Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Provinsi Banten

2023

LAPORAN
Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

CV. NATANETRA

DAFTAR ISI

Daftar Isi 1
Pendahuluan 3
Definis, Tujuan dan Manfaat 4
Dasar Hukum 5
Indikator Penilaian SKM 6
Prinsip Penilaian SKM 7
Prosedur Pelaksanaan 8
Jadwal pelaksanaan 9
Metode Survei 10
Pengumpulan Data 11
Pengolahan Data 12
Pengolahan Data SKM 14
Temuan Hasil IKM dan IHM 23

LANJUTAN .....

IKM Unit Layanan Perpustakaan 24
IKM Unit Layanan Kearsipan 38
Indikator Responden Terhadap Layanan 42
IHM Unit Layanan Perpustakaan 51
IHM Unit Layanan Kearsipan 65
Hasil Perbandingan IKM dan IHM 69
Nilai IKM Tahun 2023 76
Penutup 77
Kesimpulan 77
Saran 81
Rekomendasi 86

PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan penerapan dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Dengan adanya pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah akan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. layanan pemerintah kepada masyarakat berupa penyediaan informasi dan pengetahuan salah satunya adalah layanan publik yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan dengan koleksi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk dapat menemukan berbagai macam informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan secara tepat, sedangkan dengan pelayanan yang baik dan koleksi yang bermutu serta aktual akan memberikan rasa puas bagi penggunanya.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas layanan, dibutuhkan suatu alat ukur atau indikator untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan dan bagaimana kualitas layanan tersebut terutama pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten yang mengacu berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

DEFINISI , TUJUAN DAN MANFAAT

SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik.

IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

TUJUAN SKM

1. Meningkatkan kinerja layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung untuk dijadikan pedoman kebijakan, program, strategi untuk peningkatan dan memperbaiki kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten tahun 2023.
2. Untuk mengukur Kepuasan, Gambaran Kondisi Pelayan dan Mengetahui Capain Keberhasilan dengan sasaran Inovasi Layanan, Peningkatan Kualitas dan Partispasi Masyarakat terhadap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten tahun 2023

MANFAAT SKM

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten tahun 202
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan unit layanan publik oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten secara periodik, Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya perbaikan dikemudian hari.

DASAR HUKUM

Dasar Hukum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

8 INDIKATOR PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017

1. Persyaratan (U1)

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2)

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian (U3)

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Poduk Jenis Spesifikasi Jenis Layanan (U4)

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

5. Kompetensi Pelaksana (U5)

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana (U6)

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U7)

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

8. Sarana dan Prasarana (U8)

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).

PRINSIP PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

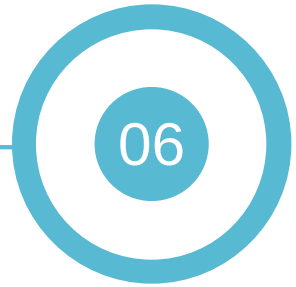
BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017

Netralitas

Surveyor tidak boleh memiliki kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

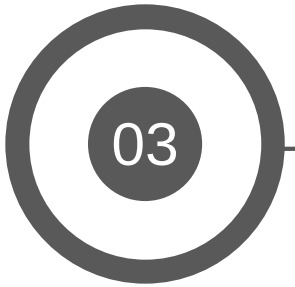
Partisipatif

Melibatkan masyarakat dan pihak terkait lainnya



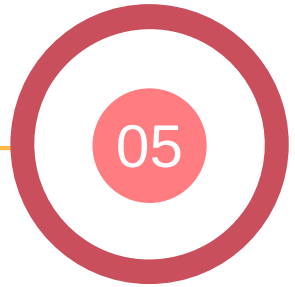
Keadilan

Menjangkau semua pengguna layanan



Akuntabel

Dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan



Transparansi

Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh masyarakat

Berkelanjutan

Dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

PROSEDUR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1. **Persiapan:** Menyusun instrumen survei, Menentukan teknik pengambilan sampel dan Menentukan responden;

2. **Pengumpulan Data/Pelaksanaan:** Pada tahap ini tim penyusun SKM melakukan survei dengan membagikan kuesioner kepada responden untuk memperoleh data;

3. **Pengolahan Data/Penyusunan Laporan:** Pada tahap ini tim penyusun SKM Mengolah data survei yang telah terkumpul dan menyajikannya dalam bentuk laporan

JADWAL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2023

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

METODE SURVEI

METODE SURVEI
(Pengisian Kuesioner)

Metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif

Bertujuan untuk mengambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten tahun 2023.

sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

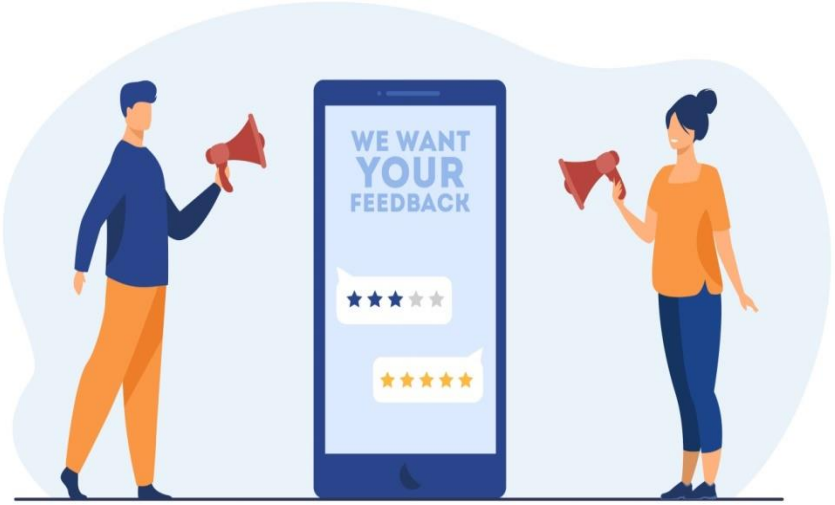
Pengambilan data tersebut dengan cara penyebaran kuesioner responden, wawancara tatap muka *(face to face)*, dan wawancara via telpon (whatsap).

PENGUMPULAN DATA

Penetapan Responden

1. Penetapan Responden

Penetapan Responden berdasarkan Pengguna di Setiap Layanan, dengan Teknik pengambilan sampel sebagai responden ini yaitu *accidental sampling* dengan jumlah 383 responden. Diamana sampel diambil sesuai dengan jenis layanan yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten tahun 2023



2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, selama 1 bulan mulai 12 September s/d 12 Oktober 2023.

PENGOLAHAN DATA

Sampel Metode Pengolahan Data

RUMUS KREJCIE DAN MORGAN (TEKNIK PENGOLAHAN DATA)

$$n = \frac{X^2 . N . P(1-P)}{(N-1).d^2 + X^2 . P(1-P)}$$

$$n = \frac{3.841 \text{ x } N \text{ x } (0.25)}{(N-1)0.0025 + 3.841(0.25)}$$

$$n = \frac{3.841 \text{ x } N \text{ x } (0.25)}{(N-1)0.0025 + 3.841(0.25)}$$

$$n = \frac{3.841 \text{ x } 100 \text{ x } (0.25)}{(99)0.0025 + 3.841(0.25)}$$

$$n = \frac{96.025}{0.2475 + 0.96} = \frac{96.025}{1.2075} = 79.5 = 80 \ (Pembulatan)$$

TABEL KREJCIE DAN MORGEN

Berdasrkan Jumlah Responden

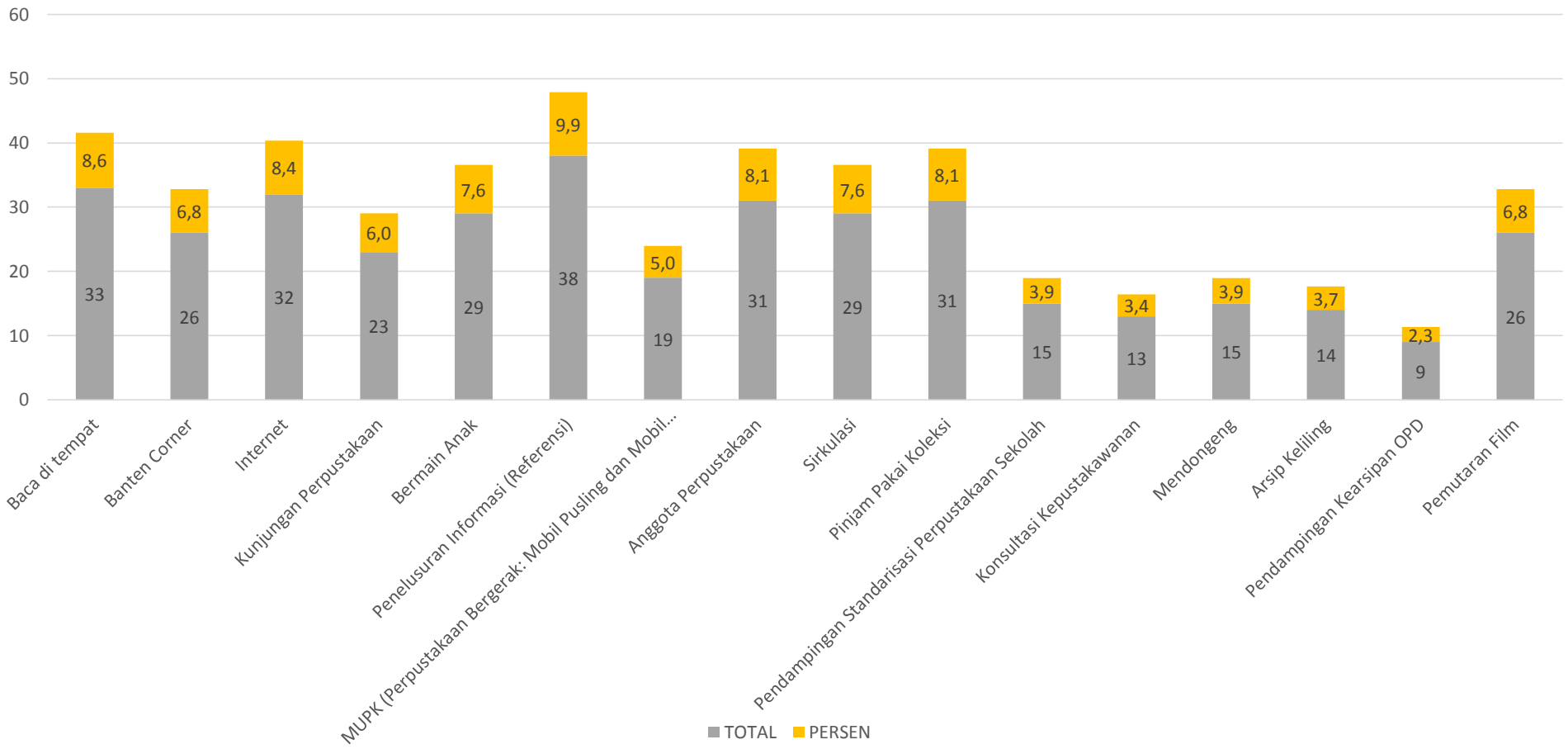
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1. DISTRIBUSI SAMPEL

NO	JENIS LAYANAN	TOTAL	PERSEN
Perpustakaan		**334**	**87.2**
1	Baca di tempat	33	8.6
2	Banten Corner	26	6.8
3	Internet	32	8.4
4	Kunjungan Perpustakaan	23	6.0
5	Bermain Anak	29	7.6
6	Penelusuran Informasi (Referensi)	38	9.9
7	MUPK (Perpustakaan Bergerak: Mobil Pusling dan Mobil Pintar)	19	5.0
8	Anggota Perpustakaan	31	8.1
9	Sirkulasi	29	7.6
10	Pinjam Pakai Koleksi	31	8.1
11	Pendampingan Standarisasi Perpustakaan Sekolah	15	3.9
12	Konsultasi Kepustakawanan	13	3.4
13	Mendongeng	15	3.9
Kearsipan		**49**	**12.8**
14	Arsip Keliling	14	3.7
15	Pendampingan Kearsipan OPD	9	2.3
16	Pemutaran Film	26	6.8
Total Sampel		**383**	**100**

2. DIAGRAM DISTRIBUSI SAMPEL



Grafik 1: Sebaran Responden berdasarkan Jenis layanan

3. PROFIL BERDASARKAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

KARAKTERISTIK RESPONDEN					
GENDER		**PENDIDIKAN**		**PEKERJAAN**	
Laki-laki	41.3%	Tamat SMP/sederajat	3.9%	Pelajar	30.5%
Perempuan	58.7%	Tamat SMA/Sederajat	54.0%	Mahasiswa	25.3%
USIA		Diploma (D1/D2/D3)	0.3%	ASN	12.5%
14 Tahun	0.3%	S1 Keatas	41.8%	TNI	1.6%
15-19 Tahun	42.3 %			POLRI	1.6%
20-24 Tahun	30.0 %			SWASTA	12.5%
25-39 Tahun	24.0 %			WIRAUSAHA	7.0%
40-55 Tahun	3.1%			LAINNYA	8.9%
56-74 Tahun	0.3%				

4. EXCEL PENGOLAHAN DATA

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

NO REPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	JUMLAH	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
2	4	4	1	4	3	4	3	4	27	
3	3	3	3	3	4	4	4	3	27	
4	4	3	2	3	3	2	2	2	21	
JUMLAH	1264	1248	1207	1229	1273	1315	1307	1284		

U1-U8 : Unsur-unsur pelayanan

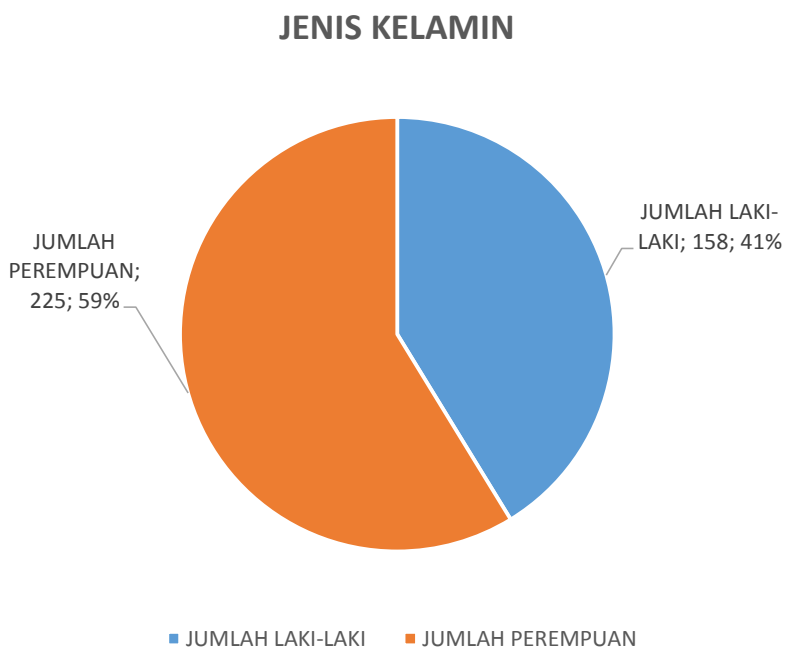
Bentuk Jawaban

1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3) baik, diberi nilai 3
4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4

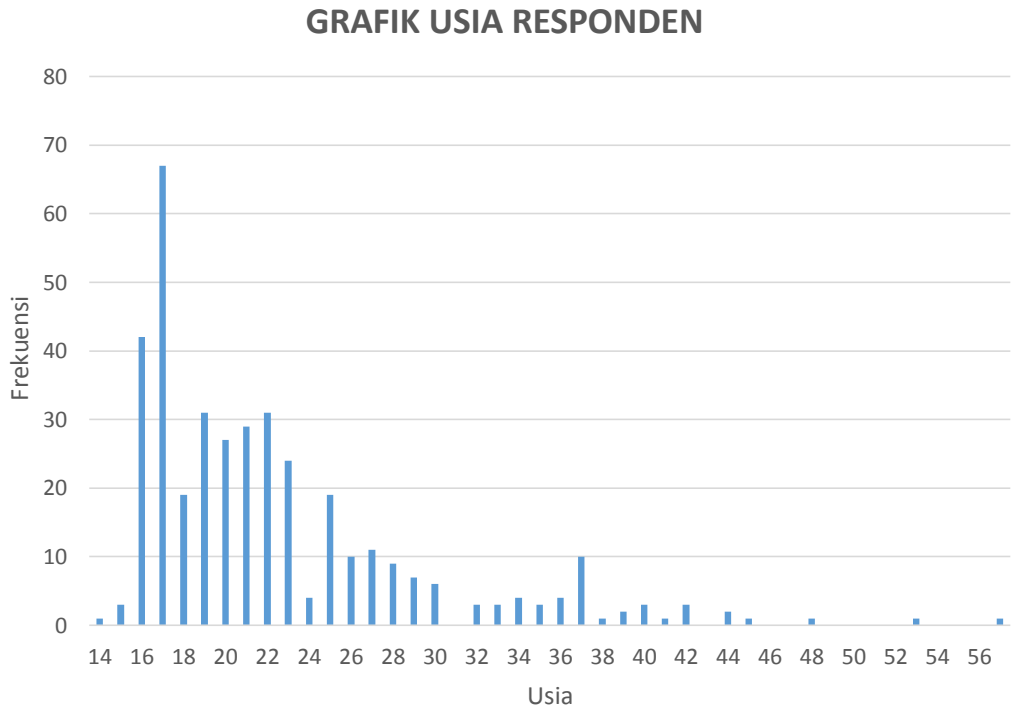
5. TABEL: NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, KONVERSI IKM, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

6. PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN DAN USIA

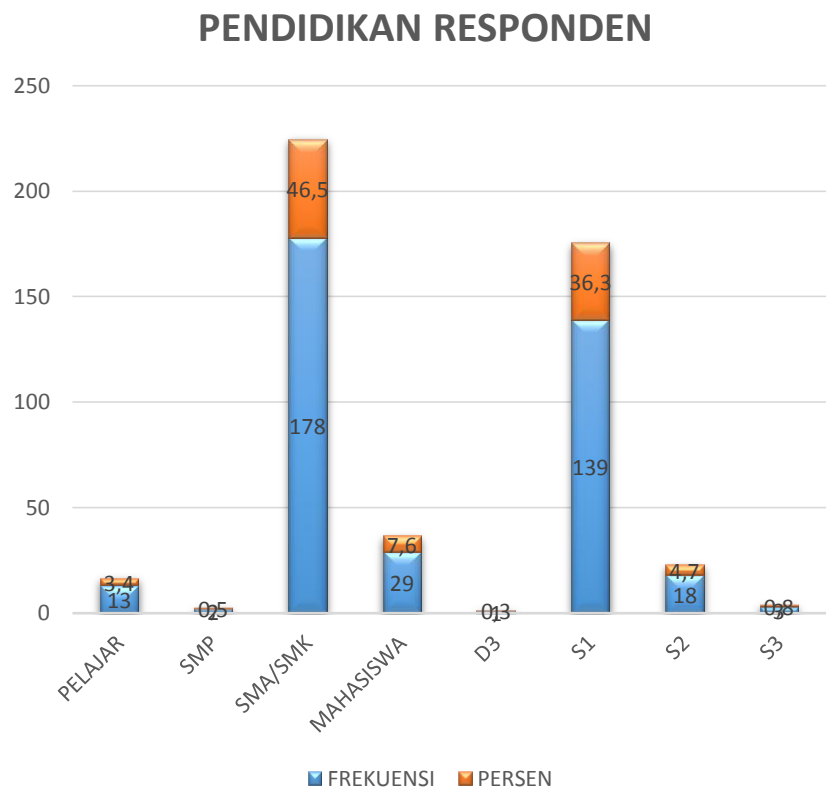


Grafik 2: Jenis Kelamin Responden

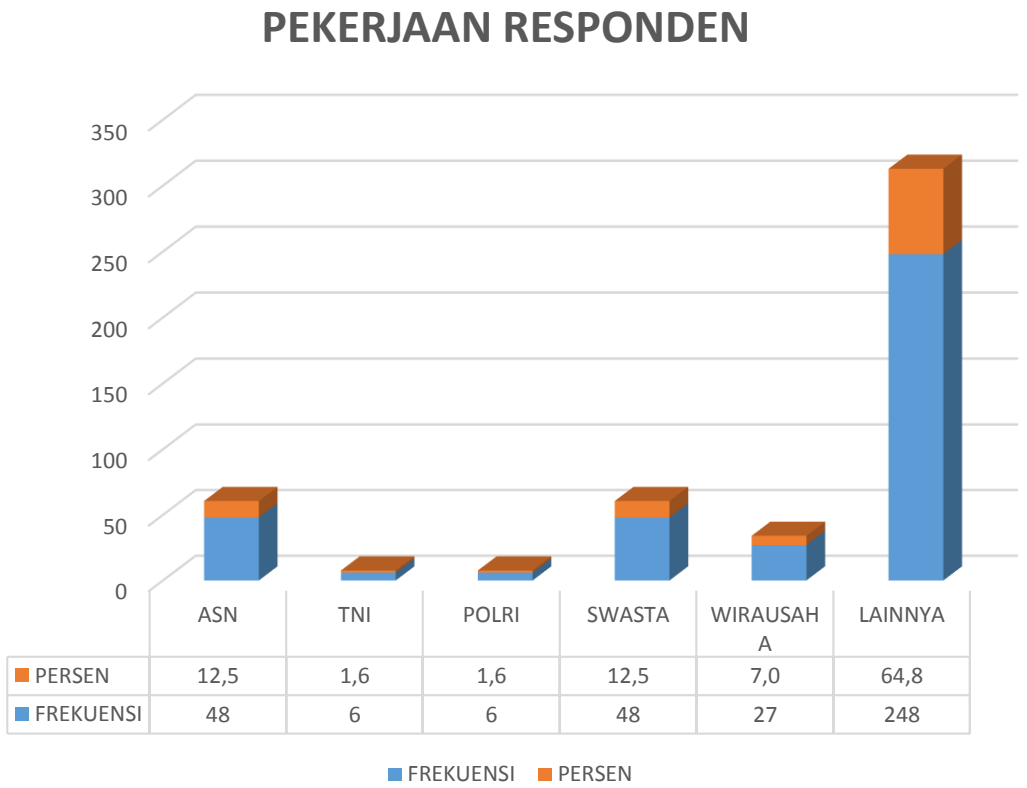


Grafik 3: Usia Responden

7. PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN DAN PEKERJAAN



Grafik 4: Pendidikan yang Telah Diselesaikan



Grafik 5: Jenis Pekerjaan Responden

8. PENGHITUNGAN PENGOLAHAN DATA

Menghitung jumlah nilai per-unsur

- Dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban responden tiap-tiap unsur

Menghitung nilai rata-rata per unsur

- Nilai rata-rata (NRR) per unsur $= \frac{jumlah\ nilai\ perunsur}{jumlah\ responden}$

Menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang

- Bobot nilai rata-rata tertimbang $= \frac{jumlah\ bobot}{jumlah\ unsur} = \frac{1}{8} = 0{,}125$

1.nilai rata-rata tertimbang

- NRR per unsur x Bobot nilai rata − rata tertimbang (0, 125)

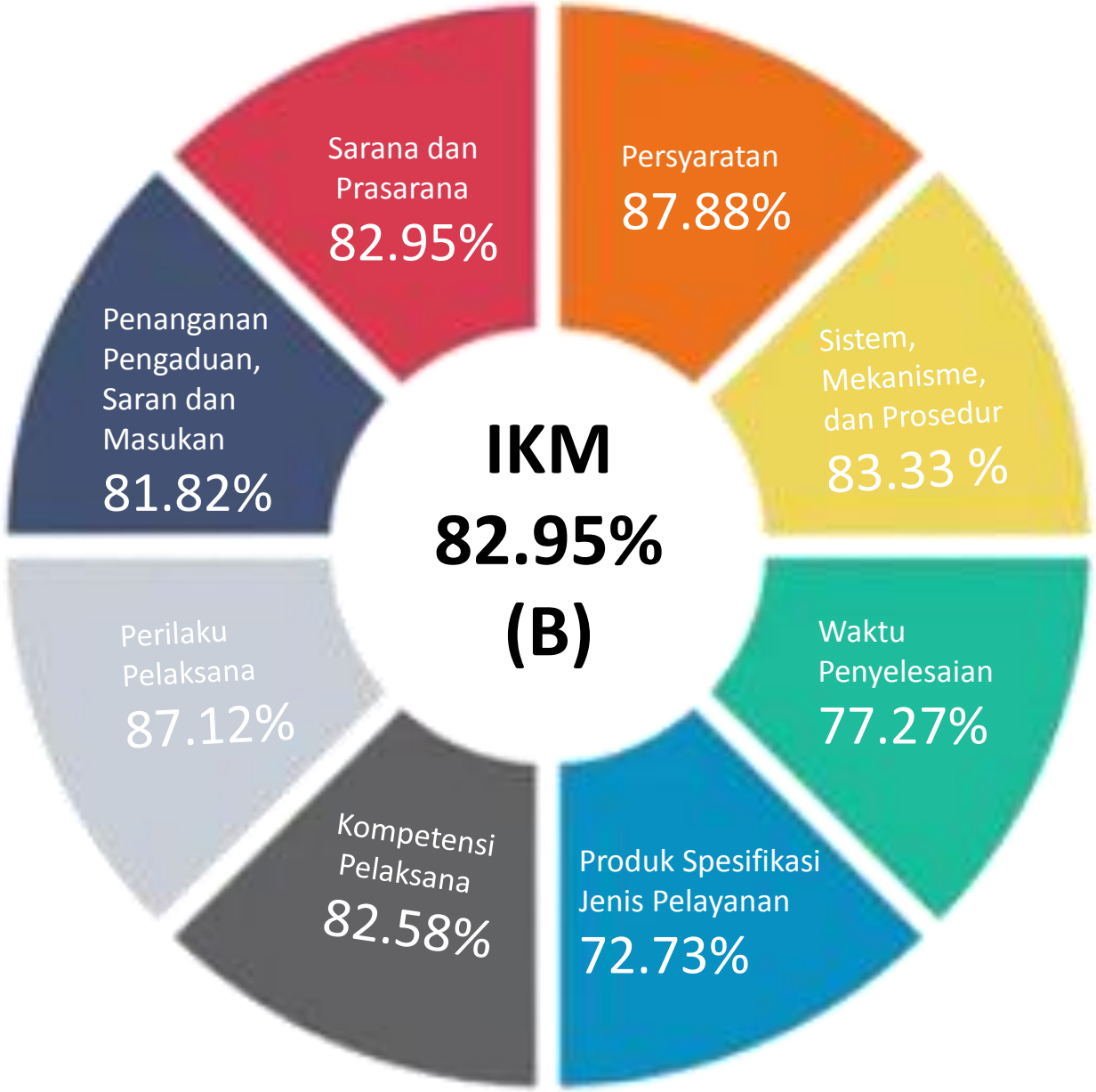
Nilai IKM

- ∑ NRR tertimbang x 25

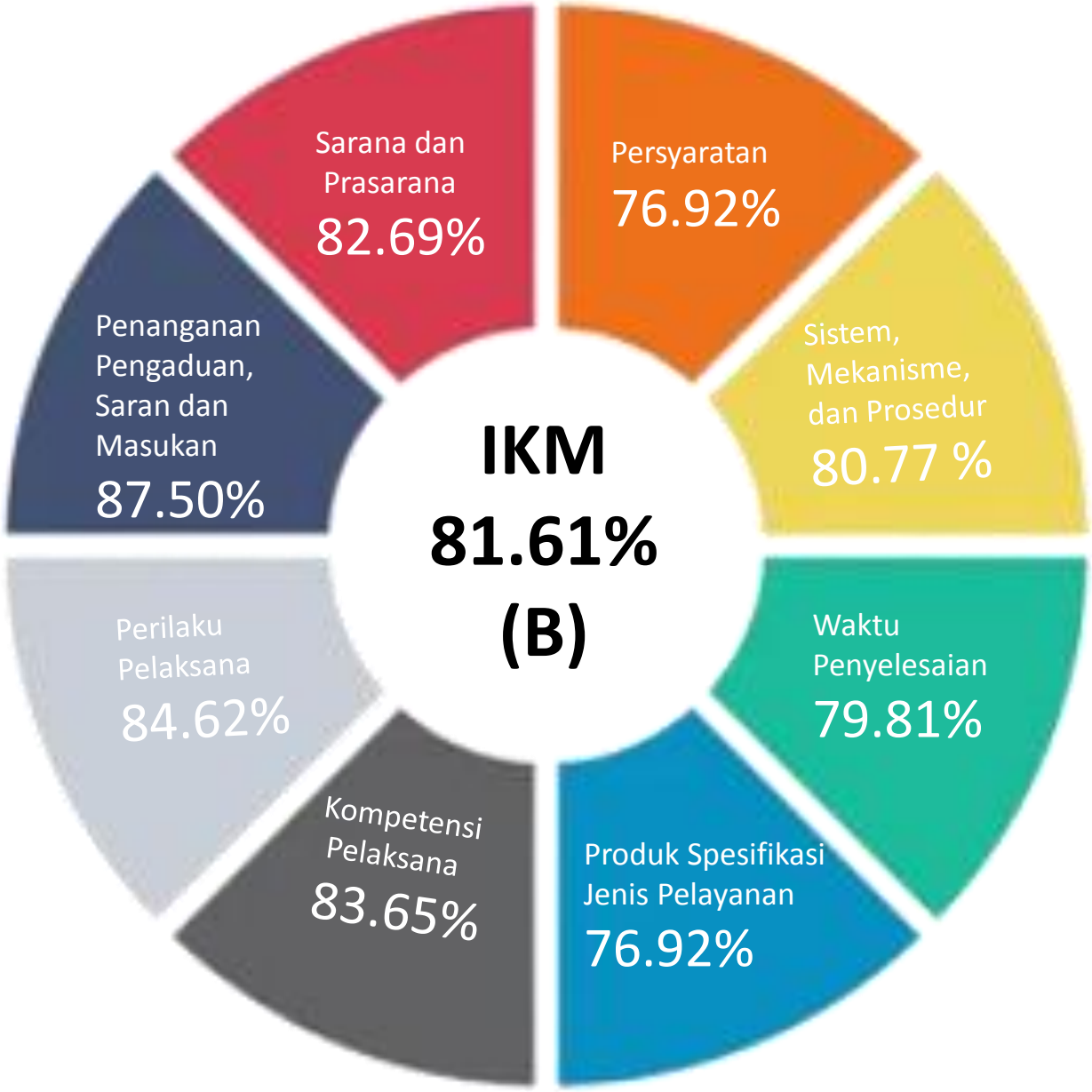
TEMUAN DAN HASIL IKM DAN IHM TAHUN 2023

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN TAHUN 2023

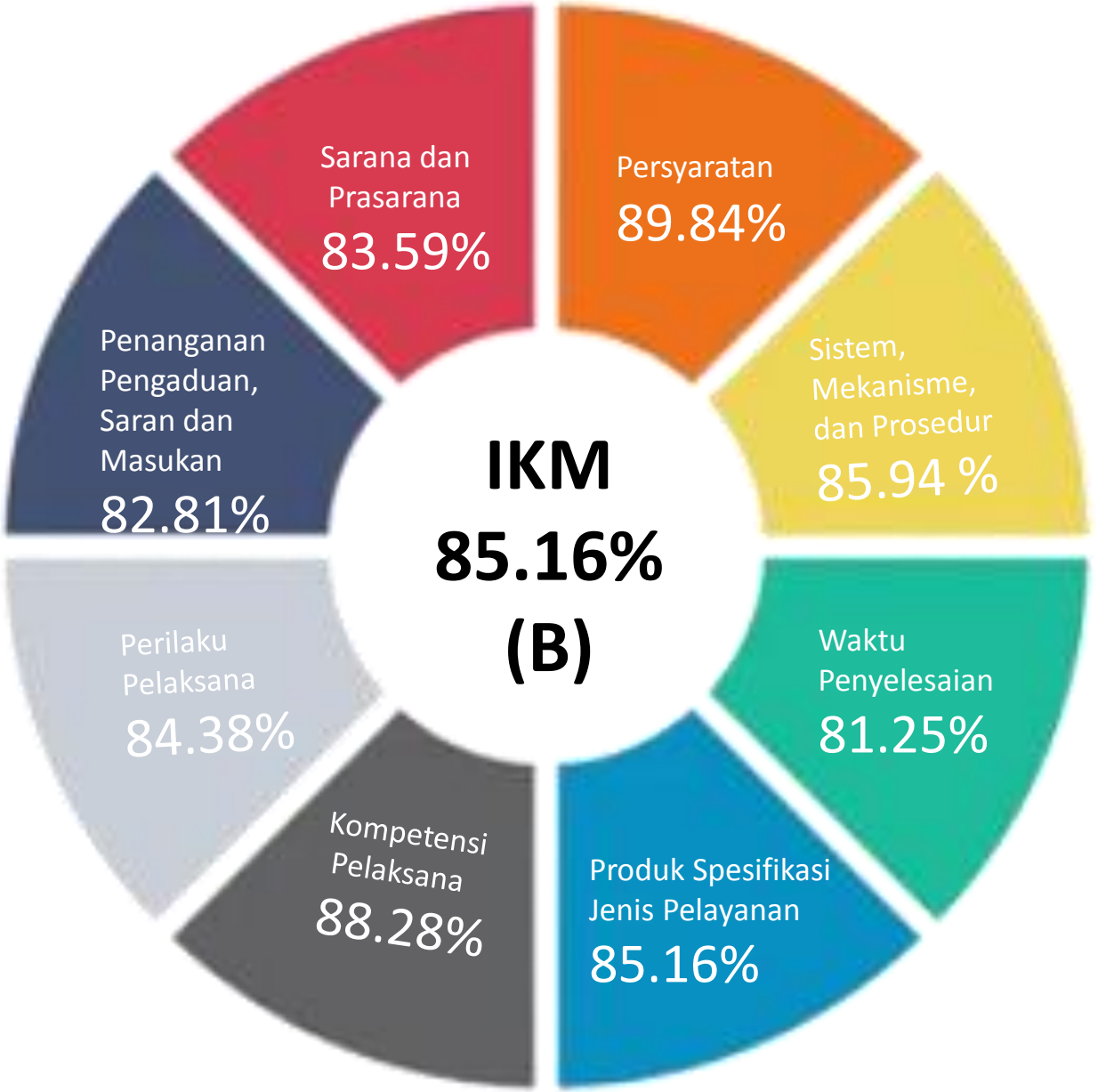
1. UNIT LAYANAN BACA DITEMPAT



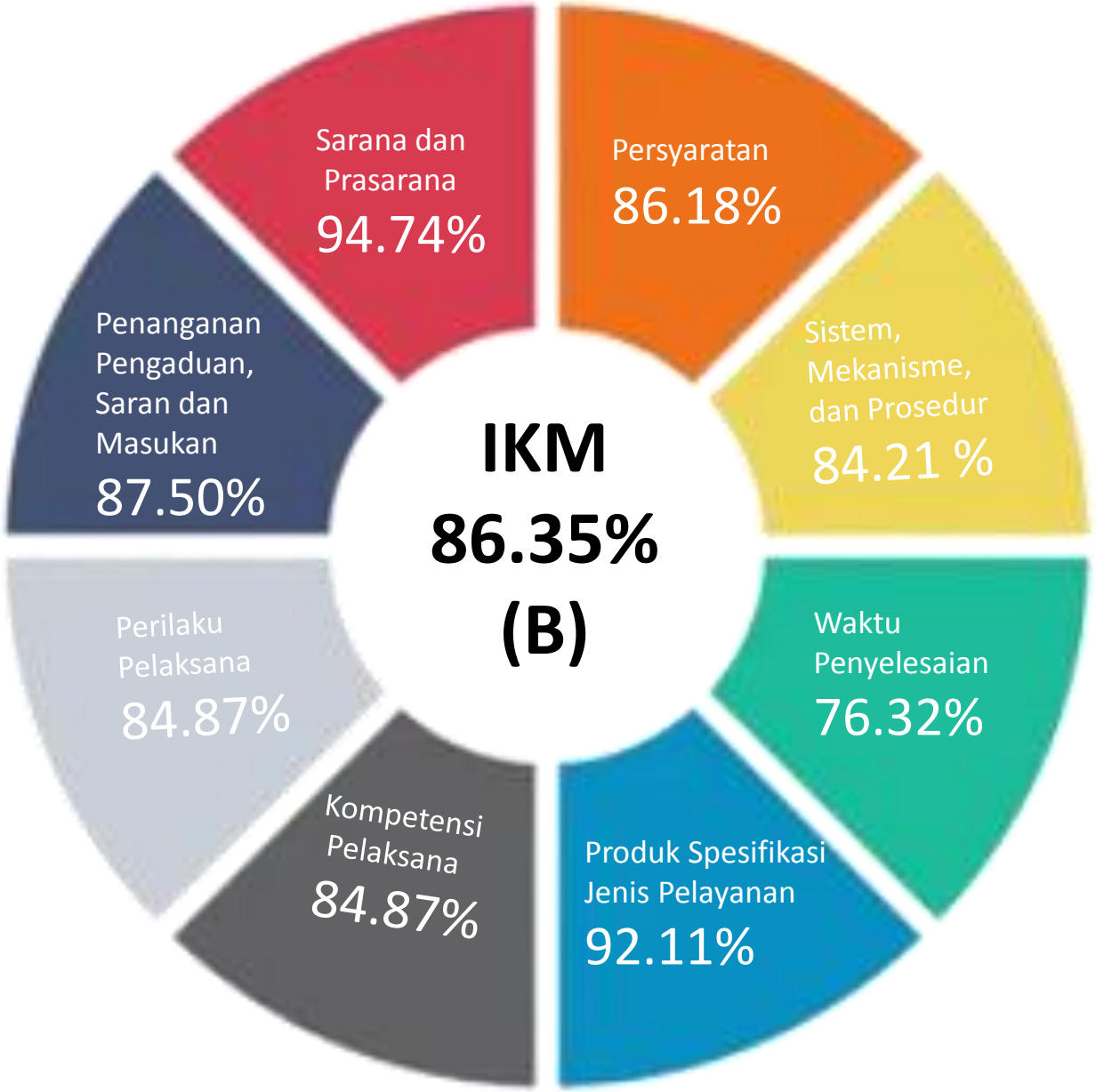
2. UNIT LAYANAN BANTEN CORNER



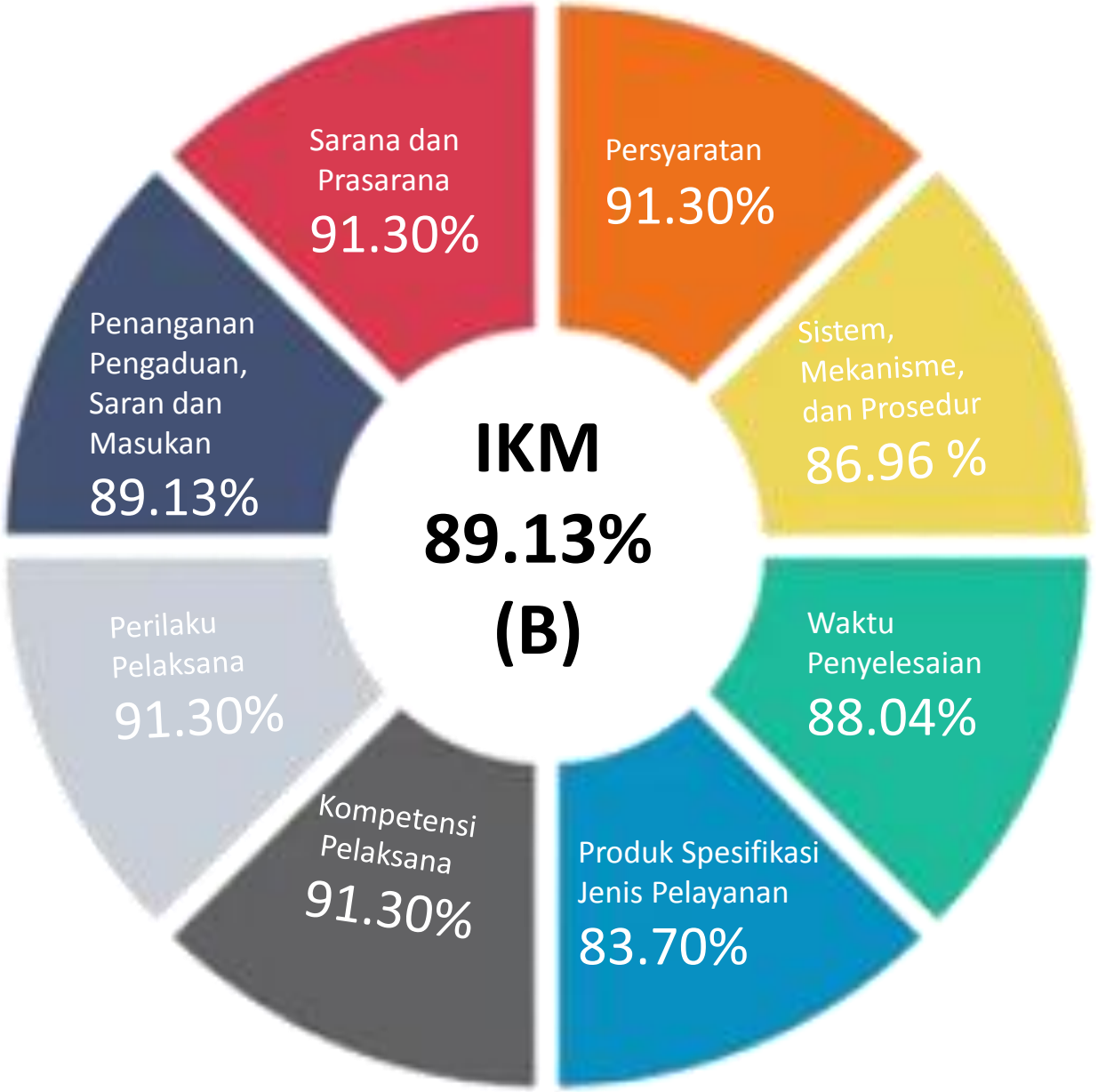
3. UNIT LAYANAN INTERNET



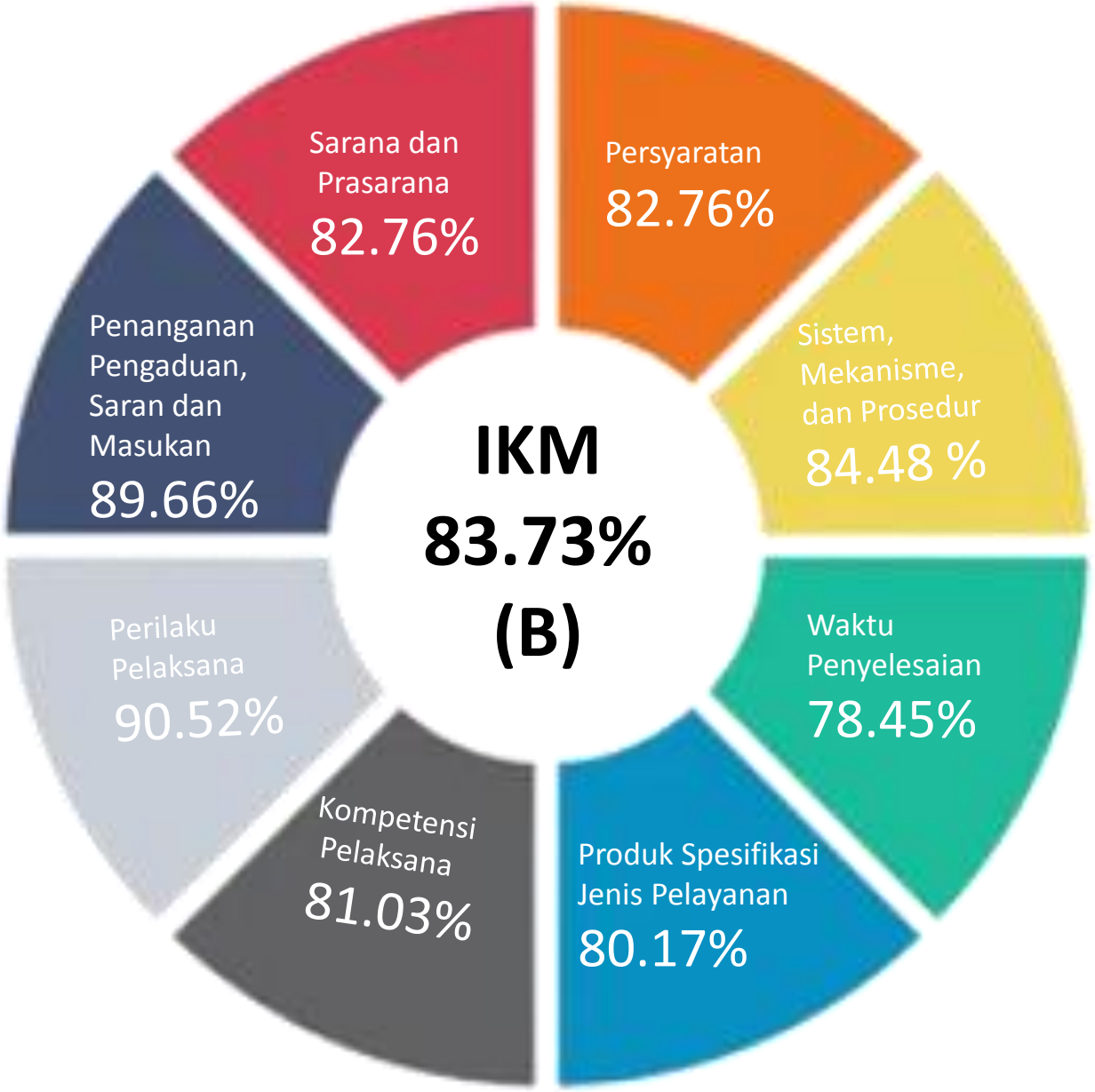
4. UNIT LAYANAN PENELUSURAN INFORMASI (LAYANAN REFERENSI)



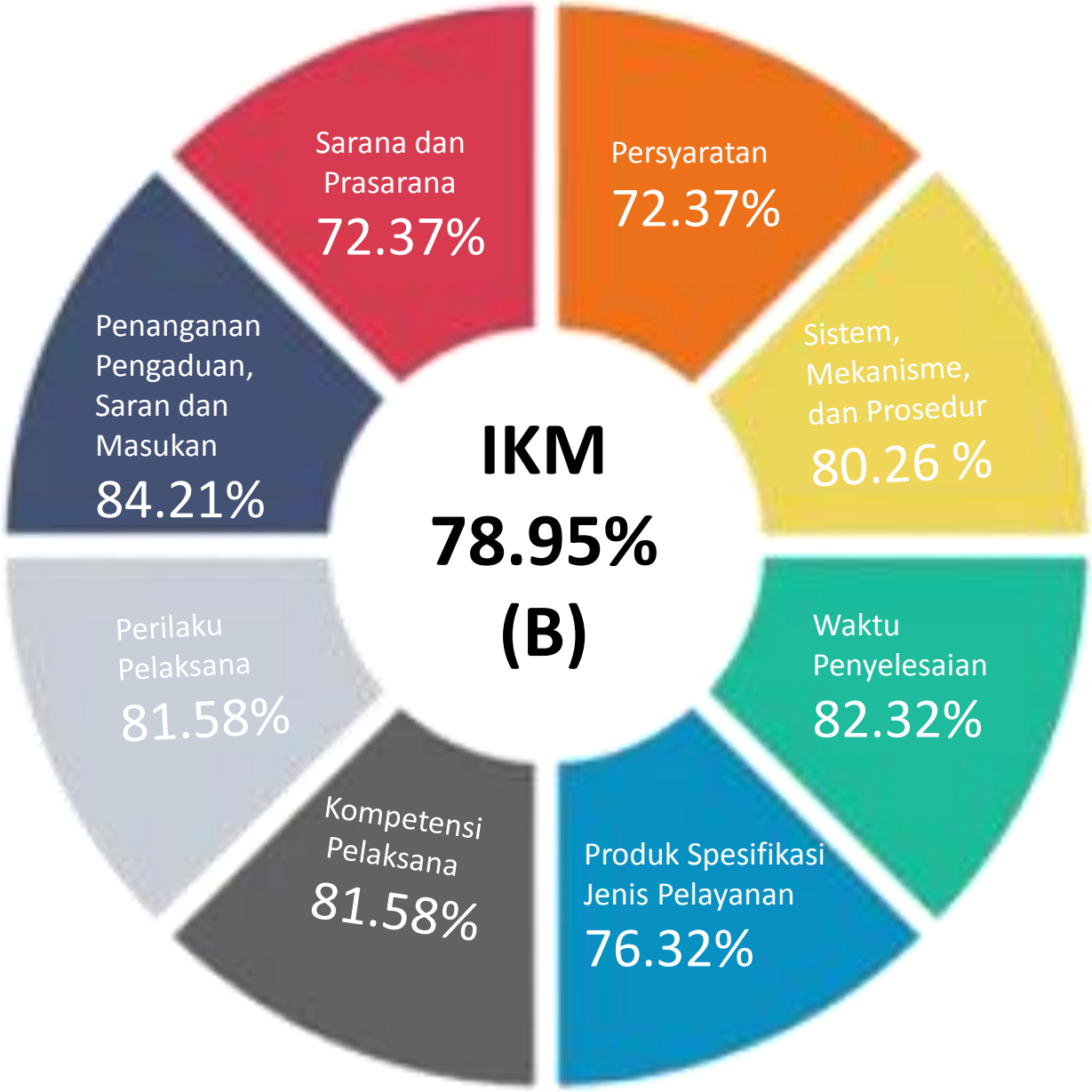
5. UNIT LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN



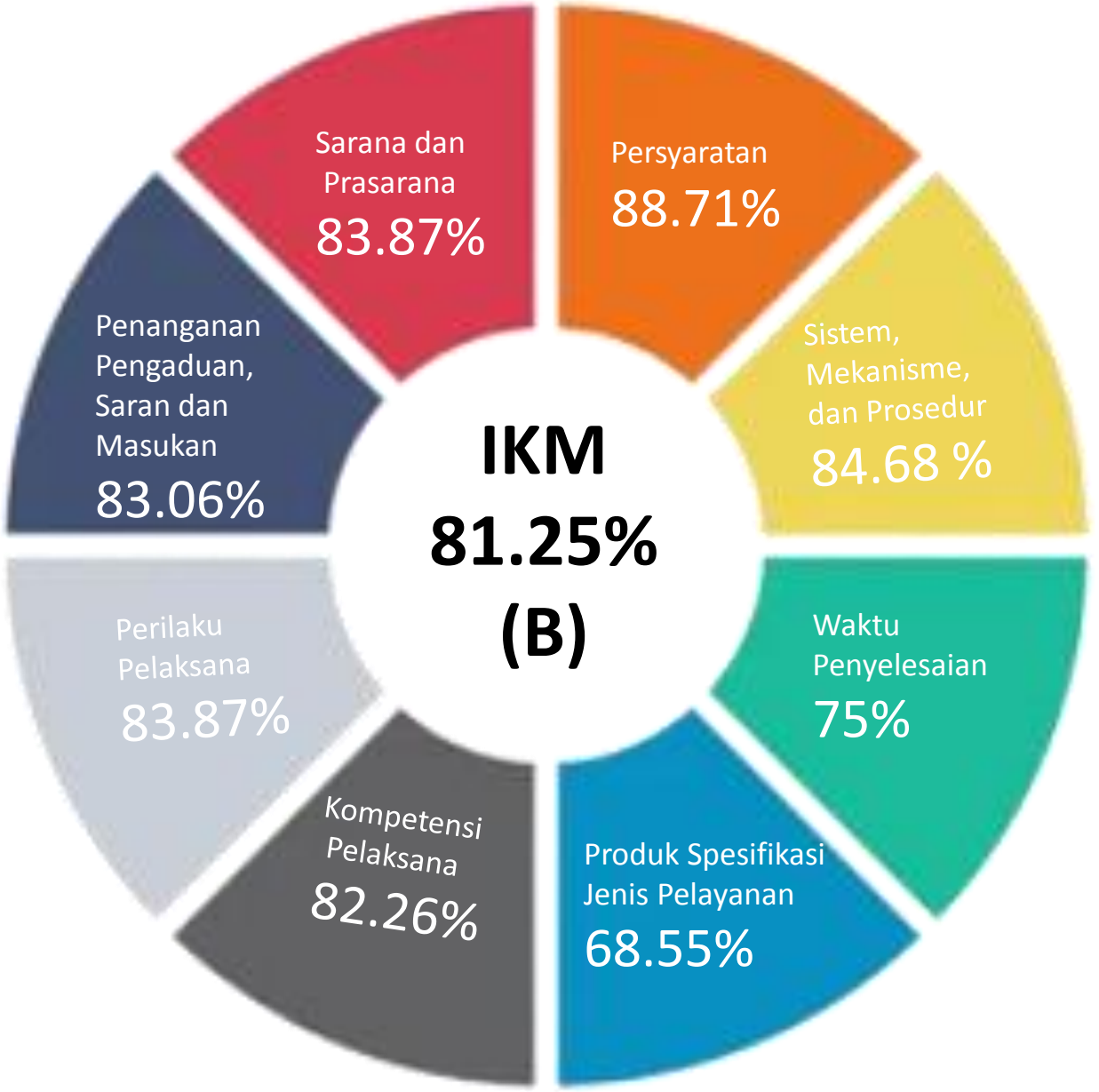
6. UNIT LAYANAN BERMAIN ANAK



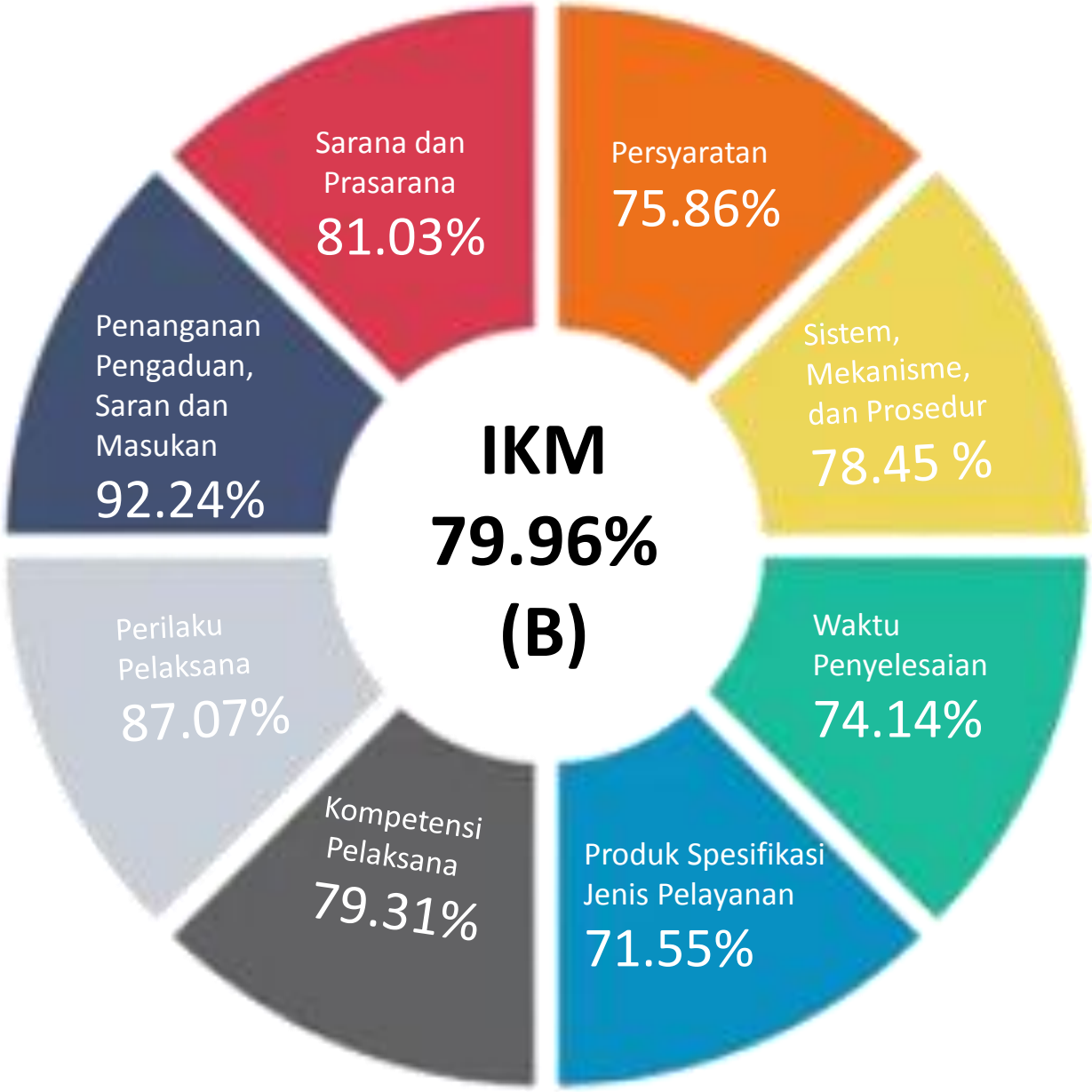
7. UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN BERGERAK: MOBIL PUSLING DAN MOBILPINTAR (MUPK)



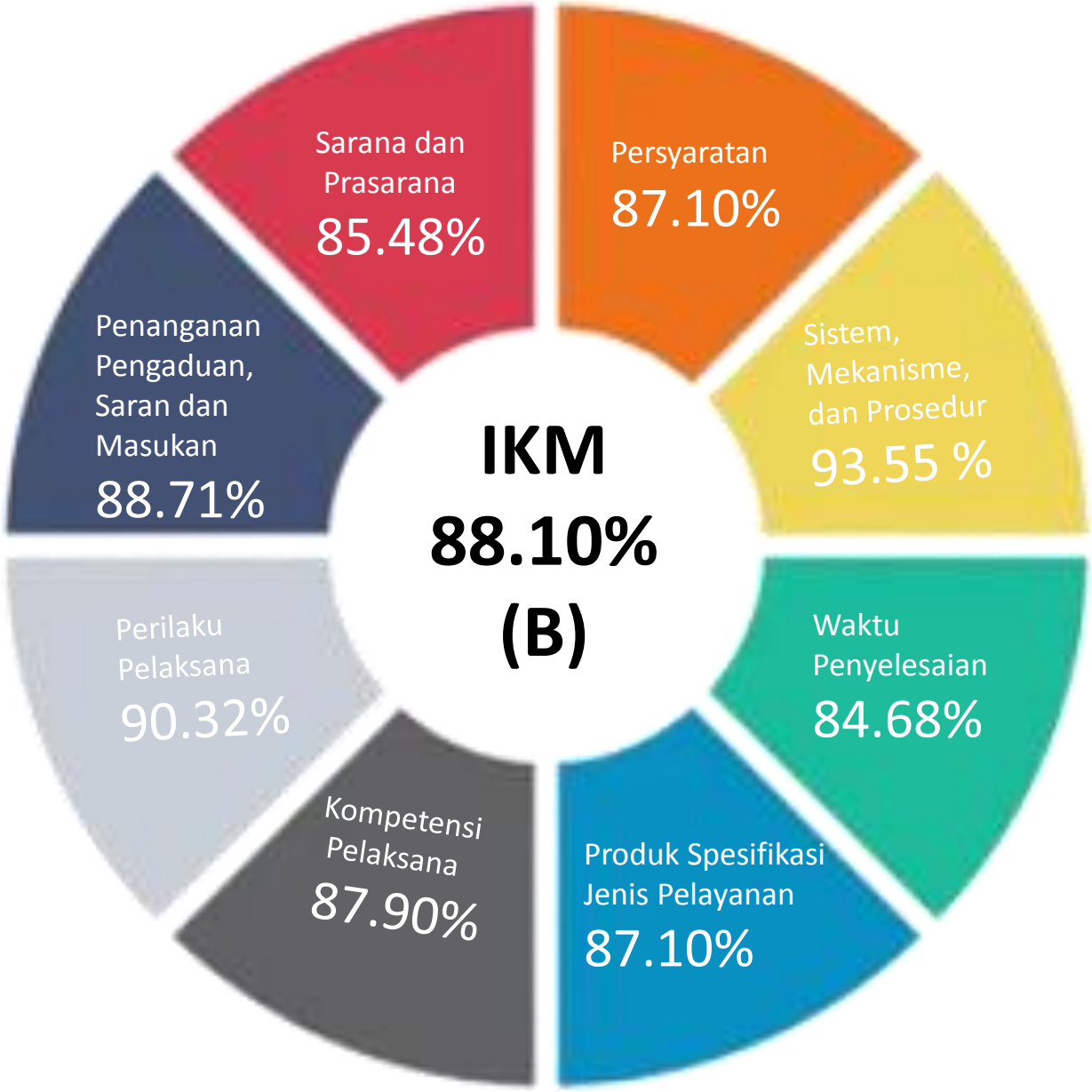
8. UNIT LAYANAN ANGGOTA PERPUSTAKAAN (SIPANON DAN PENDAFTARAN)



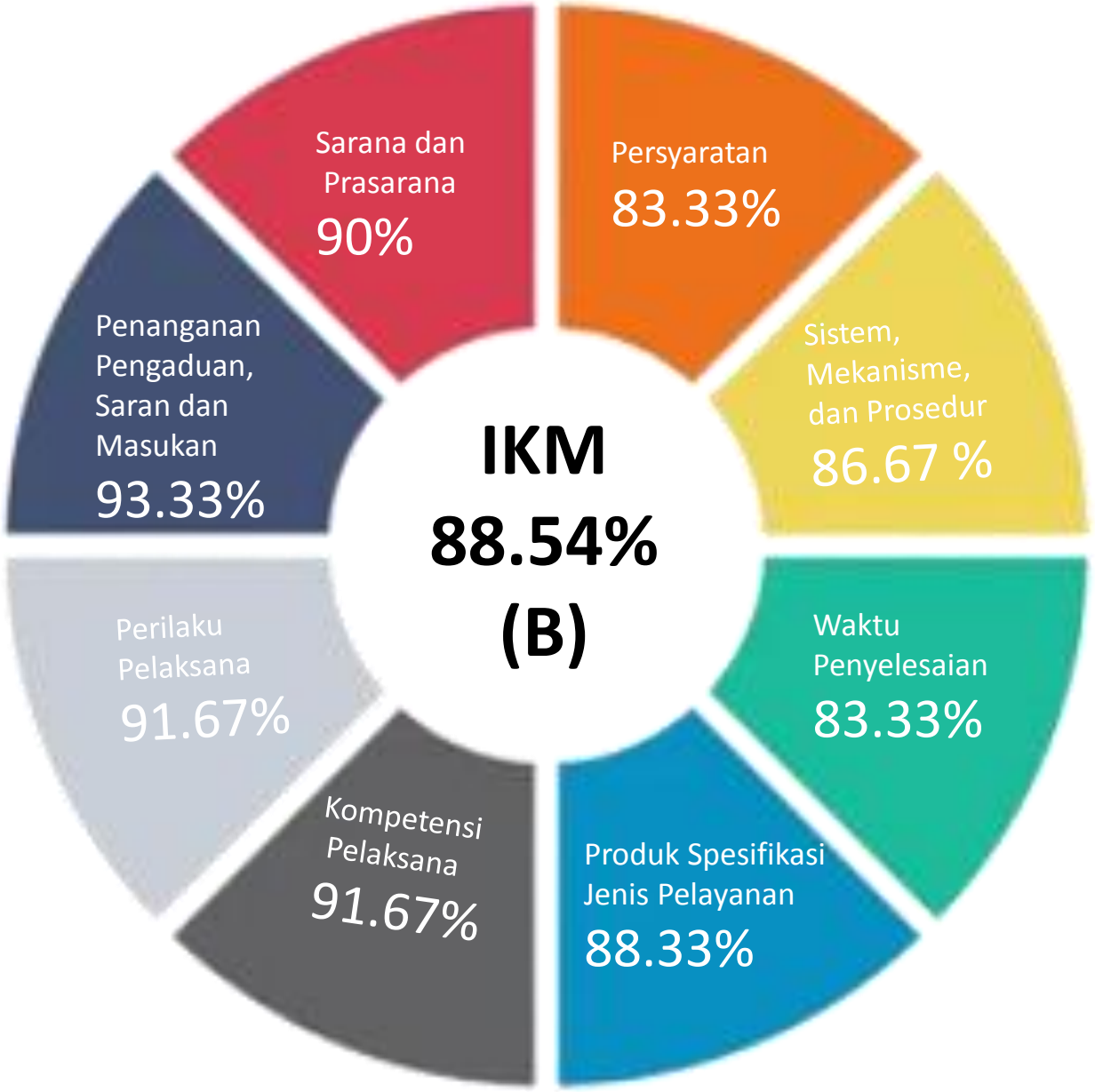
9. UNIT LAYANAN SIRKULASI



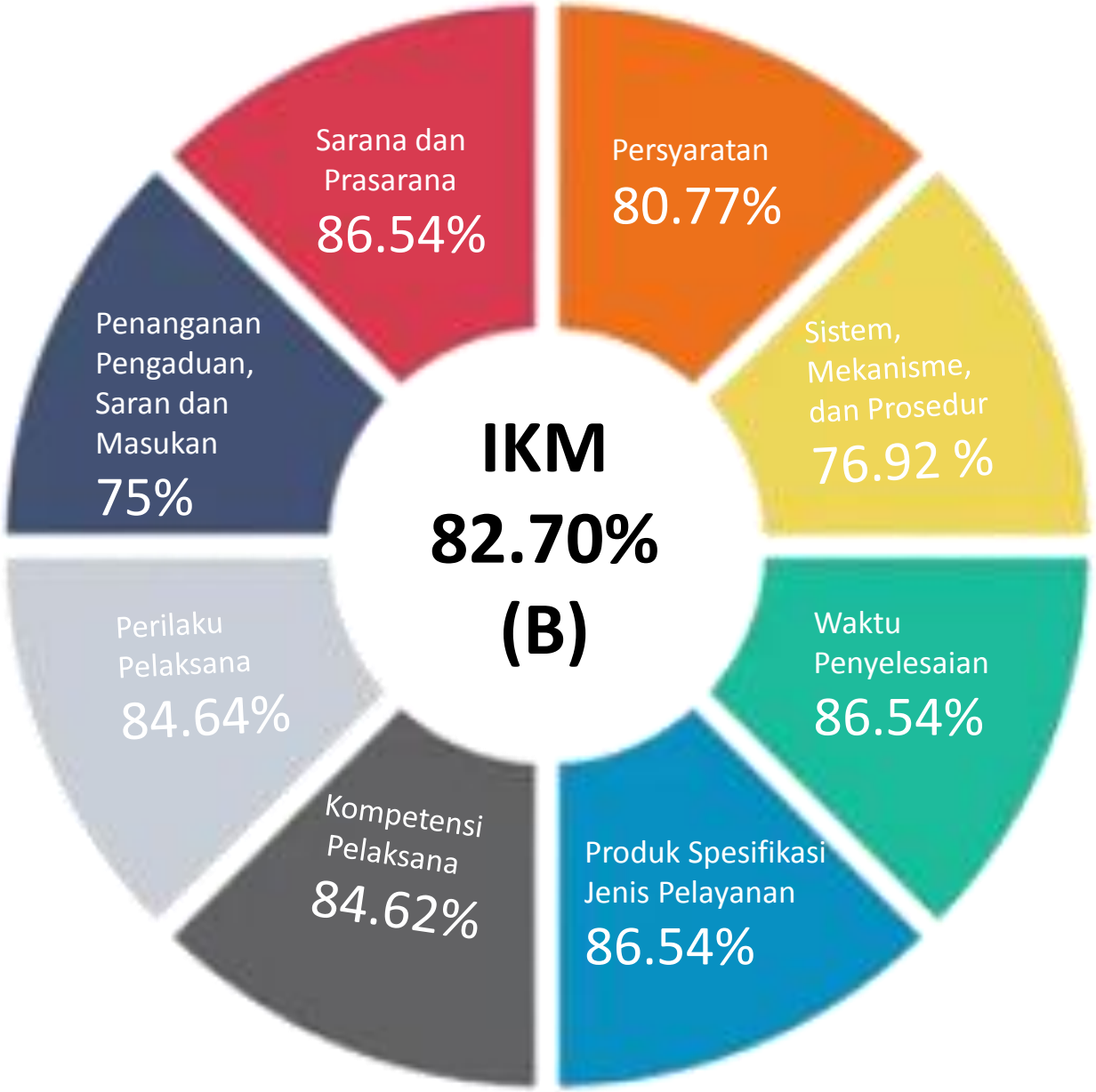
10. UNIT LAYANAN PINJAM PAKAI KOLEKSI



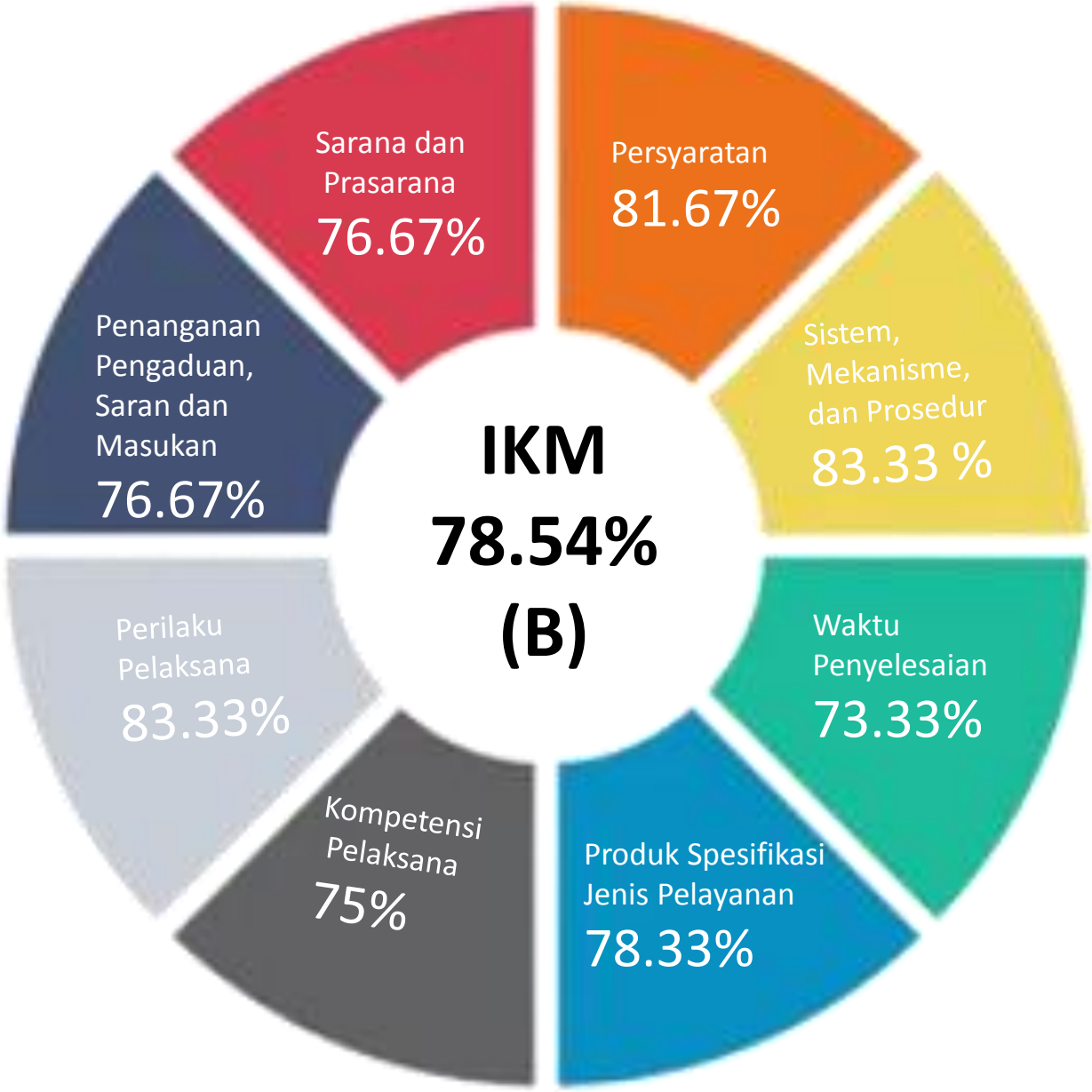
11. UNIT LAYANAN PENDAMPINGAN STANDARISASI PERPUSTAKAAN SEKOLAH



12. UNIT LAYANAN KONSULTASI KEPUSTAKAWANAN

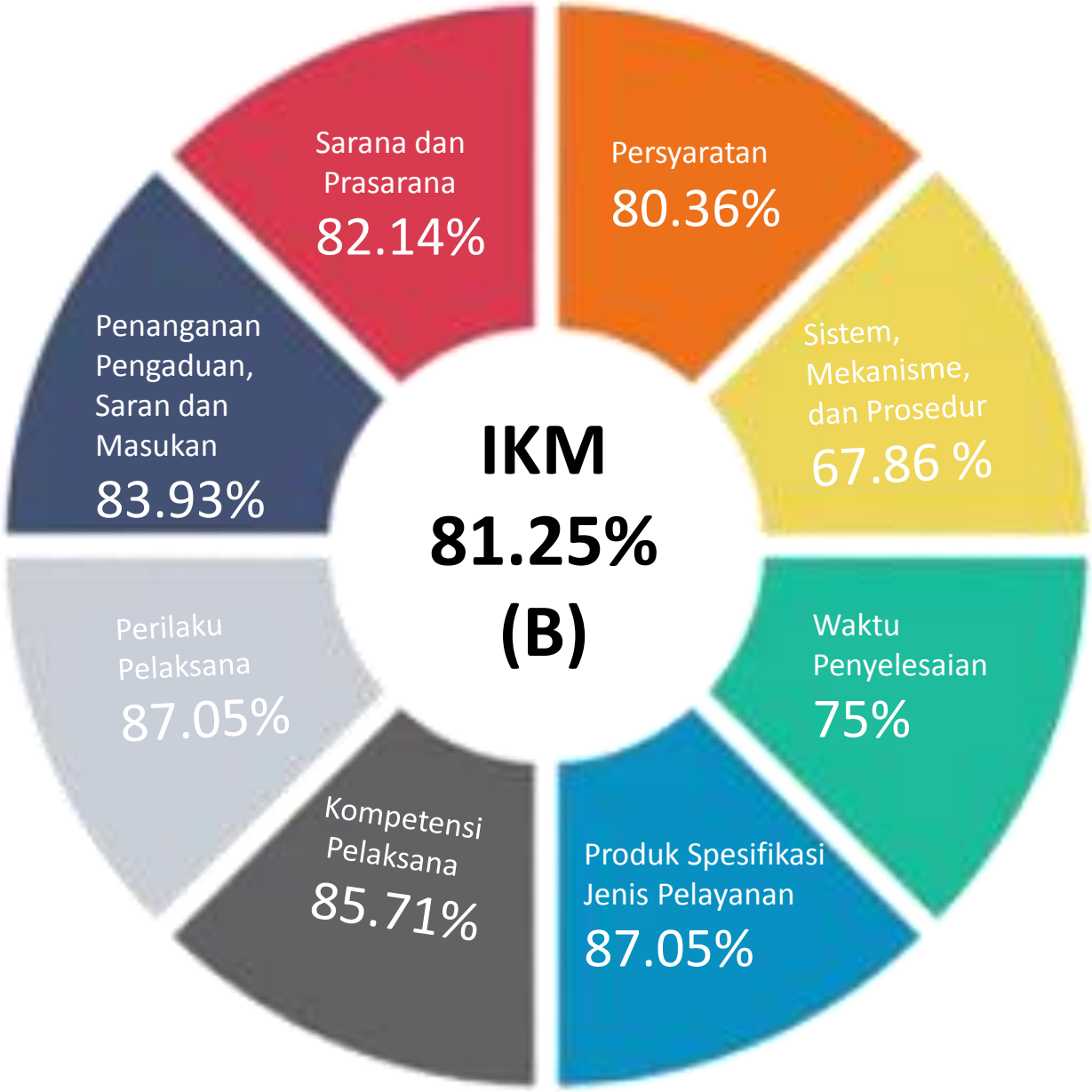


13. UNIT LAYANAN MENDONGENG

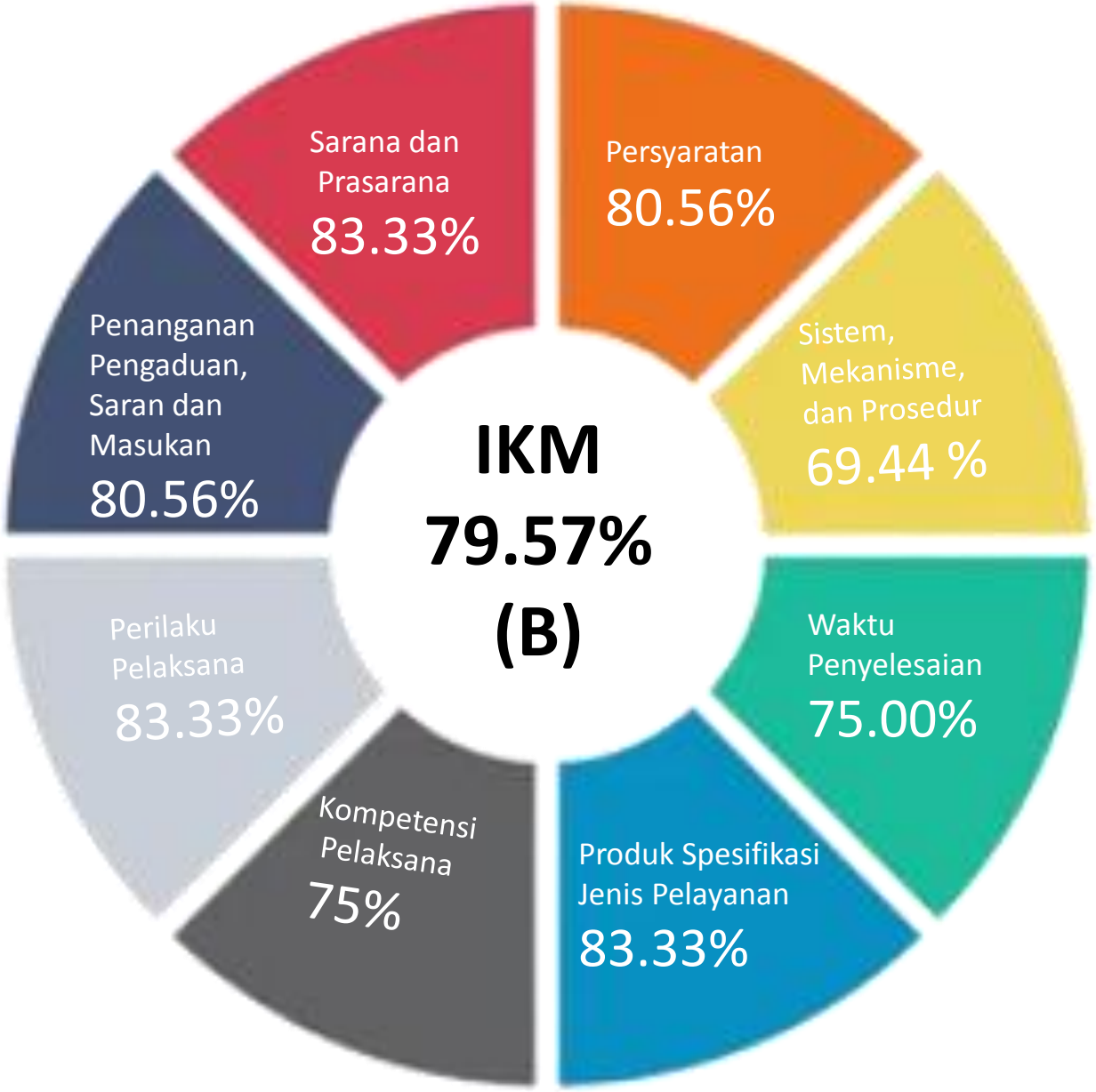


INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT LAYANAN KEARSIPAN TAHUN 2023

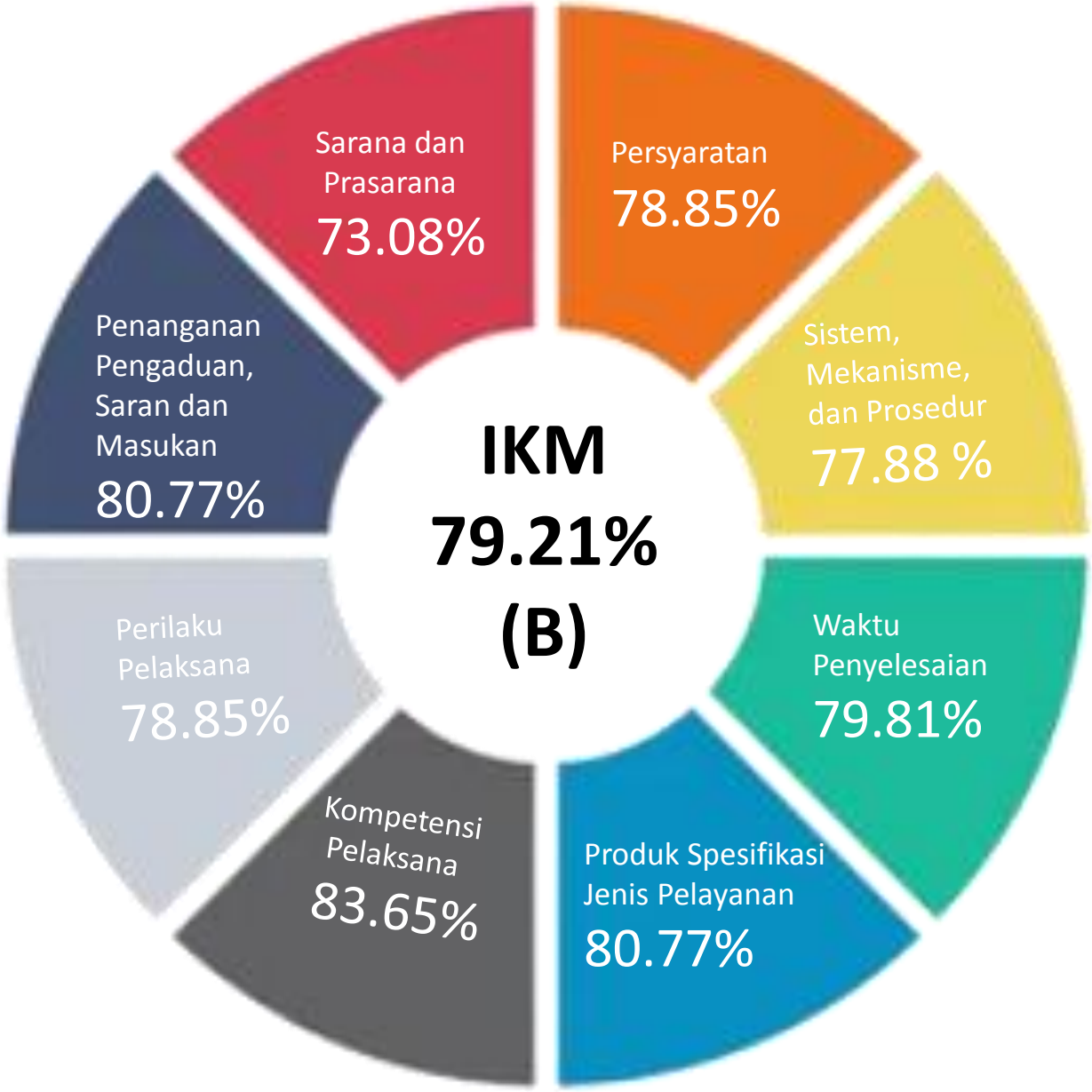
14. UNIT LAYANAN ARSIP KELILING



15. UNIT LAYANAN PENDAMPINGAN KEARSIPAN OPD

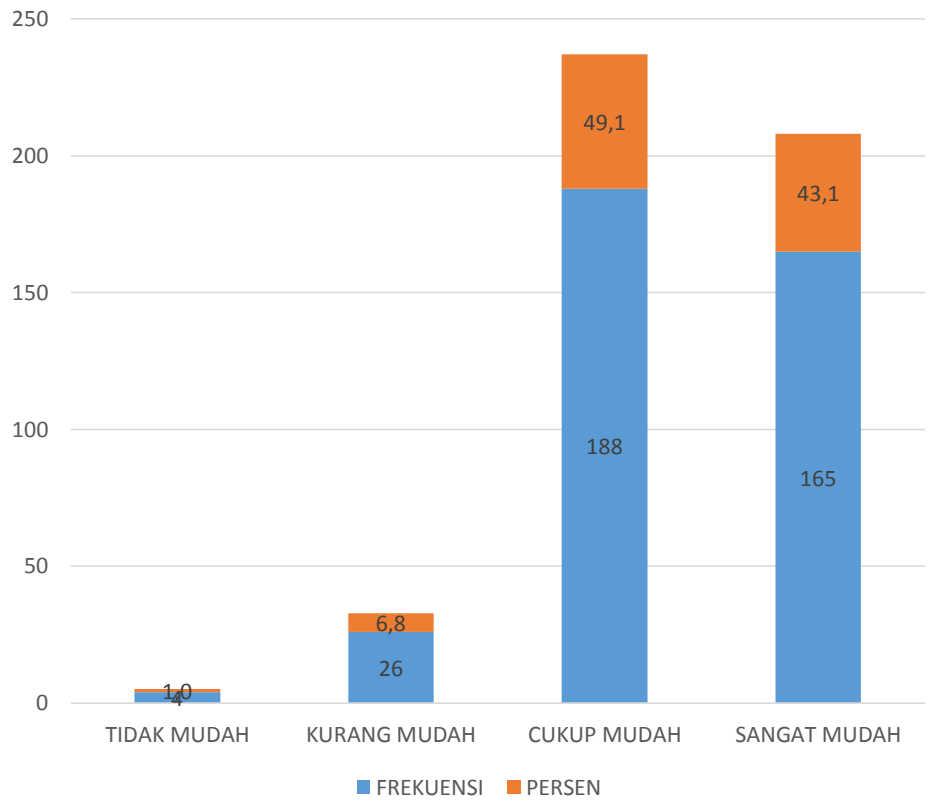


16. UNIT LAYANAN PEMUTARAN FILM



INDIKATOR RESPONDEN TERHADAP LAYANAN

1. KESESUAIAN PERSYARATAN LAYANAN

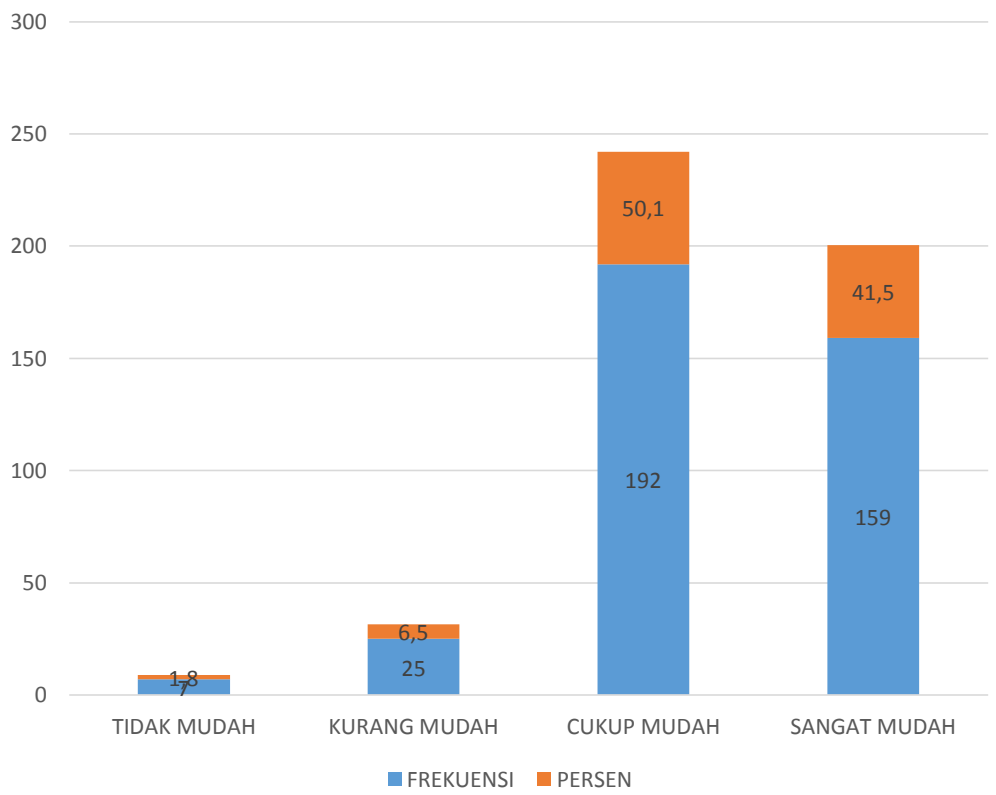


Grafik 1: Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan

Berdasarkan grafik 5, Dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 383 responden, terdapat 4 atau 1,0% responden menjawab tidak mudah, 26 atau 6,8% responden menjawab kurang mudah, 188 atau 49,1% responden menjawab cukup mudah, dan 165 atau 43,1% responden menjawab sangat mudah.

Total Rerata Tanggapan Responden	425.3	
NRR	3.34	
Nilai IKM Responden Terhadap Persyaratan	83.55	B

2. KEMUDAHAN PROSEDUR LAYANAN

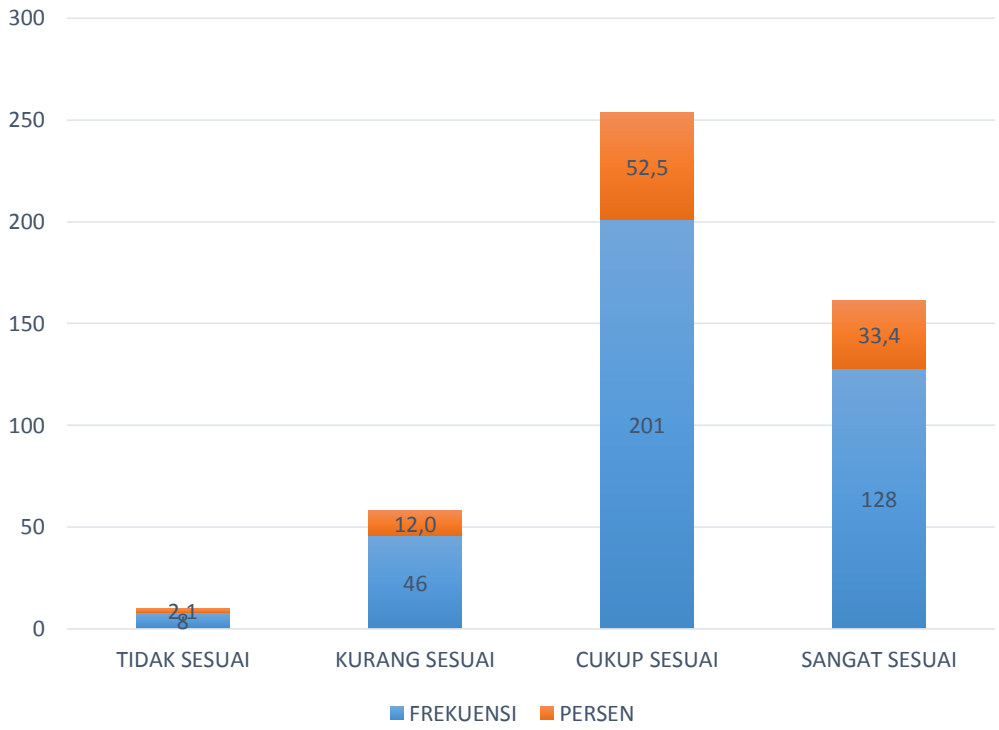


Grafik 2: Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan grafik 6, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 383 responden, 7 atau 1,8% responden menjawab tidak mudah, 25 atau 6,5% responden menjawab kurang mudah, 192 atau 50,1% responden menjawab cukup mudah dan 159 atau 41,5% responden menjawab sangat mudah.

Total Rerata Tanggapan Responden	420.7	
NRR	3.31	
Nilai IKM Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Layanan	82.83	B

3. KECEPATAN WAKTU LAYANAN

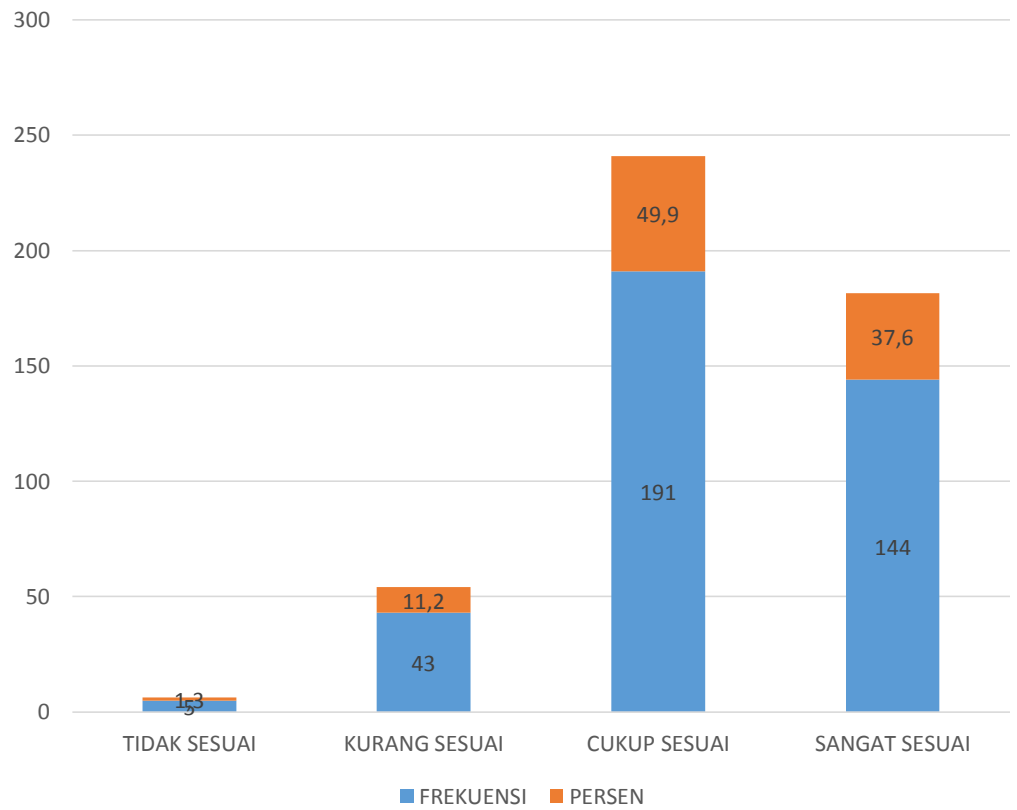


Grafik 3: Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan grafik 7, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 383 responden, terdapat 8 atau 2,1% responden tidak sesuai, 46 atau 12,0% responden menjawab kurang sesuai, 201 atau 52,5% responden menjawab cukup sesuai dan 128 atau 33,4% responden menjawab sangat sesuai.

Total Rerata Tanggapan Responden	402.3	
NRR	3.17	
Nilai IKM Responden Terhadap Waktu Pelayanan	79.31	B

4. KESUAIAN PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN

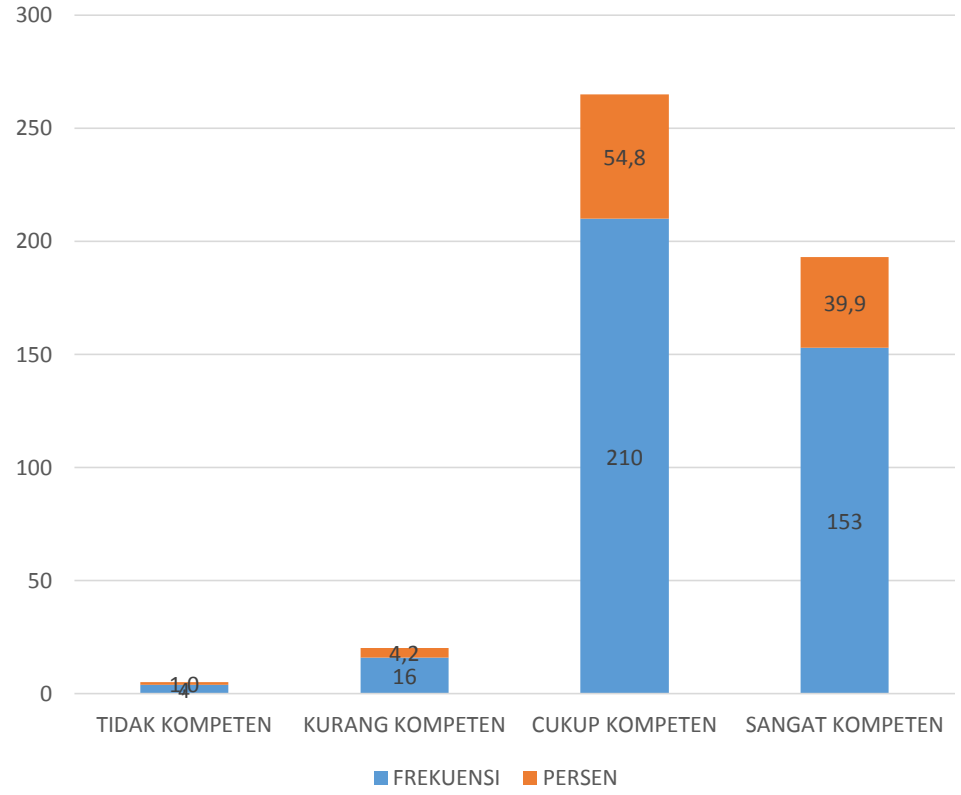


Grafik 4: Kesesuaian produk Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berdasarkan grafik 8, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 383 responden, terdapat 5 atau 1,3% responden menjawab tidak sesuai, 43 atau 11,2% responden menjawab kurang sesuai, 191 responden atau 49,9% menjawab cukup sesuai dan 144 atau 37,6 responden menjawab sangat sesuai.

Total Rerata Tanggapan Responden	411.7	
NRR	3.24	
Nilai IKM Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80.94	B

5. KEMAMPUAN/KOMPETENSI PETUGAS DALAM MEMBERIKAN LAYANAN

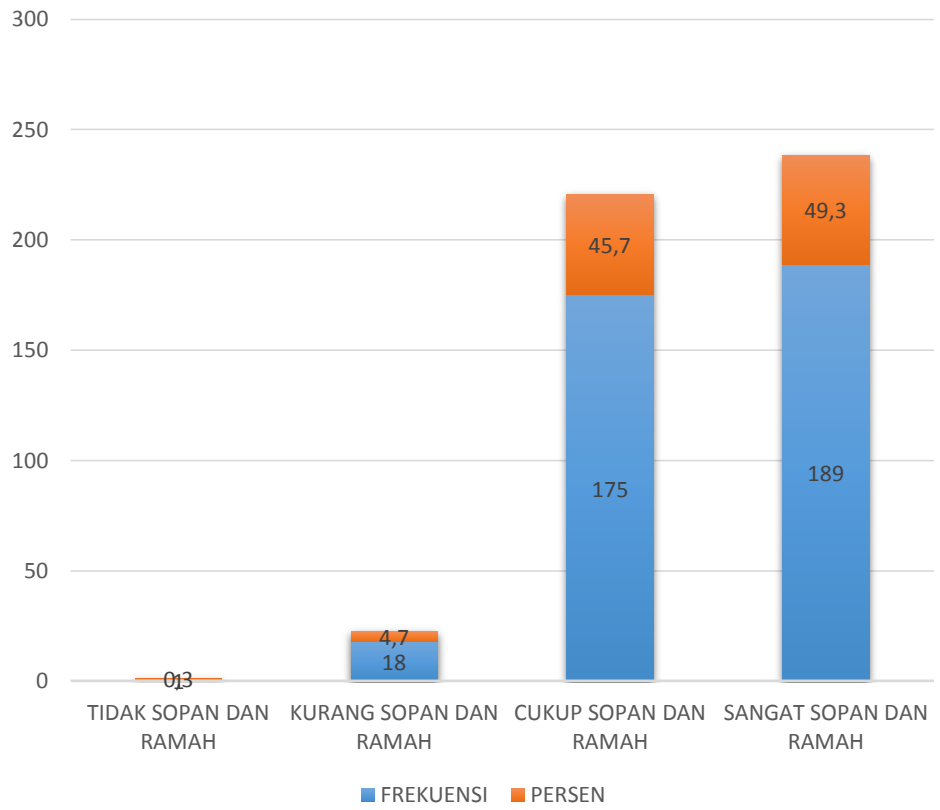


Grafik 5: Kompetensi Putugas

Berdasarkan grafik 9, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 383 responden, terdapat 4 atau 1,0% responden menjawab tidak kompeten, 16 atau 4,2% responden menjawab kurang kompeten, 210 atau 54,8% responden menjawab cukup kompeten dan 153 atau 39,9% menjawab sangat kompeten.

Total Rerata Tanggapan Responden	424.7	
NRR	3.34	
Nilai IKM Responden Terhadap Kompetensi Petugas	83.42	B

6. PERILAKU PETUGAS DALAM MEMBERIKAN LAYANAN

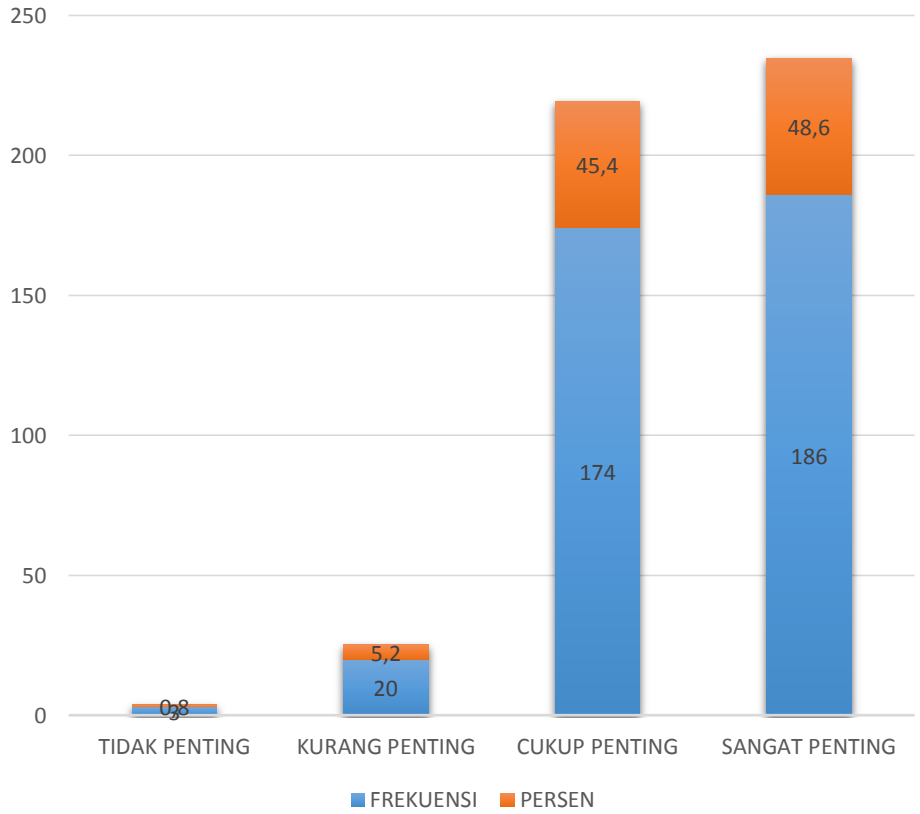


Grafik 6: Perilaku Petugas

Berdasarkan grafik 10, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 383 responden, terdapat 1 atau 0,3% menjawab tidak sopan dan ramah, 18 atau 4,7% menjawab kurang sopan dan ramah, 175 atau 45,7% menjawab cukup sopan dan ramah dan 189 atau 49,3% menjawab sangat sopan dan ramah.

Total Rerata Tanggapan Responden	439.0	
NRR	3.44	
Nilai IKM Responden Terhadap Perilaku Petugas	86.03	B

7. PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN

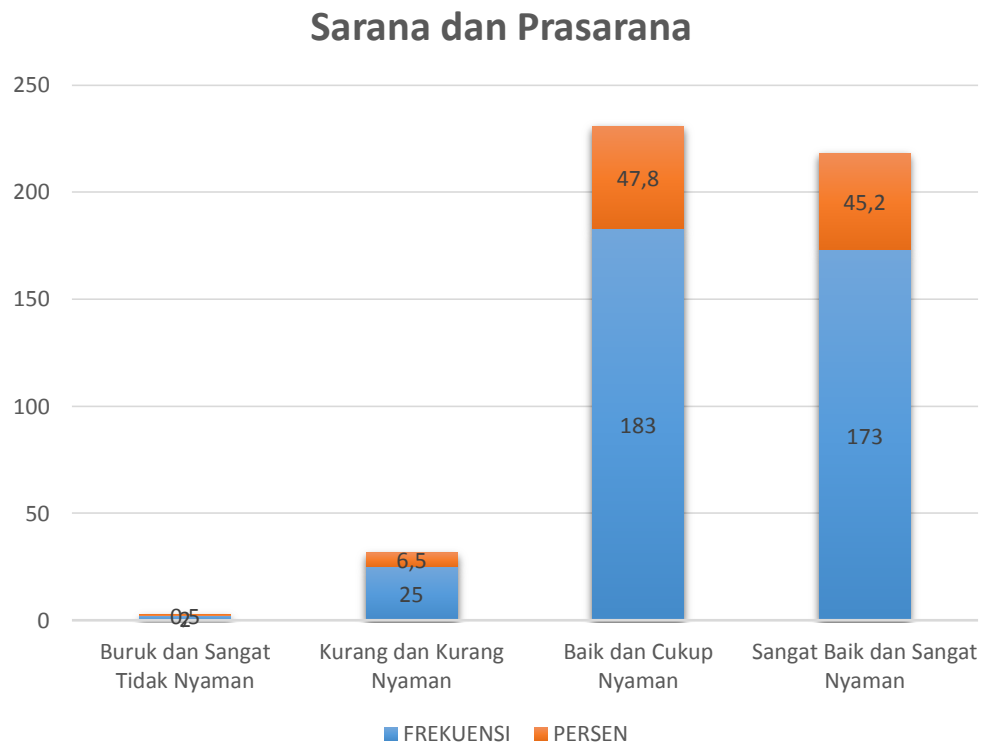


Grafik 7: Penanganan pengaduan pengguna layanan

Berdasarkan grafik 11, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 383 responden, terdapat 2 atau 0,8% responden menjawab bagian penanganan tidak penting, 20 atau 5,2% responden menjawab bagian penanganan kurang penting, 174 atau 45,4% responden menjawab cukup penting dan 186 atau 48,6% responden menjawab sangat penting.

Total Rerata Tanggapan Responden	435.3	
NRR	3.42	
Nilai IKM Responden Terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	85.44	B

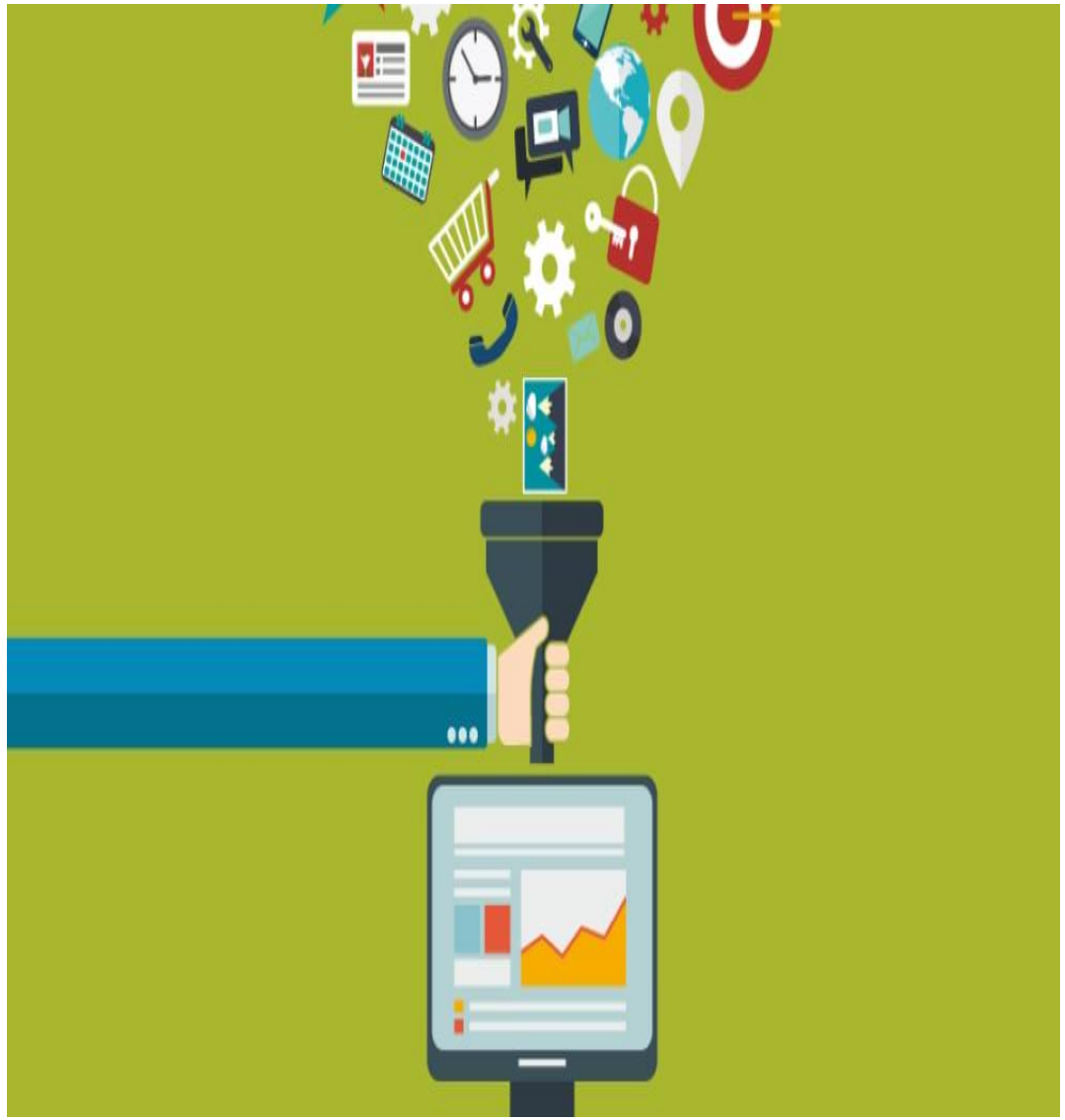
8. KUALITAS SARANA DAN PRASARANA



Grafik 8: Kualitas Sarana

Berdasarkan grafik 12, dapat dijelaskan sebagai berikut: dari sejumlah 383 responden, terdapat 2 atau 0,5% responden menjawab buruk, 25 atau 6,5 %responden menjawab kurang, 183 atau 47,8% menjawab baik dan 173 atau 45,2% responden menjawab sangat baik.

Total Rerata Tanggapan Responden	323.25	
NRR	3.38	
Nilai IKM Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana	84.40	B



INDEK HARAPAN MASYARAKAT (IHM) UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN TAHUN 2023

1. UNIT LAYANAN BACA DI TEMPAT

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	87.88	83.33	0.11
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.33	83.33	0.29
3	Waktu Penyelesaian	77.27	73.48	10.14
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	72.73	70.45	11.75
5	Kompetensi Pelaksana	82.58	81.06	1.29
6	Perilaku Pelaksana	87.12	81.82	3.23
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81.82	78.03	3.56
8	Sarana dan Prasarana	82.95	89.39	7.93
NILAI TOTAL		82.95	80.11	4.79

2. UNIT BANTEN CORNER

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	76.92	75.00	0.11
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80.77	75.96	7.37
3	Waktu Penyelesaian	79.81	76.92	0.35
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	76.92	73.08	0.35
5	Kompetensi Pelaksana	83.65	79.81	1.29
6	Perilaku Pelaksana	84.62	80.77	3.23
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87.50	85.58	3.76
8	Sarana dan Prasarana	82.69	78.85	7.93
NILAI TOTAL		81.61	78.25	3.05

3. UNIT LAYANAN INTERNET

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	89.84	85.16	4.68
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.94	85.16	0.78
3	Waktu Penyelesaian	81.25	79.69	1.56
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	85.16	83.59	1.57
5	Kompetensi Pelaksana	88.28	88.28	0.00
6	Perilaku Pelaksana	84.38	82.03	2.31
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82.81	83.59	0.78
8	Sarana dan Prasarana	83.59	82.81	2.78
NILAI TOTAL		85.16	83.79	1.81

4. UNIT LAYANAN KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	91.30	85.87	5.43
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.96	84.78	2.18
3	Waktu Penyelesaian	88.04	84.78	3.26
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	83.70	78.26	5.44
5	Kompetensi Pelaksana	91.30	90.22	1.08
6	Perilaku Pelaksana	91.30	85.87	5.43
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.13	85.87	3.26
8	Sarana dan Prasarana	91.30	88.04	3.26
NILAI TOTAL		89.13	85.46	3.67

5. UNIT LAYANAN BERMAIN ANAK

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	82.76	79.31	3.39
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.48	81.03	3.45
3	Waktu Penyelesaian	78.45	76.72	1.73
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	80.17	77.59	2.58
5	Kompetensi Pelaksana	81.03	81.03	0.00
6	Perilaku Pelaksana	90.52	85.34	5.18
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.66	87.07	2.59
8	Sarana dan Prasarana	82.76	80.17	2.59
NILAI TOTAL		83.73	81.03	2.69

6. UNIT PENELUSURAN INFORMASI (REFERENSI)

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	86.18	82.89	3.29
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.21	82.24	1.97
3	Waktu Penyelesaian	76.32	76.32	0.00
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	92.11	91.45	0.66
5	Kompetensi Pelaksana	84.87	82.89	1.98
6	Perilaku Pelaksana	84.87	82.89	1.98
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87.50	87.50	0.00
8	Sarana dan Prasarana	94.74	90.13	4.61
NILAI TOTAL		86.35	84.54	1.81

7. UNIT MUPK (Perpustakaan Bergerak: Mobil Pusling dan Mobil Pintar)

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	72.37	72.37	0.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80.26	77.63	2.73
3	Waktu Penyelesaian	82.32	78.95	3.37
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	76.32	77.63	1.31
5	Kompetensi Pelaksana	81.58	77.63	3.95
6	Perilaku Pelaksana	81.58	77.63	3.95
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84.21	77.63	6.58
8	Sarana dan Prasarana	72.37	75.00	2.63
NILAI TOTAL		78.95	76.81	3.06

8. UNIT ANGGOTA PERPUSTAKAAN

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	88.71	84.68	4.03
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.68	79.84	4.84
3	Waktu Penyelesaian	75	75.00	0.00
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	68.55	69.35	0.80
5	Kompetensi Pelaksana	82.26	82.26	0.00
6	Perilaku Pelaksana	83.87	81.45	2.42
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83.06	81.45	1.61
8	Sarana dan Prasarana	83.87	82.26	1.61
NILAI TOTAL		81.25	79.54	1.91

9. UNIT LAYANAN SIRKULASI

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	75.86	77.59	1.73
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78.45	81.03	2.58
3	Waktu Penyelesaian	74.14	78.45	4.31
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	71.55	78.45	6.90
5	Kompetensi Pelaksana	79.31	77.59	1.72
6	Perilaku Pelaksana	87.07	85.34	1.73
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92.24	87.07	5.17
8	Sarana dan Prasarana	81.03	78.45	2.58
NILAI TOTAL		79.96	80.50	3.34

10.UNIT LAYANAN PINJAM PAKAI KOLEKSI

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	87.10	86.29	0.81
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.55	92.74	0.81
3	Waktu Penyelesaian	84.68	85.48	0.80
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	87.10	87.10	1.31
5	Kompetensi Pelaksana	87.90	87.90	0.00
6	Perilaku Pelaksana	90.32	90.32	0.00
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88.71	88.71	0.00
8	Sarana dan Prasarana	85.48	85.48	2.63
NILAI TOTAL		88.10	88.00	0.79

11. UNIT LAYANAN PENDAMPINGAN STANDARISASI PERPUSTAKAAN SEKOLAH

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	83.33	83.33	0.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.67	83.33	3.34
3	Waktu Penyelesaian	83.33	80.00	3.33
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	88.33	85.00	1.31
5	Kompetensi Pelaksana	91.67	86.67	5.00
6	Perilaku Pelaksana	91.67	88.33	3.34
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93.33	85.00	8.33
8	Sarana dan Prasarana	90	88.33	1.67
NILAI TOTAL		88.54	85.00	3.29

12. UNIT LAYANAN KONSULTASI KEPUSTAKAWANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	80.77	78.85	1.92
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76.92	76.92	0.00
3	Waktu Penyelesaian	86.54	82.69	3.85
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	86.54	76.92	9.62
5	Kompetensi Pelaksana	84.62	76.92	7.70
6	Perilaku Pelaksana	84.64	84.62	0.02
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75	76.92	1.92
8	Sarana dan Prasarana	86.54	86.54	0.00
NILAI TOTAL		82.70	80.05	3.13

13. UNIT LAYANAN MENDONGENG

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	81.67	85.00	12.63
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.33	83.33	2.97
3	Waktu Penyelesaian	73.33	76.67	5.65
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	78.33	76.67	1.31
5	Kompetensi Pelaksana	75	76.67	4.91
6	Perilaku Pelaksana	83.33	81.67	0.09
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76.67	80.00	4.21
8	Sarana dan Prasarana	76.67	78.33	2.63
NILAI TOTAL		78.54	79.79	4.30

INDEK HARAPAN MASYARAKAT (IHM) UNIT LAYANAN KEARSIPAN TAHUN 2023

14. UNIT ARSIP KELILING

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	80.36	80.36	0.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	67.86	76.79	8.93
3	Waktu Penyelesaian	75	78.57	3.57
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	87.05	91.07	1.31
5	Kompetensi Pelaksana	85.71	80.36	5.35
6	Perilaku Pelaksana	87.05	87.50	0.45
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83.93	80.36	3.61
8	Sarana dan Prasarana	82.14	85.71	2.63
NILAI TOTAL		81.25	82.59	3.23

15. UNIT LAYANAN PENDAMPINGAN KEARSIPAN

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	80.56	86.11	5.55
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	69.44	72.22	2.78
3	Waktu Penyelesaian	75	77.78	2.78
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	83.33	75.00	1.31
5	Kompetensi Pelaksana	75	75.00	0.00
6	Perilaku Pelaksana	83.33	80.56	2.77
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80.56	77.78	8.78
8	Sarana dan Prasarana	83.33	86.11	2.63
NILAI TOTAL		79.57	78.82	3.33

16. UNIT PEMUTARAN FILM

NO	UNSUR PELAYANAN	KEPUASAN (IKM)	HARAPAN (IHM)	GAP
1	Persyaratan	78.85	79.81	0.92
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77.88	77.88	0.00
3	Waktu Penyelesaian	79.81	82.69	2.88
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	80.77	85.58	1.31
5	Kompetensi Pelaksana	83.65	76.92	6.73
6	Perilaku Pelaksana	78.85	79.81	0.96
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80.77	80.77	0.00
8	Sarana dan Prasarana	73.08	76.92	2.63
NILAI TOTAL		79.21	80.05	1.93

HASIL PERBANDINGAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DAN INDEK HARAPAN MASYARAKAT (IHM)

1. Hasil Analisis: Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur dan Mutu Pelayanan

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan

- Nilai Rata – Rata (NRR) per unsur = $\frac{1280}{383} = 3{,}342$
- Kategori mutu pelayanan B (Baik)

SKOR	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	JUMLAH NILAI UNSUR
1	TIDAK MUDAH	4	4
2	KURANG MUDAH	26	52
3	CUKUP MUDAH	188	564
4	SANGAT MUDAH	165	660
JUMLAH		383	1280

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

- Nilai Rata – Rata (NRR)per unsur = $\frac{1269}{383} = 3{,}313$
- Kategori mutu pelayanan B (Baik)

SKOR	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	JUMLAH NILAI UNSUR
1	TIDAK MUDAH	7	7
2	KURANG MUDAH	25	50
3	CUKUP MUDAH	192	576
4	SANGAT MUDAH	159	636
JUMLAH		383	1269

Nilai rata-rata (NRR) per unsur

$$= \frac{jumlah\ nilai\ perunsur}{jumlah\ responden}$$

3. Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Nilai Rata – Rata (NRR) per unsur = $\frac{1215}{383} = 3{,}172$

- Kategori mutu pelayanan B (Baik)

SKOR	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	JUMLAH NILAI UNSUR
1	TIDAK SESUAI	8	8
2	KURANG SESUAI	46	92
3	CUKUP SESUAI	201	603
4	SANGAT SESUAI	128	512
JUMLAH		383	1215

3. Kelengkapan Koleksi dan Produk DPK Layanan MUPK

Nilai Rata – Rata (NRR)per unsur = $\frac{1240}{383} = 3{,}328$

- Kategori mutu pelayanan B (Baik)

SKOR	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	JUMLAH NILAI UNSUR
1	TIDAK SESUAI	5	5
2	KURANG SESUAI	43	86
3	CUKUP SESUAI	191	573
4	SANGAT SESUAI	144	576
JUMLAH		383	1240

2. Hasil Analisls: Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur dan Mutu Pelayanan

5. Kemampuan/Kompetensi Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

- Nilai Rata – Rata (NRR) per unsur = $\frac{1278}{383} = 3{,}337$
- Kategori mutu pelayanan B (Baik)

SKOR	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	JUMLAH NILAI UNSUR
1	TIDAK KOMPETEN	4	4
2	KURANG KOMPETEN	16	32
3	CUKUP KOMPETEN	210	630
4	SANGAT KOMPETEN	153	612
JUMLAH		383	1278

Nilai rata-rata (NRR) per unsur

$$= \frac{jumlah\ nilai\ perunsur}{jumlah\ responden}$$

6. Perilaku Petugas

- Nilai Rata – Rata (NRR)per unsur = $\frac{1318}{383} = 3{,}441$
- Kategori mutu pelayanan B (Baik)

SKOR	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	JUMLAH NILAI UNSUR
1	TIDAK SOPAN DAN RAMAH	1	1
2	KURANG SOPAN DAN RAMAH	18	36
3	CUKUP SOPAN DAN RAMAH	175	525
4	SANGAT SOPAN DAN RAMAH	189	756
JUMLAH		383	1318

7. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Nilai Rata – Rata (NRR) per unsur = $\frac{1309}{383} = 3{,}418$

- Kategori mutu pelayanan B (Baik)

SKOR	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	JUMLAH NILAI UNSUR
1	TIDAK PENTING	3	3
2	KURANG PENTING	20	40
3	CUKUP PENTING	174	522
4	SANGAT PENTING	186	744
JUMLAH		383	1309

8. Sarana Dan Prasarana

Nilai Rata – Rata (NRR)per unsur = $\frac{1284}{383} = 3{,}378$

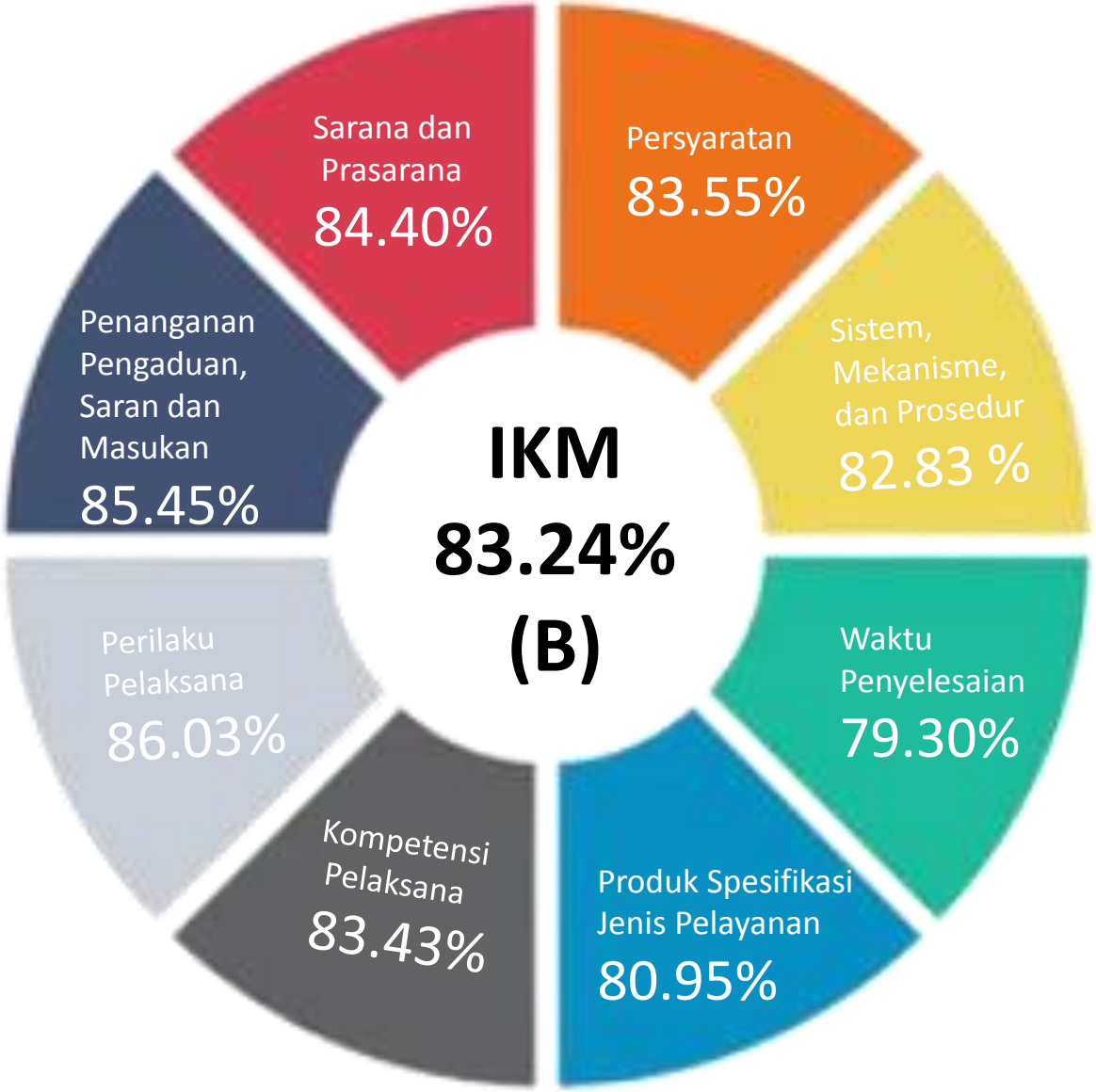
- Kategori mutu pelayanan B (Baik)

SKOR	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	JUMLAH NILAI UNSUR
1	Buruk dan Sangat Tidak Nyaman	2	2
2	Kurang dan Kurang Nyaman	25	50
3	Baik dan Cukup Nyaman	183	549
4	Sangat Baik dan Sangat Nyaman	173	692
JUMLAH		383	1293

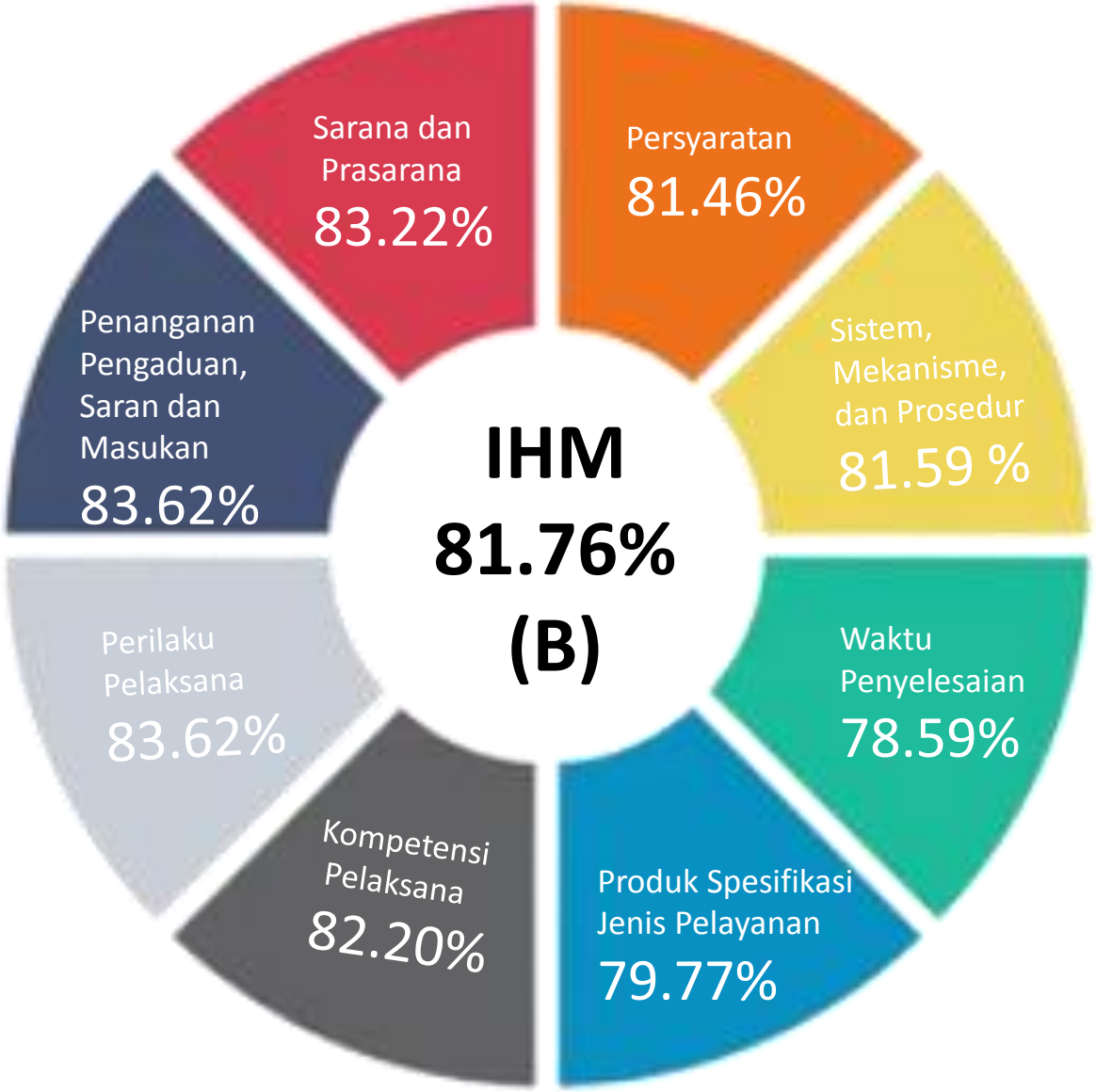
3. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2023

Layanan	NRR Tertimbang	NILAI IKM UNSUR	NILAI KONVERSI	Mutu Pelayanan
Persyaratan	3.342	0.413	83.55	B
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.313	0.407	82.83	B
Waktu Penyelesaian	3.172	0.394	79.30	B
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.238	0.401	80.95	B
Kompetensi Pelaksana	3.337	0.415	83.43	B
Perilaku Pelaksana	3.441	0.429	86.03	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.418	0.427	85.45	B
Sarana dan Prasarana	3.376	0.419	84.40	B
NILAI IKM TOTAL		3.305		
NILAI KONVERSI IKM		83.24		
MUTU PELAYANAN		B		
KINERJA LAYANAN		BAIK		

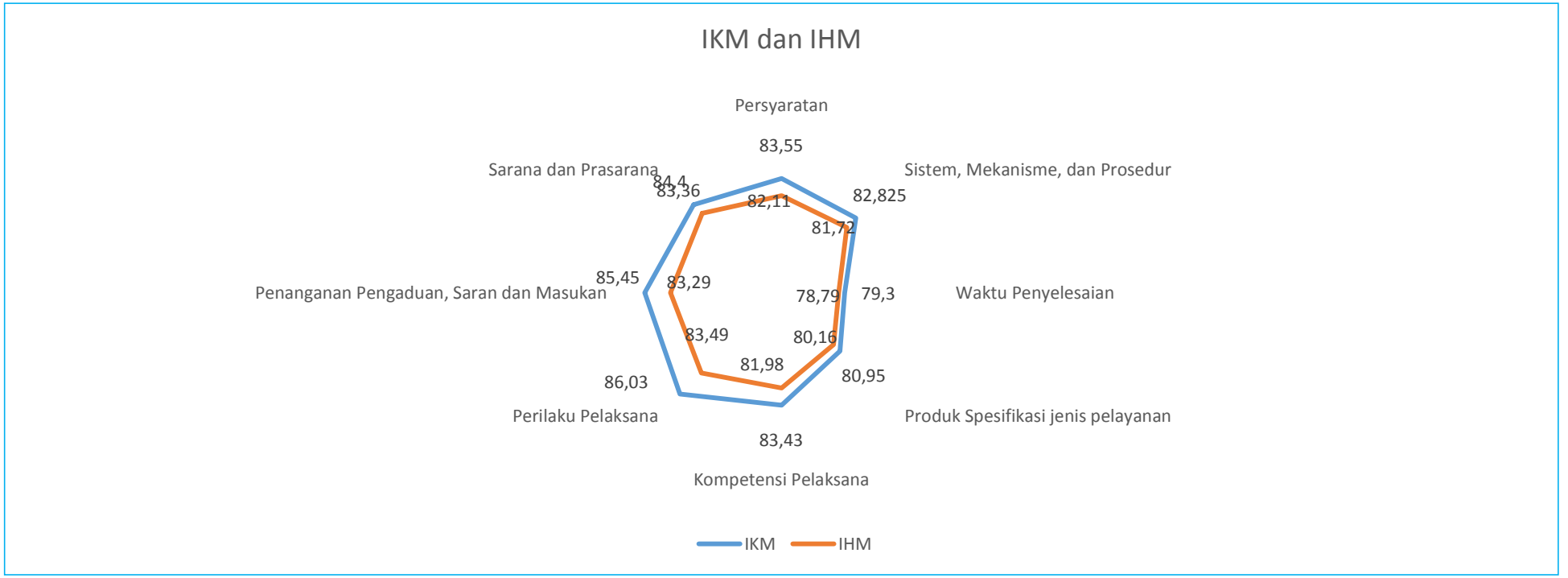
Nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2023



Nilai Indek Harapan Masyarakat (IHM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Tahun 2023

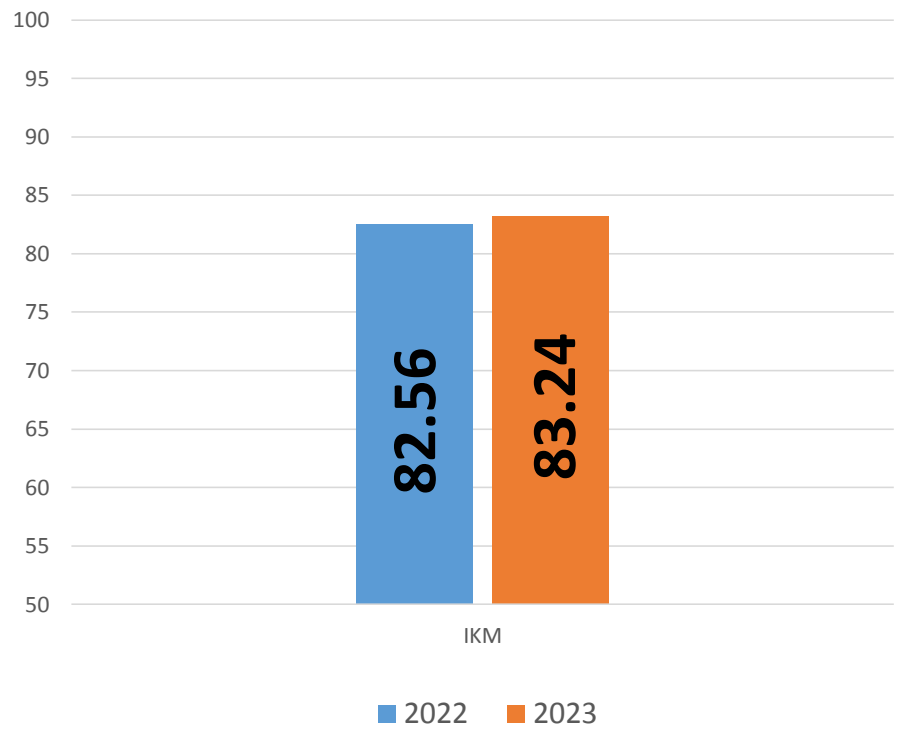


PERBANDINGAN IKM & IHM



NO	UNSUR PELAYANAN	IKM	IHM	GAP
1	Persyaratan	83.55	81.46	2.09
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82.825	81.59	1.235
3	Waktu Penyelesaian	79.3	78.59	0.71
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	80.95	79.77	1.18
5	Kompetensi Pelaksana	83.425	82.2	1.225
6	Perilaku Pelaksana	86.025	83.62	2.405
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.45	83.62	1.83
8	Sarana dan Prasarana	84.4	83.22	1.18
	NILAI TOTAL	83.24	81.76	1.481875

Perbandingan IKM Tahun 2022 Dan 2023



NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI BANTEN TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
83.24	Jumlah : 383 Orang Jenis Kelamin : L= 158 orang P= 225 Orang Pendidikan : SD = 13 Orang SMP = 6 Orang SMA = 207 Orang S1 = 139 Orang S2 = 18 Orang

PENUTUP

1. SIMPULAN

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten predikat Baik **"B"** oleh para pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil/pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada nilai interval konversi **76,61 – 88,30**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 8 (delapan) indikator dari 16 layanan yaitu dengan nilai **83,24**. Tingkat kepuasan masyarakat untuk setiap unit layanan yang terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten Berdasarkan hasil SKM Tahun 2023, diperoleh nilai IKM sebagai berikut:

1. Layanan Baca Ditempat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **"B"**dengan nilai **82.95**.
2. Layanan Banten Corner pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **"B"**dengan nilai **81.61**.
3. Layanan Internet pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **"B"**dengan nilai **85.16**.
4. Layanan Kunjungan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **"B"**dengan nilai **89.13**.
5. Layanan Bermain Anak pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **"B"**dengan nilai **83.73**.

LANJUTAN.....

6. Layanan Penelusuran informasi (layanan referensi) Anak pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **“B”**dengan nilai **86.35**.
7. Layanan MUPK (Perpustakaan bergerak: mobil pusling dan mobil pintar) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **“B”**dengan nilai **78.95**.
8. Layanan Anggota Perpustakaan (SIPANON dan Pendaftaran) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **“B”**dengan nilai **81.25**.
9. Layanan Sirkulasi) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **“B”**dengan nilai **79.96**.
10. Layanan Pinjam Pakai Koleksi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **“B”**dengan nilai **88.10**.

LANJUTAN.....

11. Layanan Pendampingan Standarisasi Perpustakaan sekolah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **"B"**dengan nilai **88.54**.
12. Layanan Konsultasi Kepustakawanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **"B"**dengan nilai **82.70**.
13. Layanan Mendongeng pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **"B"**dengan nilai **78.54**.
14. Layanan Arsip keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **"B"**dengan nilai **81.25**.
15. Layanan Pendamping Kearsipan OPD pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **"B"**dengan nilai **79.57**.
16. Layanan Pemutaran Film pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten memberikan predikat mutu layanan dan kinerja Baik **"B"**dengan nilai **79.21**.

LANJUTAN.....

- Layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Banten Tahun 2023 dengan kualitas yang Baik **“B”**. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dengan skor mencapai nilai **83.24**, dengan mutu **“B”**, mutu layanan tersebut mengalami kenaikan dengan nilai **0.70** dibandingkan SKM tahun 2022 yaitu dengan nilai **82.56**. Hal ini menggambarkan bahwa peningkatan kualitas dan kinerja setiap tahunnya.
- Berdasarkan 8 indikator capaian nilai setiap layanan menunjukan kualitas dan kinerja yang Baik **“B”** yaitu: Persyaratan dengan nilai **83.55**, Sistem Mekanisme dan Prosedur dengan nilai **82.83,** Waktu Pelayanan dengan nilain **79.30**, Produk Spesipikasi Jenis Pelayanan dengan nilain **80.95**, Kompetensi Pelaksana **83.43**,Perilaku Pelaksana dengan nilai **86.03**, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dengan nilai **85.45**, dan Sarana Prasarana dengan nilai **84.40**. Berdasarkan 8 inidikator tersebut nilai layanan yang tinggi adalah Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dengan nilai **85.45**.
- Dari hasil IKM masih terdapat jarak antara nilai IKM dan IHM, ini menggambarkan harapan masyarakat terhadap kinerja layanan harus terus ditingkatkan.

2. SARAN

Berdasarkan Hasil Surver Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM**)** dengan nilai **83.24** dari 383 Responden diharapkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Banten meningkatkan kualitas layanan dari berbagai aspek seluruh unit layanan berdasarkan 8 indikator tersebut. Adapun saran setiap unit layanan sebagai berikut:

1. Unit Layanan Baca Ditempat

Berdasarkan 33 responden yang disebarkan pada unit layanan Baca Ditempat, meskipun memiliki layanan yang baik masih perlu ada peningkatan sarana dan prasarana seperti buku bacaan harus di harus terus ditambah pada setiap koleksi yang tersedia saat ini dan koleksi buku baca terbaru harus juga ditambah dan di perbanyak.

2. Unit Layanan Banten Corner

Berdasarkan 26 Responden yang tersebar Unit layanan banten corner ini memiliki kinerja pelayanan yang baik. Walaupun demikian, masih perlunya evaluasi atau perbaikan untuk jenis pelayanan ini terutama pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksanaan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana

LANJUTAN .....

3. Unit Layanan Internet

Berdasarkan 32 Responden yang tersebar pada Unit Layanan Internet, untuk Kapasitas harus ditingkat dari yang tersedia saat ini, karena banyak yang menggunakan layanan ini sering loading.

4.Layanan Kunjungan Perpustakaan

Berdasarkan 23 Responden yang tersebar pada Unit Layanan Kunjungan Perpustakaan , layanan saranan dan prasarana harus ditingkatkan lagi, kinerja petugas layanan harus lebih baik lagi sehingga kenyaman pengunjung juga terjaga.

6.Layanan Bermain Anak

Berdasarkan 29 Responden yang tersebar pada Unit Layanan Bermain Anak, pada layanan ini Koleksi permainan anak harus ditambah dari yang tersedia utamakan permainan anak yang menambah kecerdasan dan tumbuh kembang anak seperti fazel dan lain-lain.

6. Layanan Penelusuran informasi (layanan referensi)

Berdasarkan 38 Responden yang tersebar pada Layanan Penelusuran informasi (layanan referensi) , layanan ini belum sepenuhnya memberikan informasi yang dibutuhkan seperti referensi buku yang dibutuhkanmasih terbatas, misalkan pengunjung membutuhkan buka sejarah atau biaografi tokoh dan lainnya itu harus tersedia lebih lengkap lagi sehingga kebutuhan pengunjung terpenuhi dengan lebih mudah lagi mencari referensi seperti referensi untuk tugas sekolah, kuliah dan lainnya.

LANJUTAN .....

7. Layanan MUPK (Perpustakaan bergerak: mobil pusling dan mobil pintar)

Berdasarkan 19 Responden yang tersebar pada Layanan MUPK (Perpustakaan bergerak: mobil pusling dan mobil pintar), pada indikator Sarana dan tempat pengaduan pada layanan ini harus ditambah, seperti koleksi yang ada pada layanan mobil keliling koleksinya harus ditambah.

8. Layanan Anggota Perpustakaan (SIPANON dan Pendaftaran)

Berdasarkan 31 Responden yang tersebar pada Layanan Anggota Perpustakaan (SIPANON dan Pendaftaran), layanan harus lebih simple seperti ada aplikasi yang bisa diakses di web DPK tujuannya untuk menjadi anggota perpustakaan akan lebih memudahkan pennguna layanan tersebut.

9. Layanan Sirkulasi

Berdasarkan 29 Responden pada Layanan Sirkulasi, Petugas layanan ini harus lebih sigap, cepat respon dan lebih ditingkatkan lagi kinerjanya kepada pengguna layanan seperti pengguna layanan ingin mengembalikan buka, adapun layanan yang diberikan saat ini menurut pengunjung sudah baik.

10. Layanan Pinjam Pakai Koleksi

Berdasarkan 31 Responden yang disebarkan pada Unit Layanan Pinjam Pakai Koleksi, pengajuan peminjaman koleksi layanan ini sudah baik, namun untuk waktu yang diberikan yaitu 3 bulan sebenarnya sudah cukup , namun untuk memeberikan kepuasan waktu peminjaman harus ditambah dengan menyesuaikan kebutuhan yang mengajuan peminjaman dan dengan persyaratan dan ketentuan yang diberikan oleh DPK Provinsi Banten

LANJUTAN .....

11. Layanan Pendampingan Standarisasi Perpustakaan sekolah

Berdasarkan 15 Responden yang disebarkan pada Layanan Pendampingan Standarisasi Perpustakaan sekolah, harus adanya tindaklanjut setelah melakunan pendampingan standarisasi perpustakaan sekolah tidak sebatas hanya permintaan dari sekolah saja akan tetapi DPK juga harus ada pendampingan berkelanjutan salah satunya dengan cara monitoring berkala kepada setiap sekolah yang ada di Provinsi Banten.

12. Layanan Konsultasi Kepustakawanan

Berdasarkan 13 Responden yang disebarkan pada Layanan Konsultasi Kepustakawanan, layanan ini DPK Provinsi Banten harus memiliki ruang khusus inteaktif sebagai sarana konsultasi agar layanan lebih mudah didapatkan seperti konsultasi melalui online dan penambahan petugas pustakawan sebagai penunjang layanan tersebut.

13. Layanan Mendongeng

Berdasarkan 15 Responden yang disebarkan pada Unit Layanan Mendongeng, layanan ini harus lebih meningkatkan pada indikator Sarana dan prasarana untuk ditambah, Salah satunya penambahan ruangan.

14. Layanan Arsip keliling

Berdasarkan 14 Responden yang disebarkan pada Unit Layanan Arsip Keliling, arsip keliling harus ditambah dari jumlah kendaraan yang ada, layanan arsip keliling ini harus dilakukan minimal satu kali dalam seminngu terutama pada kantor-kantor pemerrintahan dan sekolah-sekolah yang ada di Provinsi Banten tidak mengutamakan berdasarkan permintaan saja.

LANJUTAN .....

15. Layanan Pendamping Kearsipan OPD

Berdasarkan 9 Reponden yang disebarkan pada Unit Layanan Pendampingan Kearsipan OPD, pada layanan ini belum semua harus dilakukan secara berkala dan menyeluruh kepada semua OPD yang ada di Provinsi Banten karena menurut responden pendampingan sangat terbantu penataan arsip dan dokumen yang ada dim OPD yang setiap tahunnya akan terus bertambah, namun mekanisme mendapatkan layanan ini masih terbatas.

16. Layanan Pemutaran Film

Berdasarkan 26 Responden pada Unit Layanan Pemutaran Film, harus danya film terbaru setiap minngunya Film yang diputar harus lebih baik lagi terutama tentang film yang mendidik dan berkarakter harus terus ditingkatkan lagi.

Dengan demikian, meskipun hasil Indek Kepuasan Masyarakt (IKM) 16 unit layanan kinerjanya baik, masih perlu adanya evaluasi atau perbaikan terutama pada unsur atau indikator sistem, mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksanaan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana

3. REKOMENDASI

Berdasarkan Hasil Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Banten dengan nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 adalah dengan nilai **83.24** meningkat dengan nilai **0.70** dibangdingkan dengan hasil IKM tahun 2022 yaitu dengan nilai **82.56**, meskipun hasil Indek Kepuasan Masyarakt (IKM) terjadi kenaikan perlu adanya rekomendasi. Adapun rekomendasi untuk evaluasi dan perbaikan ke depannya sebagai berikut:

1. Dari 8 indikator ada 3 indikator yang harus ditingkat lagi pada setiap unit layanan 1. Waktu pelayanan (79.30), 2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan (80.95), dan 3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 82.83.
2. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Banten harus melakukan tindaklanjut hasil IKM 2023, sebagai uapya untuk meningkatkan waktu pelayanan dengan cara evaluasi Standar Opeasional Prosedur (SOP) dan pembinaan kinerja petugas/pegawai secara berkala atau berjenjang, pembinaan tersbut dilakukan upaya layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Banten sesuai dengan harapan pengguna layanan dan harapan masyarakat.

LANJUTAN .....

3. Sebagai upaya memaksimalkan dan meningkatkan pada setiap unit layanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selanjutnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Banten harus membuat dan memiliki aplikasi SKM dengan tujuan pengguna layanan memeberikan penilaian secara langsung setelah menggunkan di setiap unit layanan.
4. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Banten harus melakukan sosiasilasi setiap unit layanan dengan tujuan agar masyarakat lebih mengetahui unit layanan yang tersedia pada DPK Provinsi Banten, terutama layanan yang diberikan kepada Lembaga/Sekolah/OPD, DPK harus terus melakukan sosialisasi berkala/berkelanjutan dengan tujuannya memeperkenalkan layanan yang ada pada DPK Provinsi Banten lebih luas lagi.
5. Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Provinsi Banten pada setiap unit layanan masih kurang, perlu adanya penambahan SDM, selain itu penambahan Sarana dan Prasarana juga harus dilakukan salah satunya penambahan/perbanyak koleksi buku, baik buku bacaan maupun buku referensi.

LAMPIRAN-LAMPIRAN