan										78,49
Responden Pendidikan SMA	Jumlah Nilai / unsur	541	518	521	511,5	507,5	503	507,5	505,5	543	
	NRR / unsur	3,38	3,24	3,26	3,20	3,17	3,14	3,17	3,16	3,39	
	NRR tertbg / unsur	0,38	0,36	0,36	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,38	3,23
	IKM Unit Pelayanan										80,79
Responden Pendidikan S1	Jumlah Nilai / unsur	706	689	694	687,5	683	675	674,5	680,5	710	
	NRR / unsur	3,31	3,23	3,26	3,23	3,21	3,17	3,17	3,19	3,33	
	NRR tertbg / unsur	0,37	0,36	0,36	0,36	0,36	0,35	0,35	0,35	0,37	3,23
	IKM Unit Pelayanan										80,77
Responden Pendidikan S2	Jumlah Nilai / unsur	7,5	7	7	6	7	7	8	7	6	
	NRR / unsur	3,75	3,50	3,50	3,00	3,50	3,50	4,00	3,50	3,00	
	NRR tertbg / unsur	0,42	0,39	0,39	0,33	0,39	0,39	0,44	0,39	0,33	3,47
	IKM Unit Pelayanan										86,72

Responden Profesi ASN	Jumlah Nilai / unsur	71	68,5	70	67,5	70,5	67,5	69,5	70,5	71		
	NRR / unsur	3,38	3,26	3,33	3,21	3,36	3,21	3,31	3,36	3,38		
	NRR tertbg / unsur	0,38	0,36	0,37	0,36	0,37	0,36	0,37	0,37	0,37	0,38	3,31
	IKM Unit Pelayanan										82,72	
Responden Profesi Swasta	Jumlah Nilai / unsur	82,5	78,5	79,5	80,5	79	79	78,5	79	83,5		
	NRR / unsur	3,30	3,14	3,18	3,22	3,16	3,16	3,14	3,16	3,34		
	NRR tertbg / unsur	0,37	0,35	0,35	0,36	0,35	0,35	0,35	0,35	0,37	0,37	3,20
	IKM Unit Pelayanan										79,92	
Responden Profesi Pers	Jumlah Nilai / unsur	22,5	24	23,5	23	22	21	22	23	23,5		
	NRR / unsur	3,21	3,43	3,36	3,29	3,14	3,00	3,14	3,29	3,36		
	NRR tertbg / unsur	0,36	0,38	0,37	0,36	0,35	0,33	0,35	0,36	0,37	0,37	3,24
	IKM Unit Pelayanan										81,07	
Responden Profesi Wiraswasta	Jumlah Nilai / unsur	113	112	113	108	105,5	106	108	105,5	118,5		
	NRR / unsur	3,32	3,29	3,32	3,18	3,10	3,12	3,18	3,10	3,49		
	NRR tertbg / unsur	0,37	0,37	0,37	0,35	0,34	0,35	0,35	0,34	0,39	0,39	3,23
	IKM Unit Pelayanan										80,76	
Responden Profesi Lainnya (didominasi pelajar dan mahasiswa)	Jumlah Nilai / unsur	1063,5	1025	1030	1020,5	1011,5	1003,5	1006,5	1007	1061		
	NRR / unsur	3,34	3,22	3,24	3,21	3,18	3,16	3,17	3,17	3,34		
	NRR tertbg / unsur	0,37	0,36	0,36	0,36	0,35	0,35	0,35	0,35	0,37	0,37	3,22
	IKM Unit Pelayanan										80,53	

Keterangan

- U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR per unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik)	:	88,31-100
B (Baik)	:	76,61-88,30
C (Kurang Baik)	:	65,00-76,60
D (Tidak Baik)	:	25,00-64,99

Layanan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	Nilai Rata-rata	3,34	3,23	3,23	3,19	3,19	3,16	3,19	3,18	3,34	3,23
		Nilai Rata-rata Konversi	83,40	80,87	80,87	79,85	79,64	79,03	79,71	79,58	83,61	80,65
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
	Perempuan	Nilai Rata-rata	3,34	3,23	3,26	3,22	3,18	3,15	3,16	3,16	3,36	3,23
		Nilai Rata-rata Konversi	83,56	80,63	81,53	80,52	79,45	78,66	78,94	79,11	83,95	80,63
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Layanan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total	
Usia	<= 20 Tahun	Nilai Rata-rata	3,32	3,20	3,19	3,15	3,08	3,08	3,17	3,11	3,37	3,18
		Nilai Rata-rata Konversi	83,01	79,97	79,65	78,85	77,08	76,92	79,17	77,72	84,13	79,53
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
	21-30 Tahun	Nilai Rata-rata	3,37	3,25	3,27	3,23	3,20	3,17	3,15	3,17	3,36	3,24
		Nilai Rata-rata Konversi	84,23	81,30	81,78	80,82	79,95	79,33	78,80	79,18	83,89	80,95
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
	31-40 Tahun	Nilai Rata-rata	3,24	3,16	3,23	3,17	3,23	3,17	3,22	3,27	3,31	3,22
		Nilai Rata-rata Konversi	81,03	79,02	80,80	79,24	80,80	79,24	80,58	81,70	82,81	80,50
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

	41-50 Tahun	Nilai Rata-rata	3,27	3,27	3,27	3,23	3,23	3,14	3,41	3,27	3,36	3,27
		Nilai Rata-rata Konversi	81,82	81,82	81,82	80,68	80,68	78,41	85,23	81,82	84,09	81,74
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Layanan			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
Pendidikan	SMP	Nilai Rata-rata	3,27	3,13	3,13	3,15	3,03	3,07	3,15	3,07	3,28	3,14
		Nilai Rata-rata Konversi	81,67	78,33	78,33	78,75	75,83	76,67	78,75	76,67	82,08	78,49
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	C	B	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Kurang Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
	SMA	Nilai Rata-rata	3,38	3,24	3,26	3,20	3,17	3,14	3,17	3,16	3,39	3,23
		Nilai Rata-rata Konversi	84,53	80,94	81,41	79,92	79,30	78,59	79,30	78,98	84,84	80,79
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
	S1	Nilai Rata-rata	3,31	3,23	3,26	3,23	3,21	3,17	3,17	3,19	3,33	3,23
		Nilai Rata-rata Konversi	82,86	80,87	81,46	80,69	80,16	79,23	79,17	79,87	83,33	80,77
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
	S2	Nilai Rata-rata	3,75	3,50	3,50	3,00	3,50	3,50	4,00	3,50	3,00	3,47
		Nilai Rata-rata Konversi	93,75	87,50	87,50	75,00	87,50	87,50	100	87,50	75,00	86,72
		Mutu Pelayanan	A	B	B	C	B	B	A	B	C	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Baik	Kurang Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Baik
Layanan			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
Pekerjaan	ASN	Nilai Rata-rata	3,38	3,26	3,33	3,21	3,36	3,21	3,31	3,36	3,38	3,31
		Nilai Rata-rata Konversi	84,52	81,55	83,33	80,36	83,93	80,36	82,74	83,93	84,52	82,72
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
	Swasta	Nilai Rata-rata	3,30	3,14	3,18	3,22	3,16	3,16	3,14	3,16	3,34	3,20
		Nilai Rata-rata Konversi	82,50	78,50	79,50	80,50	79,00	79,00	78,50	79,00	83,50	79,92
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B

		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Pers		Nilai Rata-rata	3,21	3,43	3,36	3,29	3,14	3,00	3,14	3,29	3,36	3,24
		Nilai Rata-rata Konversi	80,36	85,71	83,93	82,14	78,57	75,00	78,57	82,14	83,93	81,07
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	C	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Kurang Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Wiraswasta		Nilai Rata-rata	3,32	3,29	3,32	3,18	3,10	3,12	3,18	3,10	3,49	3,23
		Nilai Rata-rata Konversi	83,09	82,35	83,09	79,41	77,57	77,94	79,41	77,57	87,13	80,76
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Lainnya (Didominasi pelajar/mahas iswa)		Nilai Rata-rata	3,34	3,22	3,24	3,21	3,18	3,16	3,17	3,17	3,34	3,22
		Nilai Rata-rata Konversi	83,61	80,58	80,97	80,23	79,52	78,89	79,13	79,17	83,41	80,53
		Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
		Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

**Lampiran 4 Rekapitulasi IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi
Banten Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Layanan**

	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
	L1	U1	Persyaratan	3,50	87,50	B	Baik
U2		Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,33	83,33	B	Baik	
U3		Waktu Pelayanan	3,33	83,33	B	Baik	
U4		Keadilan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik	
U5		Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,33	83,33	B	Baik	
U6		Kompetensi Pelaksana	3,33	83,33	B	Baik	
U7		Perilaku Pelaksana	3,33	83,33	B	Baik	
U8		Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,33	83,33	B	Baik	
U9		Sarana Dan Prasarana	3,00	75,00	C	Kurang Baik	
Total			3,27	81,86	B	Baik	
L2		U1	Persyaratan	3,35	83,77	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,32	83,11	B	Baik	
	U3	Waktu Pelayanan	3,25	81,14	B	Baik	
	U4	Keadilan Pelayanan	3,20	80,04	B	Baik	
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,08	76,97	B	Baik	
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,06	76,54	C	Kurang Baik	
	U7	Perilaku Pelaksana	3,10	77,41	B	Baik	
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,10	77,41	B	Baik	
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,37	84,21	B	Baik	
	Total			3,20	79,99	B	Baik
	L3	U1	Persyaratan	3,48	86,90	B	Baik
U2		Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,14	78,57	B	Baik	
U3		Waktu Pelayanan	3,38	84,52	B	Baik	
U4		Keadilan Pelayanan	3,05	76,19	C	Kurang Baik	
U5		Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,24	80,95	B	Baik	
U6		Kompetensi Pelaksana	3,26	81,55	B	Baik	
U7		Perilaku Pelaksana	3,31	82,74	B	Baik	
U8		Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,17	79,17	B	Baik	
U9		Sarana Dan Prasarana	3,45	86,31	B	Baik	
Total			3,27	81,80	B	Baik	
L4		U1	Persyaratan	3,50	87,50	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,14	78,57	B	Baik	

	U3	Waktu Pelayanan	3,50	87,50	B	Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,29	82,14	B	Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,14	78,57	B	Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,14	78,57	B	Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,43	85,71	B	Baik
	Total			3,23	80,87	B
L5	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,34	83,55	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,42	85,53	B	Baik
	U3	Waktu Pelayanan	3,37	84,21	B	Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,53	88,16	B	Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,37	84,21	B	Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	84,87	B	Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,37	84,21	B	Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,37	84,21	B	Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,21	80,26	B	Baik
	Total			3,37	84,27	B
L6	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,50	87,50	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,58	89,58	A	Sangat Baik
	U3	Waktu Pelayanan	3,58	89,58	A	Sangat Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,67	91,67	A	Sangat Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,67	91,67	A	Sangat Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,58	89,58	A	Sangat Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,42	85,42	B	Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,58	89,58	A	Sangat Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,17	79,17	B	Baik
	Total			3,52	88,11	B
L7	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,13	78,13	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,13	78,13	B	Baik
	U3	Waktu Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,13	78,13	B	Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,25	81,25	B	Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3,00	75,00	C	Kurang Baik

		Dan Masukan				
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,25	81,25	B	Baik
	Total		3,09	77,35	B	Baik
L8	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,24	81,03	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,10	77,46	B	Baik
	U3	Waktu Pelayanan	3,13	78,35	B	Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,07	76,79	B	Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,08	77,01	B	Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,05	76,34	C	Kurang Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,12	77,90	B	Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,09	77,23	B	Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,28	81,92	B	Baik
	Total		3,13	78,15	B	Baik
L9	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,25	81,25	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,83	95,83	A	Sangat Baik
	U3	Waktu Pelayanan	4,00	100	A	Sangat Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,83	95,83	A	Sangat Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,83	95,83	A	Sangat Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,50	87,50	B	Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,58	89,58	A	Sangat Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,25	81,25	B	Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,50	87,50	B	Baik
	Total		3,62	90,42	A	Sangat Baik
L10	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,33	83,33	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,30	82,41	B	Baik
	U3	Waktu Pelayanan	3,20	80,09	B	Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,24	81,02	B	Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,17	79,17	B	Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,13	78,24	B	Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,06	76,39	C	Kurang Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,06	76,62	B	Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,44	85,88	B	Baik
	Total		3,21	80,27	B	Baik
L12	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,00	75,00	C	Kurang Baik

	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U3	Waktu Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,13	78,13	B	Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,50	87,50	B	Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,25	81,25	B	Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,13	78,13	B	Baik
	Total		3,11	77,70	B	Baik
L13	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,08	77,08	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U3	Waktu Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,08	77,08	B	Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,08	77,08	B	Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,33	83,33	B	Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,17	79,17	B	Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,25	81,25	B	Baik
	Total		3,11	77,70	B	Baik
L14	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,07	76,67	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,03	75,83	C	Kurang Baik
	U3	Waktu Pelayanan	3,00	75,00	C	Kurang Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,03	75,83	C	Kurang Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,17	79,17	B	Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,13	78,33	B	Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,20	80,00	B	Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,13	78,33	B	Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,13	78,33	B	Baik
	Total		3,10	77,42	B	Baik
L15	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,27	81,67	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,10	77,50	B	Baik
	U3	Waktu Pelayanan	3,30	82,50	B	Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,17	79,17	B	Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,17	79,17	B	Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,17	79,17	B	Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,17	79,17	B	Baik

	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,13	78,33	B	Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,37	84,17	B	Baik
	Total		3,20	80,01	B	Baik
L16	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,35	83,87	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,16	79,03	B	Baik
	U3	Waktu Pelayanan	3,27	81,85	B	Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,15	78,63	B	Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,06	76,61	B	Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,10	77,42	B	Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,05	76,21	C	Kurang Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,13	78,23	B	Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,32	83,06	B	Baik
		Total		3,17	79,36	B
L17	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,68	91,94	A	Sangat Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,37	84,27	B	Baik
	U3	Waktu Pelayanan	3,39	84,68	B	Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,35	83,87	B	Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,32	83,06	B	Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,26	81,45	B	Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,29	82,26	B	Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,24	81,05	B	Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,47	86,69	B	Baik
		Total		3,37	84,28	B
L18	No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Rata-rata Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	U1	Persyaratan	3,21	80,36	B	Baik
	U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,14	78,57	B	Baik
	U3	Waktu Pelayanan	3,21	80,36	B	Baik
	U4	Keadilan Pelayanan	3,21	80,36	B	Baik
	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,14	78,57	B	Baik
	U6	Kompetensi Pelaksana	3,29	82,14	B	Baik
	U7	Perilaku Pelaksana	3,14	78,57	B	Baik
	U8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,57	89,29	A	Sangat Baik
	U9	Sarana Dan Prasarana	3,43	85,71	B	Baik
		Total		3,26	81,47	B

Lampiran 5 Rekapitulasi IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2019 Setiap Jenis Layanan Berdasarkan Profil Responden

	No	Laki-Laki		Perempuan		<=20 Thuan		21-30 tahun		31-40 tahun		SMP		SMA		S1		Swasta		Pers		Wiraswasta		Lainnya	
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP
L1	U1	79,17	B	85,23	B	85,23	B	81,94	B	77,50	B	85,00	B	86,76	B	77,98	B	83,33	B	87,50	B	83,33	B	82,27	B
	U2	77,38	B	77,27	B	79,55	B	76,85	B	75,00	C	85,00	B	76,47	C	76,19	C	75,00	C	87,50	B	83,33	B	77,33	B
	U3	77,38	B	78,41	B	79,55	B	77,78	B	75,00	C	85,00	B	77,94	B	76,19	C	79,17	B	87,50	B	83,33	B	77,91	B
	U4	77,38	B	78,41	B	79,55	B	77,78	B	75,00	C	80,00	B	79,41	B	76,19	C	83,33	B	87,50	B	80,56	B	77,91	B
	U5	77,38	B	80,11	B	81,82	B	77,78	B	77,50	B	80,00	B	81,62	B	76,19	C	75,00	C	87,50	B	80,56	B	78,78	B
	U6	76,19	C	78,98	B	77,27	B	78,24	B	75,00	C	80,00	B	77,94	B	76,79	B	87,50	B	75,00	C	77,78	B	77,62	B
	U7	77,38	B	80,11	B	81,82	B	77,31	B	80,00	B	80,00	B	80,15	B	77,38	B	79,17	B	75,00	C	81,94	B	78,78	B
	U8	77,38	B	83,52	B	81,82	B	80,09	B	80,00	B	80,00	B	84,56	B	77,38	B	87,50	B	87,50	B	79,17	B	80,52	B
	U9	80,95	B	85,80	B	87,50	B	82,41	B	80,00	B	85,00	B	87,50	B	79,76	B	91,67	A	93,75	A	88,89	A	83,43	B
	Total	77,77	B	80,79	B	81,48	B	78,83	B	77,15	B	82,14	B	81,29	B	77,04	B	82,33	B	85,33	B	82,02	B	79,31	B
L2	No	Laki-Laki		Perempuan		31-40 tahun		41-50 tahun		S1		S2		ASN		Lainnya									
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP								
	U1	87,50	B	87,50	B	75,00	C	93,75	A	87,50	B	87,50	B	93,75	A	75,00	C								
	U2	87,50	B	75,00	C	75,00	C	87,50	B	87,50	B	75,00	C	87,50	B	75,00	C								
	U3	87,50	B	75,00	C	75,00	C	87,50	B	87,50	B	75,00	C	87,50	B	75,00	C								
	U4	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C								
	U5	87,50	B	75,00	C	100	A	75,00	C	87,50	B	75,00	C	75,00	C	100	A								
	U6	87,50	B	75,00	C	100	A	75,00	C	87,50	B	75,00	C	75,00	C	100	A								
	U7	75,00	C	100	A	75,00	C	87,50	B	75,00	C	100	A	87,50	B	75,00	C								
	U8	87,50	B	75,00	C	100	A	75,00	C	87,50	B	75,00	C	75,00	C	100	A								
U9	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C									
Total	83,25	B	79,09	B	83,25	B	81,17	B	83,25	B	79,09	B	81,17	B	83,25	B									
L3	No	Laki-Laki		Perempuan		<=20 Thuan		21-30 tahun		31-40 tahun		SMP		SMA		S1		Pers		Wiraswasta		Lainnya			
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP		
	U1	83,33	B	84,03	B	81,25	B	85,00	B	87,50	B	80,00	B	84,50	B	83,80	B	79,17	B	87,50	B	83,96	B		
U2	80,36	B	84,72	B	80,00	B	84,64	B	87,50	B	75,00	C	83,50	B	84,26	B	83,33	B	87,50	B	83,02	B			

	U3	79,17	B	82,29	B	79,38	B	81,79	B	87,50	B	75,00	C	81,50	B	81,94	B	79,17	B	100	A	80,90	B
	U4	77,98	B	81,25	B	77,50	B	81,43	B	81,25	B	77,50	B	78,50	B	81,94	B	75,00	C	87,50	B	80,19	B
	U5	76,79	B	77,08	B	75,63	C	77,86	B	75,00	C	75,00	C	77,00	B	77,31	B	75,00	C	75,00	C	77,12	B
	U6	76,79	B	76,39	C	75,63	C	77,14	B	75,00	C	75,00	C	76,50	C	76,85	B	75,00	C	75,00	C	76,65	B
	U7	77,38	B	77,43	B	78,13	B	77,14	B	75,00	C	80,00	B	77,00	B	77,31	B	75,00	C	75,00	C	77,59	B
	U8	78,57	B	76,74	B	76,88	B	77,86	B	75,00	C	80,00	B	77,50	B	76,85	B	75,00	C	75,00	C	77,59	B
	U9	84,52	B	84,03	B	85,63	B	82,86	B	93,75	A	80,00	B	86,50	B	82,87	B	83,33	B	87,50	B	84,20	B
	Total	79,35	B	80,36	B	78,81	B	80,55	B	81,86	B	77,42	B	80,20	B	80,27	B	77,70	B	83,25	B	80,06	B
L4	No	Laki-Laki		Perempuan		<=20 Thuan		21-30 tahun		SMP		SMA		S1		ASN		Lainnya					
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP		
	U1	87,50	B	86,61	B	87,50	B	86,76	B	87,50	B	87,50	B	86,36	B	87,50	B	86,84	B				
	U2	78,57	B	78,57	B	75,00	C	79,41	B	75,00	C	79,17	B	79,55	B	87,50	B	77,63	B				
	U3	85,71	B	83,93	B	81,25	B	85,29	B	81,25	B	81,25	B	87,50	B	93,75	A	83,55	B				
	U4	75,00	C	76,79	B	75,00	C	76,47	C	75,00	C	79,17	B	75,00	C	75,00	C	76,32	C				
	U5	80,36	B	81,25	B	75,00	C	82,35	B	75,00	C	85,42	B	80,68	B	87,50	B	80,26	B				
	U6	83,93	B	80,36	B	78,13	B	82,35	B	78,13	B	83,33	B	81,82	B	87,50	B	80,92	B				
	U7	83,93	B	82,14	B	84,38	B	82,35	B	84,38	B	85,42	B	80,68	B	81,25	B	82,89	B				
	U8	82,14	B	77,68	B	75,00	C	80,15	B	75,00	C	77,08	B	81,82	B	87,50	B	78,29	B				
	U9	87,50	B	85,71	B	81,25	B	87,50	B	81,25	B	89,58	A	86,36	B	87,50	B	86,18	B				
		Total	82,66	B	81,37	B	79,09	B	82,43	B	79,09	B	83,02	B	82,11	B	86,03	B	81,35	B			
L5	No	Laki-Laki		Perempuan		21-30 tahun		31-40 tahun		SMA		S1		ASN		Lainnya							
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP				
	U1	84,38	B	91,67	A	83,33	B	90,63	A	83,33	B	90,63	A	91,67	A	84,38	B						
	U2	78,13	B	79,17	B	79,17	B	78,13	B	79,17	B	78,13	B	79,17	B	78,13	B						
	U3	84,38	B	91,67	A	87,50	B	87,50	B	87,50	B	87,50	B	87,50	B	87,50	B						
	U4	81,25	B	83,33	B	83,33	B	81,25	B	83,33	B	81,25	B	79,17	B	84,38	B						
	U5	75,00	C	83,33	B	75,00	C	81,25	B	75,00	C	81,25	B	83,33	B	75,00	C						
	U6	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C						
	U7	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C						
U8	78,13	B	79,17	B	79,17	B	78,13	B	79,17	B	78,13	B	79,17	B	78,13	B							

	U9	84,38	B	87,50	B	83,33	B	87,50	B	83,33	B	87,50	B	87,50	B	84,38	B					
	Total	79,43	B	82,79	B	80,01	B	81,52	B	80,01	B	81,52	B	81,86	B	80,13	B					
L6	No	Laki-Laki		Perempuan		<=20 Thuan		21-30 tahun		SMP		SMA		S1		Lainnya						
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP			
		U1	83,93	B	83,33	B	75,00	C	85,16	B	75,00	C	86,25	B	83,33	B	83,55	B				
		U2	92,86	A	81,25	B	83,33	B	85,94	B	83,33	B	85,00	B	87,50	B	85,53	B				
		U3	85,71	B	83,33	B	75,00	C	85,94	B	75,00	C	85,00	B	87,50	B	84,21	B				
		U4	87,50	B	88,54	A	91,67	A	87,50	B	91,67	A	83,75	B	93,75	A	88,16	B				
		U5	82,14	B	85,42	B	75,00	C	85,94	B	75,00	C	87,50	B	83,33	B	84,21	B				
		U6	83,93	B	85,42	B	75,00	C	86,72	B	75,00	C	88,75	A	83,33	B	84,87	B				
		U7	89,29	A	81,25	B	83,33	B	84,38	B	83,33	B	85,00	B	83,33	B	84,21	B				
		U8	78,57	B	87,50	B	75,00	C	85,94	B	75,00	C	85,00	B	87,50	B	84,21	B				
		U9	82,14	B	79,17	B	91,67	A	78,13	B	91,67	A	77,50	B	79,17	B	80,26	B				
		Total	85,03	B	83,83	B	80,48	B	84,98	B	80,48	B	84,78	B	85,33	B	84,27	B				
L7	No	Laki-Laki		Perempuan		21-30 tahun		31-40 tahun		SMA		S1		S2		ASN		Pers		Lainnya		
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	
		U1	90,63	A	81,25	B	87,50	B	87,50	B	100	A	85,00	B	100	A	87,50	B	75,00	C	88,89	A
		U2	93,75	A	81,25	B	87,50	B	91,67	A	100	A	87,50	B	100	A	87,50	B	100	A	88,89	A
		U3	90,63	A	87,50	B	87,50	B	91,67	A	100	A	87,50	B	100	A	87,50	B	100	A	88,89	A
		U4	93,75	A	87,50	B	91,67	A	91,67	A	75,00	C	95,00	A	75,00	C	87,50	B	100	A	91,67	A
		U5	93,75	A	87,50	B	87,50	B	95,83	A	75,00	C	92,50	A	100	A	100	A	75,00	C	91,67	A
		U6	90,63	A	87,50	B	83,33	B	95,83	A	100	A	87,50	B	100	A	100	A	75,00	C	88,89	A
		U7	87,50	B	81,25	B	83,33	B	87,50	B	100	A	82,50	B	100	A	87,50	B	100	A	83,33	B
		U8	90,63	A	87,50	B	83,33	B	95,83	A	100	A	87,50	B	100	A	100	A	100	A	86,11	B
	U9	81,25	B	75,00	C	79,17	B	79,17	B	75,00	C	80,00	B	75,00	C	75,00	C	75,00	C	80,56	B	
	Total	90,19	A	83,94	B	85,56	B	90,65	A	91,58	A	87,14	B	94,35	A	90,19	A	88,80	A	87,57	B	
L8	No	Laki-Laki		Perempuan		21-30 tahun		31-40 tahun		SMA		S1		Lainnya								
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP							
		U1	81,25	B	75,00	C	75,00	C	87,50	B	75,00	C	79,17	B	78,13	B						
	U2	81,25	B	75,00	C	75,00	C	87,50	B	75,00	C	79,17	B	78,13	B							

U3	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C			
U4	81,25	B	75,00	C	75,00	C	87,50	B	75,00	C	79,17	B	78,13	B	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C			
U5	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C			
U6	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C			
U7	87,50	B	75,00	C	75,00	C	100	A	75,00	C	83,33	B	81,25	B	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C			
U8	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C			
U9	87,50	B	75,00	C	75,00	C	100	A	75,00	C	83,33	B	81,25	B	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C			
Total	79,78	B	74,93	C	74,93	C	84,64	B	74,93	C	78,16	B	77,35	B	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C			
L9	No	Laki-Laki		Perempuan		<=20 Thuan		21-30 tahun		31-40 tahun		SMP		SMA		S1		ASN		Swasta		Pers		Wiraswasta		Lainnya	
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP
	U1	80,36	B	81,43	B	83,65	B	80,90	B	76,79	B	82,14	B	83,85	B	78,00	B	100	A	75,00	C	75,00	C	83,33	B	81,40	B
	U2	77,38	B	77,50	B	78,85	B	77,43	B	75,00	C	78,57	B	78,13	B	76,50	C	100	A	75,00	C	75,00	C	77,08	B	77,44	B
	U3	79,17	B	77,86	B	79,81	B	78,47	B	75,00	C	78,57	B	79,17	B	77,50	B	100	A	75,00	C	75,00	C	81,25	B	78,05	B
	U4	75,60	C	77,50	B	75,00	C	77,78	B	75,00	C	75,00	C	78,13	B	76,00	C	87,50	B	75,00	C	75,00	C	79,17	B	76,52	C
	U5	76,79	B	77,14	B	77,88	B	77,08	B	75,00	C	75,00	C	78,65	B	76,00	C	87,50	B	75,00	C	75,00	C	77,08	B	77,13	B
	U6	76,79	B	76,07	C	76,92	B	76,39	C	75,00	C	75,00	C	77,08	B	76,00	C	87,50	B	75,00	C	75,00	C	77,08	B	76,22	C
	U7	77,98	B	77,86	B	77,88	B	77,78	B	78,57	B	75,00	C	79,17	B	77,50	B	87,50	B	75,00	C	75,00	C	81,25	B	77,74	B
	U8	76,79	B	77,50	B	77,88	B	77,43	B	75,00	C	75,00	C	78,13	B	77,00	B	87,50	B	75,00	C	75,00	C	77,08	B	77,44	B
	U9	81,55	B	82,14	B	82,69	B	82,99	B	75,00	C	76,79	B	84,90	B	80,50	B	100	A	78,57	B	75,00	C	81,25	B	82,32	B
	Total	77,96	B	78,26	B	78,87	B	78,39	B	75,52	C	76,71	B	79,61	B	77,15	B	92,96	A	75,32	C	74,93	C	79,32	B	78,17	B
L10	No	Laki-Laki		Perempuan		<=20 Thuan		21-30 tahun		31-40 tahun		41-50 tahun		SMA		S1		ASN		Swasta		Lainnya					
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP		
	U1	84,38	B	75,00	C	87,50	B	75,00	C	75,00	C	100	A	87,50	B	80,00	B	100	A	75,00	C	78,13	B	75,00	C	75,00	C
	U2	100	A	87,50	B	100	A	100	A	87,50	B	100	A	100	A	95,00	A	100	A	100	A	93,75	A	75,00	C	75,00	C
	U3	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	100	A	75,00	C	75,00	C
	U4	100	A	87,50	B	100	A	100	A	87,50	B	100	A	100	A	95,00	A	100	A	100	A	93,75	A	75,00	C	75,00	C
	U5	93,75	A	100	A	75,00	C	100	A	100	A	100	A	75,00	C	100	A	100	A	100	A	93,75	A	75,00	C	75,00	C
	U6	81,25	B	100	A	100	A	87,50	B	87,50	B	75,00	C	100	A	85,00	B	75,00	C	75,00	C	93,75	A	75,00	C	75,00	C
	U7	84,38	B	100	A	100	A	87,50	B	87,50	B	87,50	B	100	A	87,50	B	87,50	B	75,00	C	93,75	A	75,00	C	75,00	C
U8	84,38	B	75,00	C	75,00	C	75,00	C	87,50	B	87,50	B	75,00	C	82,50	B	87,50	B	75,00	C	81,25	B	75,00	C	75,00	C	

	U9	93,75	A	75,00	C	100	A	75,00	C	87,50	B	100	A	100	A	85,00	B	100	A	75,00	C	87,50	B		
	Total	91,23	A	88,80	A	92,96	A	88,80	A	88,80	A	94,35	A	92,96	A	89,91	A	94,35	A	86,03	B	90,53	A		
L11	No	Laki-Laki		Perempuan		<=20 Thuan		21-30 tahun		31-40 tahun		SMP		SMA		S1		ASN		Swasta		Wiraswasta		Lainnya	
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP
	U1	83,13	B	83,46	B	79,17	B	84,04	B	75,00	C	79,17	B	84,00	B	83,70	B	75,00	C	93,75	A	81,94	B	82,81	B
	U2	81,88	B	82,72	B	75,00	C	83,51	B	75,00	C	75,00	C	84,50	B	82,07	B	75,00	C	87,50	B	83,33	B	81,88	B
	U3	78,13	B	81,25	B	75,00	C	80,85	B	75,00	C	75,00	C	81,50	B	79,89	B	75,00	C	87,50	B	80,56	B	79,38	B
	U4	78,13	B	82,72	B	79,17	B	81,38	B	75,00	C	79,17	B	80,00	B	82,61	B	100	A	87,50	B	79,17	B	80,31	B
	U5	77,50	B	80,15	B	75,00	C	79,79	B	75,00	C	75,00	C	79,50	B	79,89	B	100	A	81,25	B	77,78	B	78,75	B
	U6	77,50	B	78,68	B	77,08	B	78,46	B	75,00	C	77,08	B	78,00	B	78,80	B	75,00	C	75,00	C	77,78	B	78,75	B
	U7	75,63	C	76,84	B	75,00	C	76,60	C	75,00	C	75,00	C	76,50	C	76,63	B	75,00	C	75,00	C	76,39	C	76,56	C
	U8	76,25	C	76,84	B	75,00	C	76,86	B	75,00	C	75,00	C	76,50	C	77,17	B	75,00	C	78,13	B	76,39	C	76,56	C
	U9	83,75	B	87,13	B	83,33	B	86,44	B	75,00	C	83,33	B	87,00	B	85,33	B	100	A	84,38	B	91,67	A	84,38	B
	Total	79,02	B	81,01	B	77,01	B	80,80	B	74,93	C	77,01	B	80,75	B	80,60	B	83,25	B	83,25	B	80,48	B	79,85	B
L12	No	Laki-Laki		Perempuan		<=20 Thuan		21-30 tahun		31-40 tahun		SMA		S1		ASN		Lainnya							
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP						
	U1	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C						
	U2	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C						
	U3	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C						
	U4	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C						
	U5	79,17	B	75,00	C	75,00	C	87,50	B	75,00	C	75,00	C	79,17	B	75,00	C	81,25	B						
	U6	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C						
	U7	91,67	A	75,00	C	75,00	C	100	A	87,50	B	75,00	C	91,67	A	87,50	B	87,50	B						
	U8	83,33	B	75,00	C	75,00	C	75,00	C	87,50	B	75,00	C	83,33	B	87,50	B	75,00	C						
U9	79,17	B	75,00	C	75,00	C	75,00	C	81,25	B	75,00	C	79,17	B	81,25	B	75,00	C							
Total	78,63	B	74,93	C	74,93	C	79,09	B	78,39	B	74,93	C	78,63	B	78,39	B	77,01	B							
L13	No	Laki-Laki		Perempuan		31-40 tahun		41-50 tahun		SMA		S1		ASN		Lainnya									
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP								
	U1	75,00	C	87,50	B	75,00	C	79,17	B	75,00	C	78,13	B	79,17	B	75,00	C								
U2	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C									

U3	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C					
U4	77,50	B	75,00	C	79,17	B	75,00	C	75,00	C	78,13	B	75,00	C	79,17	B					
U5	77,50	B	75,00	C	79,17	B	75,00	C	75,00	C	78,13	B	75,00	C	79,17	B					
U6	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C					
U7	85,00	B	75,00	C	91,67	A	75,00	C	87,50	B	81,25	B	75,00	C	91,67	A					
U8	80,00	B	75,00	C	83,33	B	75,00	C	75,00	C	81,25	B	75,00	C	83,33	B					
U9	82,50	B	75,00	C	87,50	B	75,00	C	81,25	B	81,25	B	75,00	C	87,50	B					
Total	77,98	B	76,31	C	80,01	B	75,39	C	77,01	B	78,05	B	75,39	C	80,01	B					
L14	No	Laki-Laki		Perempuan		21-30 tahun		31-40 tahun		41-50 tahun		SMA		S1		ASN		Swasta		Lainnya	
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP
	U1	76,25	C	77,50	B	77,08	B	76,79	B	75,00	C	75,00	C	76,92	B	75,00	C	80,00	B	75,00	C
	U2	76,25	C	75,00	C	77,08	B	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,96	C	75,00	C	77,50	B	75,00	C
	U3	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C	75,00	C
	U4	75,00	C	77,50	B	75,00	C	76,79	B	75,00	C	75,00	C	75,96	C	75,00	C	77,50	B	75,00	C
	U5	76,25	C	85,00	B	77,08	B	76,79	B	93,75	A	75,00	C	79,81	B	83,33	B	80,00	B	76,79	B
	U6	78,75	B	77,50	B	81,25	B	75,00	C	81,25	B	75,00	C	78,85	B	75,00	C	82,50	B	76,79	B
	U7	77,50	B	85,00	B	75,00	C	78,57	B	100	A	75,00	C	80,77	B	83,33	B	85,00	B	75,00	C
	U8	76,25	C	82,50	B	77,08	B	76,79	B	87,50	B	75,00	C	78,85	B	83,33	B	80,00	B	75,00	C
	U9	75,00	C	85,00	B	75,00	C	78,57	B	87,50	B	75,00	C	78,85	B	83,33	B	80,00	B	75,00	C
Total	76,17	C	79,92	B	76,54	C	76,51	C	83,25	B	74,93	C	77,81	B	78,63	B	79,64	B	75,32	C	
L15	No	Laki-Laki		Perempuan		<=20 Thuan		21-30 tahun		SMA		S1		Lainnya							
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP						
	U1	77,50	B	83,75	B	79,17	B	83,33	B	79,17	B	83,33	B	81,67	B						
	U2	75,00	C	78,75	B	77,08	B	77,78	B	77,08	B	77,78	B	77,50	B						
	U3	80,00	B	83,75	B	81,25	B	83,33	B	81,25	B	83,33	B	82,50	B						
	U4	77,50	B	80,00	B	79,17	B	79,17	B	79,17	B	79,17	B	79,17	B						
	U5	77,50	B	80,00	B	81,25	B	77,78	B	81,25	B	77,78	B	79,17	B						
	U6	80,00	B	78,75	B	77,08	B	80,56	B	77,08	B	80,56	B	79,17	B						
	U7	82,50	B	77,50	B	77,08	B	80,56	B	77,08	B	80,56	B	79,17	B						
U8	77,50	B	78,75	B	77,08	B	79,17	B	77,08	B	79,17	B	78,33	B							

	U9	85,00	B	83,75	B	79,17	B	87,50	B	79,17	B	87,50	B	84,17	B								
	Total	79,09	B	80,48	B	78,63	B	80,94	B	78,63	B	80,94	B	80,01	B								
L16	No	Laki-Laki		Perempuan		<=20 Thuan		21-30 tahun		31-40 tahun		41-50 tahun		SMA		S1		Swasta		Wiraswasta		Lainnya	
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP
	U1	85,00	B	83,33	B	81,25	B	84,72	B	85,71	B	75,00	C	81,25	B	86,03	B	75,00	C	78,57	B	86,36	B
	U2	76,25	C	80,36	B	81,25	B	77,78	B	78,57	B	87,50	B	78,57	B	79,41	B	75,00	C	82,14	B	78,41	B
	U3	75,00	C	85,12	B	81,25	B	80,56	B	83,93	B	87,50	B	82,14	B	81,62	B	75,00	C	83,93	B	81,82	B
	U4	77,50	B	79,17	B	81,25	B	77,78	B	76,79	B	87,50	B	79,46	B	77,94	B	75,00	C	78,57	B	78,98	B
	U5	76,25	C	76,79	B	75,00	C	75,69	C	80,36	B	75,00	C	75,00	C	77,94	B	75,00	C	75,00	C	77,27	B
	U6	77,50	B	77,38	B	75,00	C	77,78	B	78,57	B	75,00	C	75,89	C	78,68	B	75,00	C	76,79	B	77,84	B
	U7	76,25	C	76,19	C	75,00	C	75,69	C	78,57	B	75,00	C	75,89	C	76,47	C	75,00	C	76,79	B	76,14	C
	U8	77,50	B	78,57	B	75,00	C	79,17	B	76,79	B	81,25	B	77,68	B	78,68	B	75,00	C	78,57	B	78,41	B
	U9	83,75	B	82,74	B	78,13	B	82,64	B	85,71	B	87,50	B	82,14	B	83,82	B	81,25	B	83,93	B	82,95	B
		Total	78,26	B	79,88	B	78,05	B	79,01	B	80,48	B	81,17	B	78,59	B	79,99	B	75,62	C	79,29	B	79,72
L17	No	Laki-Laki		Perempuan		<=20 Thuan		21-30 tahun		SMA		S1		Swasta		Wiraswasta		Lainnya					
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP				
	U1	94,08	A	88,54	A	90,28	A	92,61	A	89,71	A	96,15	A	95,83	A	100	A	90,87	A				
	U2	82,89	B	86,46	B	86,11	B	83,52	B	83,82	B	85,58	B	75,00	C	87,50	B	85,10	B				
	U3	86,84	B	81,25	B	80,56	B	86,36	B	83,82	B	86,54	B	83,33	B	87,50	B	84,62	B				
	U4	85,53	B	81,25	B	80,56	B	85,23	B	85,29	B	82,69	B	83,33	B	75,00	C	84,62	B				
	U5	85,53	B	79,17	B	75,00	C	86,36	B	80,88	B	86,54	B	83,33	B	75,00	C	83,65	B				
	U6	84,21	B	77,08	B	77,78	B	82,95	B	80,88	B	82,69	B	83,33	B	87,50	B	80,77	B				
	U7	82,89	B	81,25	B	80,56	B	82,95	B	83,82	B	80,77	B	83,33	B	87,50	B	81,73	B				
	U8	82,24	B	79,17	B	80,56	B	81,25	B	79,41	B	83,65	B	83,33	B	75,00	C	81,25	B				
	Total	85,66	B	82,09	B	81,55	B	85,39	B	83,66	B	85,81	B	85,10	B	84,64	B	84,16	B				
L18	No	Laki-Laki		Perempuan		21-30 tahun		31-40 tahun		41-50 tahun		SMA		S1		ASN		Lainnya					
		IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP	IKM	MP				
	U1	82,50	B	75,00	C	75,00	C	84,38	B	75,00	C	79,17	B	81,25	B	75,00	C	81,25	B				
U2	80,00	B	75,00	C	75,00	C	81,25	B	75,00	C	75,00	C	81,25	B	75,00	C	79,17	B					

U3	77,50	B	87,50	B	75,00	C	84,38	B	75,00	C	79,17	B	81,25	B	75,00	C	81,25	B
U4	75,00	C	93,75	A	75,00	C	81,25	B	87,50	B	75,00	C	84,38	B	87,50	B	79,17	B
U5	80,00	B	75,00	C	75,00	C	81,25	B	75,00	C	75,00	C	81,25	B	75,00	C	79,17	B
U6	75,00	C	100	A	75,00	C	81,25	B	100	A	75,00	C	87,50	B	100	A	79,17	B
U7	75,00	C	87,50	B	75,00	C	75,00	C	100	A	75,00	C	81,25	B	100	A	75,00	C
U8	85,00	B	100	A	75,00	C	93,75	A	100	A	83,33	B	93,75	A	100	A	87,50	B
U9	85,00	B	87,50	B	75,00	C	87,50	B	100	A	83,33	B	87,50	B	100	A	83,33	B
Total	79,37	B	86,72	B	74,93	C	83,25	B	87,41	B	77,70	B	84,29	B	87,41	B	80,48	B

