

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN**



**KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
2019**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami persembahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini bisa diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota. Laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Melalui hasil survey ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam perbaikan kualitas pelayanan public dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di masa yang akan datang. Semoga hasil survey ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja unit penyelenggaraan pelayanan public pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Terima Kasih

Tanjung Pati, Desember 2019

Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan  
Kabupaten Lima Puluh Kota



**RADIMAS, S.Pd**

**NIP. 196501231989031003**

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan	2
C. Dasar Hukum	3
D. Batasan Pengertian	3
<b>BAB II METODOLOGI</b>	<b>5</b>
A. Pelaksana Survey	5
B. Objek Survey	5
C. Lokasi dan Waktu Survey	5
D. Metode Survey	5
E. Bahan dan Teknik Pengumpulan Data	6
F. Variabel Survey	6
G. Responden	8
H. Teknik Pengolahan Data	8
I. Metode Analisis Data	10
<b>BAB III ANALISIS SURVEY</b>	<b>12</b>
A. Data Kuesioner	12
B. Perhitungan	14
C. Deskripsi Hasil Analisis	16
<b>BAB IV PENUTUP</b>	<b>27</b>
A. Kesimpulan	27
B. Saran	27
<b>LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Tidak dapat dipungkiri bahwa tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dewasa ini semakin meningkat. Terlebih dengan berkembangnya teknologi informasi sehingga tidak menutup kemungkinan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan baik secara *offline* (pada instansi-instansi penyelenggara) maupun melalui akses digitalisasi/*online*. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik inilah dituntut performa prima dari pelaksana pelayanan publik terutama komitmen dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Realita penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah khususnya pemerintah daerah dalam beberapa sektor pelayanan saat ini masih ada yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial.

Berdasarkan hasil laporan Ombudmans RI dalam Konferensi Pers Ombudman RI soal Refleksi 2017 dan Proyeksi 2018 yang dipublikasikan [news.detik.com](http://news.detik.com) tanggal 5 Januari 2018 disebutkan bahwa dari 15 kelompok instansi publik terlapor, tercatat instansi pemerintah daerah merupakan instansi yang paling banyak dilaporkan oleh publik terkait dugaan maladministrasi yaitu sebanyak 3.427 laporan. Dugaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Penundaan berlanjut (28,46%);
2. Penyimpangan prosedur (21,72%);
3. Tidak memberikan pelayanan (16,97%);
4. Tidak kompeten (9,86%);
5. Penyalahgunaan wewenang (8,23%);
6. Permintaan imbalan uang, barang, dan jasa (7,47%);
7. Tidak patut (4,89%);
8. Diskriminasi (1,47%);
9. Berpihak (0,53%);
10. Konflik kepentingan (0,40%).

Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani dengan baik akan memberikan citra dan dampak yang buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Upaya pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut sebenarnya sudah dimulai semenjak tahun 2009 yaitu dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang kemudian ketentuan pelaksanaannya diterbitkan tahun 2012 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan tersebut pada prinsipnya memberikan kepastian hukum akan jaminan penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Untuk pelaksanaan SKM ini pemerintah juga telah memberikan acuan, terakhir sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya wajib melaksanakan SKM sebagai wujud komitmen dalam rangka perbaikan pelayanan publik. Kegiatan SKM perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang nantinya digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **B. TUJUAN**

Tujuan penyusunan SKM Tahun 2019 adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota;
2. Untuk menganalisis mutu dan kinerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota;
3. Untuk menganalisis hubungan/korelasi dari masing-masing unsur/komponen dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Untuk menganalisis faktor-faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

### **C. DASAR HUKUM**

Dasar hukum penyusunan SKM Tahun 2019 adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor Tahun 2019 Tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tahun 2019.

### **D. BATASAN PENGERTIAN**

Batasan pengertian dalam penyusunan SKM Tahun 2019 ini adalah:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan;
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;

9. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **A. PELAKSANA SURVEI**

Pelaksana survei adalah Tim Penyusunan SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor Tahun 2019.

#### **B. OBJEK SURVEI**

Unit pelayanan publik sebagai objek survei adalah unit layanan perpustakaan daerah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. Unit layanan ini ditetapkan sebagai objek survei karena telah dibuka untuk umum guna mencapai sasaran pengguna buku dari berbagai kalangan masyarakat sejak tahun 2008. Sedangkan unit layanan kearsipan yang menjangkau instansi, lembaga dan masyarakat saat ini masih belum tersedia sehingga tidak dapat dilakukan dijadikan sebagai objek survei.

#### **C. LOKASI DAN WAKTU SURVEI**

Survei dilakukan pada Unit Pelayanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota pada hari kerja di waktu jam layanan yaitu pukul 08.00 - 15.00 WIB dari tanggal 15 September 2019 sampai dengan 5 November 2019.

#### **D. METODE SURVEI**

Metode survei mempergunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

## **E. BAHAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Bahan survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pada unit pelayanan publik adalah berupa kuesioner yang berisikan pertanyaan terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Kuesioner terbagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

1. Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
2. Identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
3. Daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik/puas, diberi nilai persepsi 1;
2. kurang baik/puas, diberi nilai persepsi 2;
3. baik/puas, diberi nilai 3;
4. sangat baik/puas, diberi nilai persepsi 4.

Adapun teknik pengumpulan data survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

## **F. VARIABEL SURVEI**

Variabel survei mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Unsur-unsur sebagai variable dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu:

1. Persyaratan (U1);  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2);  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian (U3);  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif (U4);  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5);  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana (U6);  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana (U7);  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan prasarana (U8).  
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).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9);  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

## G. RESPONDEN

Jumlah responden dihitung dari jumlah populasi dengan menggunakan penghitungan berdasarkan tabel penentuan sampel yang dipilih secara acak menurut R. V. Krejcie dan Morgan D.W. Jumlah anggota pustaka yang aktif meminjam buku dan menggunakan layanan perpustakaan pada tahun 2018 tercatat rata-rata 25 orang setiap bulannya (orang yang sama dihitung hanya satu kali) sehingga total populasi selama setahun sebanyak 300 orang. Dari total populasi tersebut maka jumlah sampel dalam survei ini berjumlah 169 responden.

## H. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

### 1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

dimana :

X = Jumlah unsur yang disurvei = 9

N = Bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

## 2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

c) Pengujian kualitas data.

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## I. METODE ANALISIS DATA

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri.

Analisis masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara :

### 1. Analisis Univariat.

Analisis ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisis univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

### 2. Analisis Bivariat.

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Tujuan dari analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Hasil analisis ini menjelaskan ada atau tidaknya hubungan, sifat arah hubungan, keeratan hubungan serta signifikansi (kemaknaan) antara masing-masing unsur yang disurvei.

Metode analisis bivariat yang digunakan dalam SKM ini adalah metode korelasi spearman (*spearman correlation*) dengan rumus :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d}{n^3 - n}$$

dimana :

d = selisih ranking dari kedua variabel yang dianalisis

n = jumlah sampel

$r_s$  = koefisien korelasi spearman

nilai  $r_s = 0 - 0,25$  berarti tidak ada korelasi atau hubungan lemah

$r_s = 0,26 - 0,50$  berarti korelasi sedang

$r_s = 0,51 - 0,75$  berarti korelasi cukup erat

$r_s = 0,76 - 1,00$  berarti korelasi amat erat sampai sempurna

Proses analisis bivariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis bivariat program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

Hasil analisis ini digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

### BAB III

#### ANALISIS SURVEI

#### A. DATA KUESIONER

Jumlah kuesioner yang diedarkan dalam SKM ini sebanyak 169 kuesioner sesuai dengan jumlah responden yang telah ditetapkan. Seluruh kuesioner berhasil dikumpulkan kembali dan seluruhnya dapat diproses dan diolah. Selanjutnya dilakukan pengelompokan isian kuesioner berdasarkan profil responden.

##### 1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, dari 169 responden yang disurvei jumlah laki-laki adalah sebanyak 82 orang (48,5%) dan perempuan sebanyak 87 orang (51,5%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel 1 dan Gambar 1 berikut.

Tabel 1  
Profil Responden Berdasarkan  
Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
1	Laki-laki	82	48,5
2	Perempuan	87	51,5
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

Gambar 1  
Profil Responden Berdasarkan  
Jenis Kelamin



Berdasarkan jenis kelamin, perbedaan jumlah responden yang disurvei menunjukkan angka yang kecil dimana jumlah responden perempuan lebih banyak 5 orang atau sekitar 3% dari total responden. Hal ini mengindikasikan terdapat kesetaraan gender dalam partisipasi responden dalam memanfaatkan layanan perpustakaan daerah.

##### 2. Profil Responden berdasarkan Usia

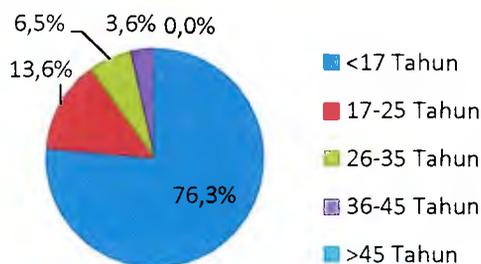
Dalam pengelompokan responden berdasarkan usia selanjutnya dibagi ke dalam 5 kategori. Dari 169 responden yang disurvei, jumlah kategori usia yang paling banyak adalah pada umur kurang dari 17 tahun yaitu sebanyak 129 orang (76,3%), sedangkan yang paling sedikit adalah pada umur 36-45 tahun yaitu sebanyak 6 orang (3,6%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel 2 dan Gambar 2 berikut.

Tabel 2  
Profil Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	(%)
1	<17 Tahun	129	76,3
2	17-25 Tahun	23	13,6
3	26-35 Tahun	11	6,5
4	36-45 Tahun	6	3,6
5	>45 Tahun	-	-
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

Gambar 2  
Profil Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan usia, jumlah responden yang disurvei didominasi oleh usia anak-anak dan remaja (kurang dari 17 tahun). Hal ini mengindikasikan bahwa pustaka daerah turut mendorong tumbuhnya minat baca masyarakat pada usia dini.

### 3. Profil Responden berdasarkan Pendidikan

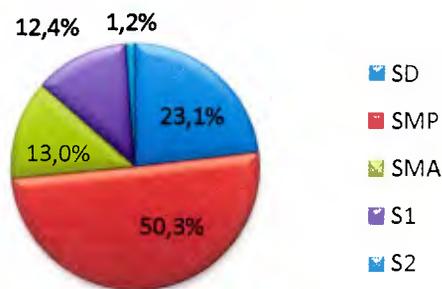
Dalam pengelompokan responden berdasarkan pendidikan selanjutnya dibagi ke dalam 5 kategori. Dari 169 responden yang disurvei, paling banyak berpendidikan SMP yaitu sebesar 85 orang (50,3%) sedangkan yang paling sedikit berpendidikan S2 sebesar 2 orang (1,2%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel 3 dan Gambar 3 berikut.

Tabel 3  
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	(%)
1	SD	39	23,1
2	SMP	85	50,3
3	SMA	22	13,0
4	S1	21	12,4
5	S2	2	1,2
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

Gambar 3  
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan pendidikan, jumlah responden yang disurvei didominasi oleh yang berpendidikan SMP dan SD. Bila dikaitkan dengan data sebelumnya (profil responden berdasarkan usia), responden yang disurvei dimaksud masih berstatus sebagai siswa dan pelajar yang berumur kurang dari 17 tahun.

#### 4. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

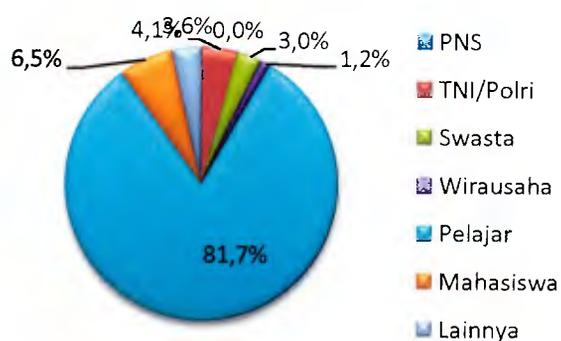
Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan selanjutnya dibagi ke dalam 7 kategori. Dari 169 responden yang disurvei, paling banyak responden berstatus pekerjaan sebagai pelajar yaitu sebesar 138 orang (81,7%) sedangkan paling sedikit adalah bekerja sebagai wirausaha sebesar 2 orang (1,2%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel 4 dan Gambar 4 berikut.

Tabel 4  
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	(%)
1	PNS	7	4,1
2	TNI/Polri	-	-
3	Swasta	5	3,0
4	Wirausaha	2	1,2
5	Pelajar	138	81,7
6	Mahasiswa	11	6,5
7	Lainnya	6	3,6
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

Gambar 4  
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan pekerjaan, jumlah responden yang disurvei didominasi oleh pelajar. Hal ini menggambarkan bahwa perpustakaan daerah telah berfungsi sebagai wadah sumber ilmu/informasi pendidikan bagi kalangan pelajar.

## B. PERHITUNGAN

### 1. Pengukuran Skala Likert

Dari pengolahan data SKM Tahun 2019 dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil perhitungan jawaban/nilai persepsi dengan skala likert dari 169 responden terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan penyelenggaraan publik sebagaimana Tabel 5 berikut ini.

**Tabel 5**  
**Hasil Perhitungan Jawaban/Nilai Persepsi Responden**  
**Terhadap Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan (U)	$\sum$ Nilai Persepsi	NRR	NRR tertimbang
U1	Persyaratan	540	3,20	0,35
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	553	3,27	0,36
U3	Waktu Penyelesaian	525	3,11	0,34
U4	Biaya/Tarif	592	3,50	0,39
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	556	3,29	0,36
U6	Kompetensi Pelaksana	558	3,30	0,36
U7	Perilaku Pelaksana	574	3,40	0,37
U8	Sarana dan prasarana	515	3,05	0,34
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	632	3,74	0,41
SKM = Jumlah dari NRR tertimbang				3,28
IKM = SKM x 25				82,29
MUTU PELAYANAN				B
KINERJA UNIT LAYANAN				Baik

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

## 2. Pengukuran korelasi spearman(*spearman correlation*)

Dari pengolahan data SKM Tahun 2019 dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil perhitungan koefisien korelasi spearman(*spearman correlation*) terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan penyelenggaraan publik sebagaimana Tabel 6 berikut ini.

**Tabel 6**  
**Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Spearman**

		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Spearman's rho	U1	Correlation Coefficient	.515**	.345**	.167*	.324**	.414**	.369**	.287**	.102	
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.030	.000	.000	.000	.000	.188	
		N	169	169	169	169	169	169	169	169	
	U2	Correlation Coefficient	.515**		.233**	.352**	.371**	.366**	.219**	.344**	.230**
		Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000	.000	.004	.000	.003
		N	169		169	169	169	169	169	169	169
	U3	Correlation Coefficient	.345**	.233**		.099	.228**	.254**	.235**	.260**	.086
		Sig. (2-tailed)	.000	.002		.198	.003	.001	.002	.001	.269
		N	169	169		169	169	169	169	169	169
	U4	Correlation Coefficient	.167*	.352**	.099		.114	-.029	.048	.032	.209**
		Sig. (2-tailed)	.030	.000	.198		.139	.709	.534	.683	.006
		N	169	169	169		169	169	169	169	169
	U5	Correlation Coefficient	.324**	.371**	.228**	.114		.322**	.415**	.332**	.193*
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.139		.000	.000	.000	.012
		N	169	169	169	169		169	169	169	169
	U6	Correlation Coefficient	.414**	.366**	.254**	-.029	.322**		.478**	.289**	.207**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.709	.000		.000	.000	.007
		N	169	169	169	169	169		169	169	169

	U7	Correlation Coefficient	.369**	.219**	.235**	.048	.415**	.478**		.406**	.331**
		Sig. (2-tailed)	.000	.004	.002	.534	.000	.000		.000	.000
		N	169	169	169	169	169	169		169	169
	U8	Correlation Coefficient	.287**	.344**	.260**	.032	.332**	.289**	.406**		.189*
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.683	.000	.000	.000		.014
		N	169	169	169	169	169	169	169		169
	U9	Correlation Coefficient	.102	.230**	.086	.209**	.193*	.207**	.331**	.189*	
		Sig. (2-tailed)	.188	.003	.269	.006	.012	.007	.000	.014	
		N	169	169	169	169	169	169	169	169	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi spearman sebagaimana yang disajikan pada Tabel 6 di atas terdapat 1 (satu) unsur yang berkorelasi (berhubungan) dengan 8 (delapan) unsur lain, 5 (lima) unsur yang berkorelasi dengan 7 (tujuh) unsur lain, 2 (dua) unsur yang berkorelasi dengan 6 (enam) unsur lain, dan 1 (satu) unsur yang berkorelasi dengan 3 (tujuh) unsur lain dengan tingkat kepercayaan 95% (signifikansi 0,05) dan tingkat kepercayaan 99% (signifikansi 0,01).

### C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

#### 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (unit layanan perpustakaan) yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kotadisajikan berupa distribusi jawaban (persepsi) responden yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

##### a. Persyaratan (U1)

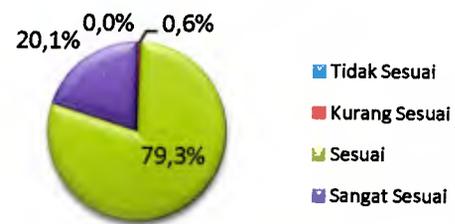
Pertanyaan unsur persyaratan adalah pertanyaan tentang kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis pelayanannya. Dari 169 responden yang disurvei, sebanyak 34 responden (20,1%) menyatakan sangat sesuai, sebanyak 134 responden (79,3%) menyatakan sesuaidan sebanyak 1 responden (0,6%) menyatakan kurang sesuai. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada Tabel 7 dan Gambar 5 berikut.

**Tabel 8**  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan (U1)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	1	0,6
3	Sesuai	134	79,3
4	Sangat Sesuai	34	20,1
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

**Gambar 5**  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan (U1)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau hampir 100% responden menyatakan persyaratan layanan dengan jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan.

**b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**

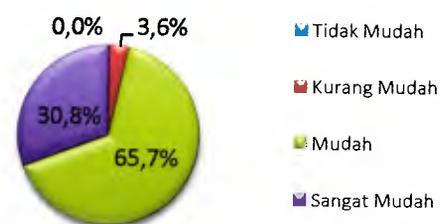
Pertanyaan unsur sistem, mekanisme dan prosedur adalah pertanyaan tentang kemudahan prosedur pelayanan. Dari 169 responden yang disurvei, sebanyak 52 responden (30,8%) menyatakan sangat mudah, sebanyak 111 responden (65,7%) menyatakan mudah, sebanyak 6 responden (3,6%) menyatakan kurang mudah. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur dapat dilihat pada Tabel 9 dan Gambar 6 berikut.

**Tabel 9**  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak Mudah	-	-
2	Kurang Mudah	6	3,6
3	Mudah	111	65,7
4	Sangat Mudah	52	30,8
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

**Gambar 6**  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau lebih dari 95% responden menyatakan kemudahan prosedur pelayananyang dilaksanakan oleh unit layanan sudah memenuhi harapan.

c. Waktu Penyelesaian (U3)

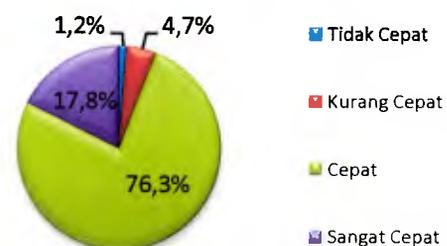
Pertanyaan unsur waktu penyelesaian adalah pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam pelayanan. Dari 169 responden yang disurvei, sebanyak 30 responden (17,8%) menyatakan sangat cepat, sebanyak 129 responden (76,3%) menyatakan cepat, sebanyak 8 responden (4,7%) menyatakan kurang cepat, sebanyak 2 responden (1,2%) menyatakan tidak cepat. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur waktu penyelesaian dapat dilihat pada Tabel 10 dan Gambar 7 berikut.

Tabel 10  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak Cepat	2	1,2
2	Kurang Cepat	8	4,7
3	Cepat	129	76,3
4	Sangat Cepat	30	17,8
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

Gambar 7  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian (U3)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau lebih dari 90% responden menyatakan kecepatan waktu dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan meskipun ada responden yang tidak setuju hampir 6%. Hal ini diduga karena penataan indeks rak-rak buku yang belum optimal akibat keterbatasan ruang pustaka sehingga petugas layanan pustaka membutuhkan waktu untuk menemukan buku yang tercatat di katalog.

d. Biaya/Tarif (U4)

Pertanyaan unsur biaya/tarif adalah pertanyaan tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Dari 169 responden yang disurvei, sebanyak 96 responden (56,8%) menyatakan gratis, sebanyak 64 responden (37,9%) menyatakan murah, sebanyak 7 responden (4,1%) menyatakan cukup mahal, sebanyak 2 responden (1,2%) menyatakan sangat mahal. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur biaya/tarif dapat dilihat pada Tabel 11 dan Gambar 8 berikut.

Tabel 11  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Biaya/Tarif (U4)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Sangat Mahal	2	1,2
2	Cukup Mahal	7	4,1
3	Murah	64	37,9
4	Gratis	96	56,8
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau lebih dari 90% responden menyatakan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan meskipun ada responden yang tidak setuju sebanyak 5,3%. Hal ini diduga karena adanya kebijakan penetapan denda bagi anggota pustaka yang terlambat dalam mengembalikan buku yang dipinjam sebesar Rp.500/buku perhari keterlambatan. Namun disini lain kebijakan ini juga cukup penting dalam rangka mendisiplinkan anggota pustaka terhadap buku yang dipinjam. Selain itu uang denda yang terkumpul juga digunakan untuk pemeliharaan buku-buku pustaka yang telah rusak atau menambah koleksi buku.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

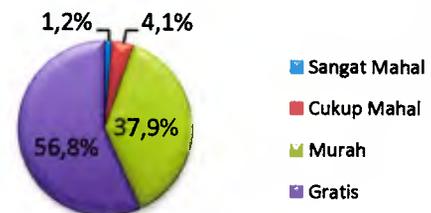
Pertanyaan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan adalah pertanyaan tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Dari 169 responden yang disurvei, sebanyak 50 responden (29,6%) menyatakan sangat sesuai, sebanyak 118 responden (69,8%) menyatakan sesuai, sebanyak 1 responden (0,6%) menyatakan kurang sesuai. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada Tabel 12 dan Gambar 9 berikut.

Tabel 12  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

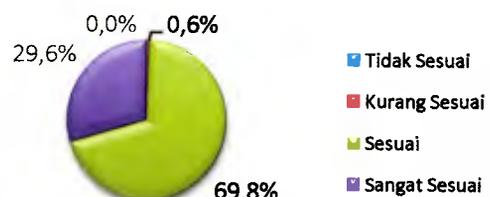
No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	1	0,6
3	Sesuai	118	69,8
4	Sangat Sesuai	50	29,6
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

Gambar 8  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Biaya/Tarif (U4)



Gambar 9  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
(U5)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau hampir 100% responden menyatakan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan.

f. Kompetensi Pelaksana (U6)

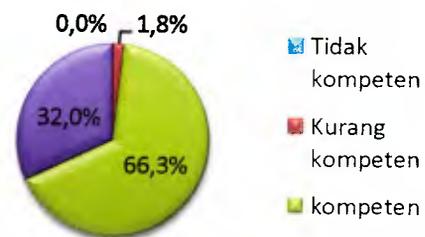
Pertanyaan unsur kompetensi pelaksana adalah pertanyaan tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. Dari 169 responden yang disurvei, sebanyak 54 responden (32,0%) menyatakan sangat kompeten, sebanyak 112 responden (66,3%) menyatakan kompeten, sebanyak 3 responden (1,8%) menyatakan kurang kompeten. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat pada Tabel 13 dan Gambar 10 berikut.

Tabel 13  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak kompeten	-	-
2	Kurang kompeten	3	1,8
3	kompeten	112	66,3
4	Sangat kompeten	54	32,0
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

Gambar 10  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau lebih dari 98% responden menyatakan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan.

g. Perilaku Pelaksana (U7)

Pertanyaan unsur perilaku pelaksana adalah pertanyaan tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Dari 169 responden yang disurvei, sebanyak 73 responden (43,2%) menyatakan sangat sopan dan ramah, sebanyak 90 responden (53,3%) menyatakan sopan dan ramah, sebanyak 6 responden (3,6%) menyatakan kurang sopan dan ramah. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur perilaku pelaksana dapat dilihat pada Tabel 14 dan Gambar 11 berikut.

Tabel 14  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak sopan dan ramah	-	-
2	Kurang sopan dan ramah	6	3,6
3	Sopan dan ramah	90	53,3
4	Sangat sopan dan ramah	73	43,2
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau hampir 97% responden menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan, meskipun terdapat sebanyak 3,6% responden yang menyatakan perilaku petugas kurang sopan dan ramah.

h. Sarana dan prasarana (U8).

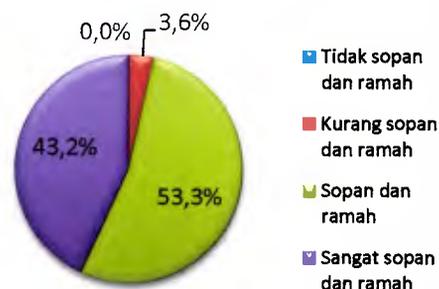
Pertanyaan unsur sarana dan prasarana adalah pertanyaan tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Dari 169 responden yang disurvei, sebanyak 45 responden (26,6%) menyatakan sangat baik, sebanyak 95 responden (56,2%) menyatakan baik, sebanyak 21 responden (12,4%) menyatakan cukup, sebanyak 8 responden (4,7%) menyatakan buruk. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur sarana dan prasarana dapat dilihat pada Tabel 15 dan Gambar 12 berikut.

Tabel 15  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

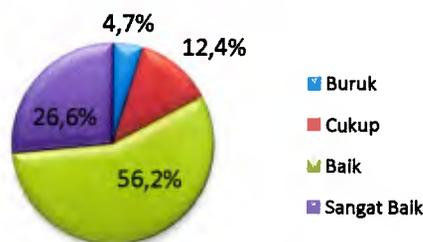
No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Buruk	8	4,7
2	Cukup	21	12,4
3	Baik	95	56,2
4	Sangat Baik	45	26,6
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

Gambar 11  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana (U7)



Gambar 12  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana (U8)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau hampir 83% responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana pelayanan unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan, sedangkan 17% responden lainnya menyatakan cukup bahkan menyatakan buruk. Hal ini diduga terkait dengan kondisi prasarana gedung perpustakaan yang ada belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Lembaga Perpustakaan Nasional.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

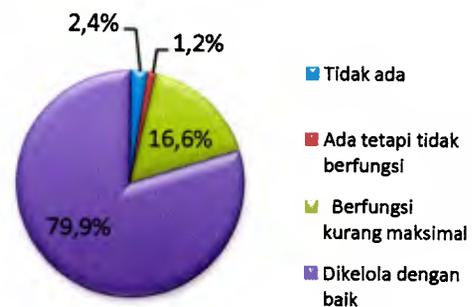
Pertanyaan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pertanyaan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. Dari 169 responden yang disurvei, sebanyak 135 responden (79,9%) menyatakan dikelola dengan baik, sebanyak 28 responden (16,6%) menyatakan berfungsi kurang maksimal, sebanyak 2 responden (1,2%) menyatakan ada tetapi tidak berfungsi, sebanyak 4 responden (2,4%) menyatakan tidak ada. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dapat dilihat pada Tabel 16 dan Gambar 13 berikut.

Tabel 16  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Penanganan Pengaduan, Saran dan  
Masukan (U9)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak ada	4	2,4
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2	1,2
3	Berfungsi kurang maksimal	28	16,6
4	Dikelola dengan baik	135	79,9
	Jumlah	169	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2019 (diolah)

Gambar 13  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Penanganan Pengaduan, Saran dan  
Masukan (U9)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau lebih dari 95% responden menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan, hanya 3,6% responden yang menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan tidak ada/ada tapi tidak berfungsi.

## 2. Mutu dan Kinerja Layanan

Sebagaimana yang disajikan pada Tabel 5 (hasil perhitungan jawaban/nilai persepsi responden) sebelumnya diperoleh nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **82,29**. Bila diklasifikasikan ke dalam Nilai Interval Konversi (NIK) maka nilai **Mutu Pelayanan** dari unit **Layanan Perpustakaan** pada **Dinas Perpustakaan dan Kearsipan** adalah **“B”** dan **Kinerja Unit Pelayanan “Baik”**.

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)** dengan nilai NRR sebesar 3,74. Sedangkan unsur pelayanan paling rendah adalah **sarana dan prasarana (U8)** dengan nilai NRR sebesar 3,05. Untuk mengetahui urutan peringkat penilaian responden terhadap unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 17 berikut ini.

Tabel 17  
Urutan Peringkat NRR Unsur Pelayanan

Urutan Peringkat	Unsur Pelayanan (U)	NRR
I	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)	3,74
II	Biaya/Tarif (U4)	3,50
III	Perilaku Pelaksana (U7)	3,40
IV	Kompetensi Pelaksana (U6)	3,30
V	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	3,29
VI	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3,27
VII	Persyaratan (U1)	3,20
VIII	Waktu Penyelesaian (U3)	3,11
IX	Sarana dan prasarana (U8)	3,05

Sumber :Tabel 5 (diolah)

## 3. Hubungan/Korelasi Unsur Penyelenggaraan Pelayanan

### a. Hubungan antara unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan Perilaku Pelaksana (U7)

Hasil perhitungan koefisien korelasi spearman yang disajikan pada Tabel 6 sebelumnya memperlihatkan terdapat hubungan (korelasi) yang signifikan antara unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan unsur Perilaku Pelaksana (U7). Nilai  $r = 0,478$  berarti tingkat korelasi sedang. Tanda  $r$  positif dapat diinterpretasikan bahwa jika unsur U6 ditingkatkan maka diharapkan dapat mempengaruhi peningkatan unsur U7 begitupun sebaliknya.

Hasil survei ini sejalan dengan konsep kompetensi aparatur yang ditetapkan dalam peraturan kepegawaian yang menyebutkan bahwa kompetensi aparatur merupakan kemampuan yang dimiliki aparatur berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatannya secara profesional. Dengan

meningkatkan kompetensi aparatur tentunya diharapkan komponen pembentuk kompetensi berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap juga meningkat.

- b. Hubungan antara unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Hasil perhitungan koefisien korelasi spearman memperlihatkan terdapat hubungan (korelasi) yang signifikan antara unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5). Nilai  $r = 0,322$  berarti tingkat korelasi sedang. Tanda  $r$  positif dapat diinterpretasikan bahwa jika unsur U6 ditingkatkan maka diharapkan dapat mempengaruhi peningkatan unsur U5 begitupun sebaliknya.

Hasil survei ini menjelaskan bahwa kesesuaian hasil pelayanan/produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelaksana layanan ditentukan oleh kompetensi dari pelaksana. Semakin tinggi kompetensi pelaksana layanan maka diharapkan dapat memberikan produk layanan yang lebih baik.

- c. Hubungan antara unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan Waktu Penyelesaian (U3)

Hasil perhitungan koefisien korelasi spearman yang disajikan pada Tabel 6 sebelumnya memperlihatkan terdapat hubungan (korelasi) yang signifikan antara unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan unsur Waktu Penyelesaian (U3). Nilai  $r = 0,254$  berarti tingkat korelasi lemah. Hasil survei ini memperlihatkan bahwa meskipun unsur kompetensi pelaksana dengan waktu penyelesaian berhubungan namun tidak cukup memberikan pengaruh yang berarti terhadap kecepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

- d. Hubungan antara antara unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur(U2) dengan unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Hasil perhitungan koefisien korelasi spearman memperlihatkan terdapat hubungan (korelasi) yang signifikan antara unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan unsur Waktu Penyelesaian (U3). Nilai  $r = 0,233$  berarti tingkat korelasi lemah. Hasil survei ini memperlihatkan bahwa meskipun unsur kompetensi pelaksana dengan waktu penyelesaian berhubungan namun tidak cukup memberikan pengaruh yang berarti terhadap kecepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

- e. Hubungan antara antara unsur Sarana dan Prasarana (U8) dengan unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Hasil perhitungan koefisien korelasi spearman memperlihatkan terdapat hubungan (korelasi) yang signifikan antara unsur Sarana dan Prasarana (U8) dengan unsur Waktu Penyelesaian (U3). Nilai  $r = 0,260$  berarti tingkat korelasi Sedang. Tanda  $r$  positif dapat diinterpretasikan bahwa jika unsur U8 ditingkatkan maka diharapkan dapat mempengaruhi peningkatan unsur U3 begitupun sebaliknya.

Hasil survei ini menjelaskan bahwa kecepatan waktu penyelesaian layanan yang diberikan oleh unit pelaksana layanan ditentukan oleh kualitas sarana dan prasarana perpustakaan. Semakin baik kualitas sarana dan prasarana perpustakaan maka diharapkan dapat memberikan waktu penyelesaian layanan yang lebih cepat.

Hasil analisis korelasi ini cukup relevan dengan hasil analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur Waktu Penyelesaian (U3) sebagaimana yang disajikan pada Tabel 10 sebelumnya, dimana diduga salah satu penyebab kurang/tidak cepatnya waktu penyelesaian layanan adalah karena penataan indeks rak-rak buku yang belum optimal akibat keterbatasan ruang pustaka (sarana dan prasarana).

#### **4. Faktor-Faktor Pemicu Kelemahan Dan/Atau Kelebihan Penyelenggaraan Pelayanan**

Dari analisis yang telah dikemukakan sebelumnya dapat dirumuskan secara umum beberapa faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai berikut :

- a. Faktor Pemicu Kelemahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan
  - Kondisi prasarana gedung perpustakaan yang ada belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Lembaga Perpustakaan Nasional.
  - Penataan indeks rak-rak buku yang belum optimal.
- b. Faktor Pemicu Kelebihan dalam Penyelenggaraan Pelayanan
  - Adanya komitmen dari unit pelayanan perpustakaan untuk menindaklanjuti setiap pengaduan, saran dan masukan dari pemustaka dengan baik.

#### **5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Unsur Pelayanan Publik**

Adapun rencana tindak lanjut perbaikan unsur pelayanan publik berdasarkan temuan hasil analisis SKM Tahun 2019 dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 18  
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rehabilitasi gedung perpustakaan</li> <li>2. Pembangunan gedung baru perpustakaan</li> <li>3. Pengadaan peralatan gedung perpustakaan</li> <li>4. Pengadaan meubiler perpustakaan</li> </ol>	<p>2 bulan (jangka pendek)</p> <p>6 bulan (jangka pendek)</p> <p>1 bulan (jangka pendek)</p> <p>1 bulan (jangka pendek)</p>	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
2	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadaan bahan perpustakaan</li> <li>2. Penataan koleksi buku perpustakaan</li> </ol>	<p>1 bulan (jangka pendek)</p> <p>2 bulan (jangka pendek)</p>	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Sumber : Hasil analisis SKM 2019 (diolah)

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil dari pelaksanaan SKM Tahun 2019 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah sebagai berikut :

1. Secara umum persepsi masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur yang menjadi tolok ukur pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah berjalan sesuai dengan harapan.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh sebesar 82,29. Bila diklasifikasikan ke dalam Nilai Interval Konversi (NIK) maka nilai Mutu Pelayanan dari unit Layanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah “B” dan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai NRR sebesar 3,74.
4. Unsur pelayanan peringkat 2 (dua) terbawah adalah :
  - a. Sarana dan prasarana (U8) dengan nilai NRR sebesar 3,05.
  - b. Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai NRR sebesar 3,11

#### **B. SARAN/REKOMENDASI**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka upaya untuk perbaikan unsur pelayanan publik yang direkomendasikan adalah sebagai berikut :

1. Pembangunan atau rehabilitasi sarana dan prasarana perpustakaan dengan mempedomani standar yang ditetapkan oleh Lembaga Perpustakaan Nasional.
2. Melakukan penataan indeks rak-rak buku dengan mengoptimalkan ruangan pustaka yang ada untuk memudahkan petugas menemukan buku yang tercatat di katalog.



**PEMERINTAH KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jl. Negara KM 8 TanjungPati. Phone (0752) 7754320  
Website : arsiplimapuluhkotakab.go.id fax : (0752) 7754320

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**  
**NOMOR 21 TAHUN 2019**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM) PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN TAHUN 2019**

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN,**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu dibentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a di atas, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2015 Nomor 58,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2011 Nomor 10);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2016-2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2016 Nomor 6);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2016 Nomor 15);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019 (Lembaran Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2019 Nomor 10);
11. Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 68 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Berita Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2016 Nomor 70).

### **MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

**KESATU** : Membentuk Tim Penyusunan SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tahun 2019 dengan susunan keanggotaan Tim sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan yang utuh dengan dengan Keputusan ini.

KEDUA : Tugas tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU Keputusan ini, sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab

- a) Membina dan mengarahkan pelaksanaan tugas Tim;
- b) Menetapkan dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan SKM kepada Bupati melalui Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota.

2. Pelaksana

- a) Ketua
  - 1) Memimpin dan mengarahkan pelaksanaan tugas Tim;
  - 2) Menetapkan dan mengkoordinasikan rencana dan pelaksanaan Penyusunan SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;
  - 3) Menetapkan dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas Tim kepada Pengarah.
- b) Anggota (merangkap surveior)
  - 1) Menyusun dan mengumpulkan bahan-bahan terkait rencana pelaksanaan penyelenggaraan SKM, sesuai dengan kebijakan Tim dan ketentuan yang berlaku;
  - 2) Melaksanakan SKM sesuai ketentuan yang berlaku;
  - 3) Melakukan pengolahan data hasil SKM dan penyusunan rancangan laporan SKM;
  - 4) Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan pihak terkait dalam rangka pelaksanaan SKMsesuai kebutuhan;
  - 5) Menyusun dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada Ketua.
- c) Sekretariat
  - 1) Memberikan dukungan dan fasilitasi pelaksanaan tugas keanggotaan Tim;
  - 2) Memberikan dukungan dan fasilitasi dalam pelaksanaan rapat-rapat Tim;
  - 3) Memberikan layanan administrasi ketatausahaan kepada seluruh anggota Tim.

- KETIGA : Pembiayaan yang ditimbulkan akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2019 melalui DPA Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di TanjungPati  
Pada Tanggal 10 September  
2019

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN



RADIMAS, S.Pd  
NIP. 19650123198931003

## LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

NOMOR : 21 TAHUN 2019

TANGGAL : 10 SEPTEMBER 2019

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPANTAHUN 2019

NO	Jabatan Dalam Tim	Nama
1	Penanggung Jawab	Radimas, S.Pd
2	Pelaksana	
	a. Ketua	Hj.Istresnasi Widiasana, SE
	b. Anggota (Merangkap Surveior)	1. Dodi Usman,S.Sos.I
		2. Elya Gusriawati,SS
		3. Aiman,S.Pd
		4. Ifdol Rahman M,A.Md
		5. Arlina Susanti
	c. Sekretariat	1. Israr M, S.Pd,M.Pd
		2. Drs.Edwin M Saputra,M.Si
		3. Meisofyar, S.Sos

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN

RADIMAS, S.Pd  
NIP. 19650123198931003

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

KUISIONER IKM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN LIMA PULUH KOTA	
Tanggal Survei	Jam Survei : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00 * <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00 *
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P Usia : ..... tahun
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUUSAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima	Perpustakaan

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</b></p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	<p><b>P *)</b></p> <p>1 2 3 4</p>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan</b></p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p><b>P *)</b></p> <p>1 2 3 4</p>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan</b></p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai..</p>	<p>1 2 3 4</p>		

**LAMPIRAN III**

**HASIL PENGOLAHAN DATA KUESIONER SKM TAHUN 2019  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

**Frequencies**

		Notes
Output Created		07-DEC-2019 16:51:26
Comments		
Input	Data	D:\data kuesioner pustaka 2019\DATA SKM DISPUSIP 2019 terbaru.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	169
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data. FREQUENCIES VARIABLES=U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9 Gender Pendidikan Pekerjaan usia1
Syntax		/STATISTICS=MEAN SUM /PIECHART PERCENT /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:02,45
	Elapsed Time	00:00:02,27

**Statistics**

		Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi jenis pelayanan
N	Valid	169	169	169	169	169
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.20	3.27	3.11	3.50	3.29
Sum		540	553	525	592	556

**Statistics**

		Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jenis Kelamin
N	Valid	169	169	169	169	169
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.30	3.40	3.05	3.74	1.51
Sum		558	574	515	632	256

**Statistics**

		Pendidikan	Pekerjaan	Usia
N	Valid	169	169	169
	Missing	0	0	0
Mean		2.18	5.86	1.37
Sum		369	990	232

**Frequency Table**

**Persyaratan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	.6	.6	.6
	Sesuai	134	79.3	79.3	79.9
	Sangat Sesuai	34	20.1	20.1	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Mudah	6	3.6	3.6	3.6
	Mudah	111	65.7	65.7	69.2
	Sangat Mudah	52	30.8	30.8	100.0
	Total	169	100.0	100.0	

**Waktu Penyelesaian**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Cepat	2	1.2	1.2	1.2
Kurang Cepat	8	4.7	4.7	5.9
Valid Cepat	129	76.3	76.3	82.2
Sangat Cepat	30	17.8	17.8	100.0
Total	169	100.0	100.0	

**Biaya/Tarif**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Mahal	2	1.2	1.2	1.2
Cukup Mahal	7	4.1	4.1	5.3
Valid Murah	64	37.9	37.9	43.2
Gratis	96	56.8	56.8	100.0
Total	169	100.0	100.0	

**Produk Spesifikasi jenis pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Sesuai	1	.6	.6	.6
Valid Sesuai	118	69.8	69.8	70.4
Sangat Sesuai	50	29.6	29.6	100.0
Total	169	100.0	100.0	

**Kompetensi Pelaksana**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Kompeten	3	1.8	1.8	1.8
Valid Kompeten	112	66.3	66.3	68.0
Sangat Kompeten	54	32.0	32.0	100.0
Total	169	100.0	100.0	

**Perilaku Pelaksana**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Sopan dan Ramah	6	3.6	3.6	3.6
Sopon dan Ramah	90	53.3	53.3	56.8
Sangat Sopan dan Ramah	73	43.2	43.2	100.0
Total	169	100.0	100.0	

**Sarana dan Prasarana**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Buruk	8	4.7	4.7	4.7
Cukup	21	12.4	12.4	17.2
Baik	95	56.2	56.2	73.4
Sangat Baik	45	26.6	26.6	100.0
Total	169	100.0	100.0	

**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	4	2.4	2.4	2.4
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	1.2	1.2	3.6
Berfungsi Kurang Maksimal	28	16.6	16.6	20.1
Dikelola Dengan Baik	135	79.9	79.9	100.0
Total	169	100.0	100.0	

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	82	48.5	48.5	48.5
Perempuan	87	51.5	51.5	100.0
Total	169	100.0	100.0	

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	39	23.1	23.1	23.1
SMP	85	50.3	50.3	73.4
SMA	22	13.0	13.0	86.4
S-1	21	12.4	12.4	98.8
S-2	2	1.2	1.2	100.0
Total	169	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	7	4.1	4.1	4.1
SWASTA	5	3.0	3.0	7.1
WIRUSAHA	2	1.2	1.2	8.3
PELAJAR	138	81.7	81.7	89.9
MAHASISWA	11	6.5	6.5	96.4
LAINNYA	6	3.6	3.6	100.0
Total	169	100.0	100.0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 17 Tahun	129	76.3	76.3	76.3
17-25 Tahun	23	13.6	13.6	89.9
26-35 Tahun	11	6.5	6.5	96.4
36-45 Tahun	6	3.6	3.6	100.0
Total	169	100.0	100.0	

## Nonparametric Correlations

### Notes

Output Created		07-DEC-2019 16:55:17	
Comments			
Input	Data	D:\data kuesioner pustaka 2019\DATA SKM DISPUSIP 2019 terbaru.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File	169	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.	
Syntax		NONPAR CORR /VARIABLES=U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
	Processor Time	00:00:00,00	
	Resources	Elapsed Time	00:00:00,02
		Number of Cases Allowed	68385 cases <sup>a</sup>

a. Based on availability of workspace memory

### Correlations

		Persyaratan	
Spearman's rho	Persyaratan	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	169
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Correlation Coefficient	.515**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
Waktu Penyelesaian	Correlation Coefficient	.345**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	169	

		Correlation Coefficient	.167*
	Biaya/Tarif	Sig. (2-tailed)	.030
		N	169
		Correlation Coefficient	.324**
	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.414**
	Kompetensi Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.369**
	Perilaku Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.287**
	Sarana dan Prasarana	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.102
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sig. (2-tailed)	.188
		N	169

#### Correlations

			Sistem, Mekanisme dan Prosedur
		Correlation Coefficient	.515
	Persyaratan	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	1.000**
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sig. (2-tailed)	.
		N	169
		Correlation Coefficient	.233**
Spearman's rho	Waktu Penyelesaian	Sig. (2-tailed)	.002
		N	169
		Correlation Coefficient	.352*
	Biaya/Tarif	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.371**
	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169

	Correlation Coefficient	.366**
Kompetensi Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169
	Correlation Coefficient	.219**
Perilaku Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.004
	N	169
	Correlation Coefficient	.344**
Sarana dan Prasarana	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169
	Correlation Coefficient	.230
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sig. (2-tailed)	.003
	N	169

#### Correlations

		Waktu Penyelesaian
	Correlation Coefficient	.345
Persyaratan	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169
	Correlation Coefficient	.233**
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sig. (2-tailed)	.002
	N	169
	Correlation Coefficient	1.000**
Waktu Penyelesaian	Sig. (2-tailed)	.
	N	169
	Correlation Coefficient	.099*
Biaya/Tarif	Sig. (2-tailed)	.198
	N	169
	Correlation Coefficient	.228**
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Sig. (2-tailed)	.003
	N	169
	Correlation Coefficient	.254**
Kompetensi Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.001
	N	169
	Correlation Coefficient	.235**
Perilaku Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.002
	N	169
	Correlation Coefficient	.260**
Sarana dan Prasarana		

	Sig. (2-tailed)	.001
	N	169
	Correlation Coefficient	.086
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sig. (2-tailed)	.269
	N	169

### Correlations

		Biaya/Tarif
	Correlation Coefficient	.167
Persyaratan	Sig. (2-tailed)	.030
	N	169
	Correlation Coefficient	.352**
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169
	Correlation Coefficient	.099**
Waktu Penyelesaian	Sig. (2-tailed)	.198
	N	169
	Correlation Coefficient	1.000*
Biaya/Tarif	Sig. (2-tailed)	.
	N	169
	Correlation Coefficient	.114**
Spearman's rho	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	.139
	N	169
	Correlation Coefficient	-.029**
Kompetensi Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.709
	N	169
	Correlation Coefficient	.048**
Perilaku Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.534
	N	169
	Correlation Coefficient	.032**
Sarana dan Prasarana	Sig. (2-tailed)	.683
	N	169
	Correlation Coefficient	.209
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sig. (2-tailed)	.006
	N	169

**Correlations**

		Produk Spesifikasi jenis pelayanan
	Correlation Coefficient	.324
Persyaratan	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169
	Correlation Coefficient	.371**
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169
	Correlation Coefficient	.228**
Waktu Penyelesaian	Sig. (2-tailed)	.003
	N	169
	Correlation Coefficient	.114*
Biaya/Tarif	Sig. (2-tailed)	.139
	N	169
	Correlation Coefficient	1.000**
Spearman's rho	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
	Sig. (2-tailed)	
	N	169
	Correlation Coefficient	.322**
Kompetensi Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169
	Correlation Coefficient	.415**
Perilaku Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169
	Correlation Coefficient	.332**
Sarana dan Prasarana	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169
	Correlation Coefficient	.193
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sig. (2-tailed)	.012
	N	169

**Correlations**

		Kompetensi Pelaksana
	Correlation Coefficient	.414
Spearman's rho	Persyaratan	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169

		Correlation Coefficient	.366**
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.254**
	Waktu Penyelesaian	Sig. (2-tailed)	.001
		N	169
		Correlation Coefficient	-.029*
	Biaya/Tarif	Sig. (2-tailed)	.709
		N	169
		Correlation Coefficient	.322**
	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	1.000**
	Kompetensi Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.
		N	169
		Correlation Coefficient	.478**
	Perilaku Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.289**
	Sarana dan Prasarana	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.207
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sig. (2-tailed)	.007
		N	169

#### Correlations

		Perilaku Pelaksana
		Correlation Coefficient
		.369
	Persyaratan	Sig. (2-tailed)
		.000
		N
		169
		Correlation Coefficient
		.219**
Spearman's rho	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sig. (2-tailed)
		.004
		N
		169
		Correlation Coefficient
		.235**
	Waktu Penyelesaian	Sig. (2-tailed)
		.002
		N
		169

		Correlation Coefficient	.048 <sup>*</sup>
	Biaya/Tarif	Sig. (2-tailed)	.534
		N	169
		Correlation Coefficient	.415 <sup>**</sup>
	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.478 <sup>**</sup>
	Kompetensi Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	1.000 <sup>**</sup>
	Perilaku Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.406 <sup>**</sup>
	Sarana dan Prasarana	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.331
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169

#### Correlations

		Sarana dan Prasarana	
		Correlation Coefficient	.287
	Persyaratan	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.344 <sup>**</sup>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169
		Correlation Coefficient	.260 <sup>**</sup>
Spearman's rho	Waktu Penyelesaian	Sig. (2-tailed)	.001
		N	169
		Correlation Coefficient	.032 <sup>*</sup>
	Biaya/Tarif	Sig. (2-tailed)	.683
		N	169
		Correlation Coefficient	.332 <sup>**</sup>
	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Sig. (2-tailed)	.000
		N	169

	Correlation Coefficient	.289**
Kompetensi Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169
	Correlation Coefficient	.406**
Perilaku Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169
	Correlation Coefficient	1.000**
Sarana dan Prasarana	Sig. (2-tailed)	.
	N	169
	Correlation Coefficient	.189
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sig. (2-tailed)	.014
	N	169

#### Correlations

		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	Correlation Coefficient	.102
Persyaratan	Sig. (2-tailed)	.188
	N	169
	Correlation Coefficient	.230**
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sig. (2-tailed)	.003
	N	169
	Correlation Coefficient	.086**
Waktu Penyelesaian	Sig. (2-tailed)	.269
	N	169
	Correlation Coefficient	.209*
Spearman's rho Biaya/Tarif	Sig. (2-tailed)	.006
	N	169
	Correlation Coefficient	.193**
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Sig. (2-tailed)	.012
	N	169
	Correlation Coefficient	.207**
Kompetensi Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.007
	N	169
	Correlation Coefficient	.331**
Perilaku Pelaksana	Sig. (2-tailed)	.000
	N	169

	Correlation Coefficient	.189**
Sarana dan Prasarana	Sig. (2-tailed)	.014
	N	169
	Correlation Coefficient	1.000
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sig. (2-tailed)	.
	N	169

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).