

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN BALANGAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	48
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April-Mei 2025	23

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari beberapa jenis pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 240 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 148 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 148 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	58	39,19%
		PEREMPUAN	90	60,81%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	21	14,19%
		SLTP	11	7,43%
		SLTA	65	43,92%
		DIII	2	1,35%
		SI	49	33,11%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	33	22,30%
		PELAJAR	19	12,84%
		SWASTA	47	31,76%
		WIRAUUSAHA	8	5,41%
		LAINNYA	41	27,70%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN		
		PERPUSTAKAAN	148	100%

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

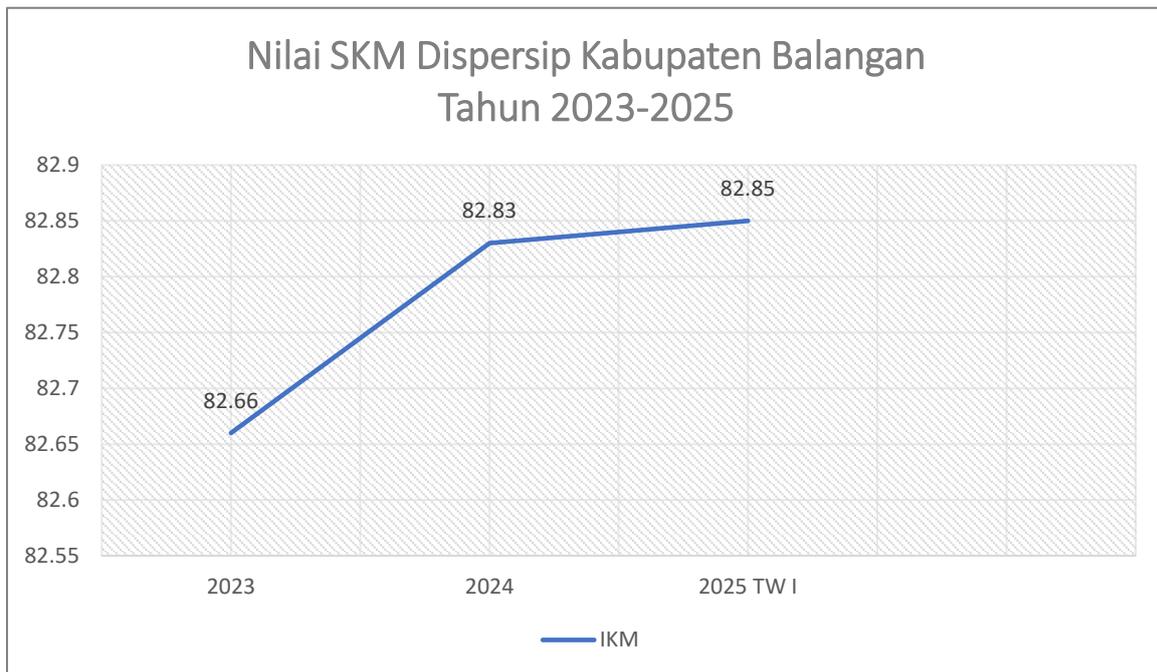
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,203	3,223	3,149	3,993	3,216	3,230	3,297	3,176	3,642
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	82,85 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 Triwulan I pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,149. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang mendapatkan nilai 3,176 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,993 dari unsur layanan, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,642.

Bidang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan pelayanan surat-menyurat Layanan Sirkulasi, Layanan Pengawasan Kearsipan, Pembinaan Perpustakaan Kecamatan/Desa/Pojok Baca di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Periode Januari Sampai dengan Juni 2025 Kabupaten Balangan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 1 bulan), jangka menengah (kurang dari 3 bulan) Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Tahun 2025				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan (U3)	Melakukan publikasi atau sosialisasi platform digital untuk memudahkan akses terhadap koleksi perpustakaan supaya dapat di akses kapan saja dan dimana saja			√		Sekretariat
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	Menyediakan petugas dan ruang khusus layanan pengelolaan pengaduan			√		Sekretariat
3	Persyaratan (U1)	Melakukan publikasi standar pelayanan dan sop layanan secara online dan offline			√		Sekretariat

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Pemerintah Daerah di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan yang ada sebesar **82,85** dan berada pada kategori **Baik**.

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan Pelayanan Publik dilingkungan pelaya surat menyurat, layanan sirkulasi, layanan pengawanan kearsipan, pembinaan perpustakaan kecamatan/ desa/ pojok baca dalam pelayanan yang saat ini dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Balangan.

Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Unit pelayanan di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan pada waktu yang akan datang bisa lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas, keramahan, sopan santun melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan kecepatan pelayanan kepada pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
- Memberikan informasi secara komunikatif kepada masyarakat.

Paringin, 18 Juni 2025

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan



H.Rody Rahmady Noor, S.Sos, MM, Pub

NIP. 19660313 198903 1 011

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN BALANGAN

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan	: <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		
Pekerjaan	: <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha		
	: <input type="checkbox"/> Lainnya :		

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

HASIL OLAH DATA DAN RENCANA TIDAK LANJUT SKM SETIAP UPP

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Balangan

Tabulasi Survey Kepuasan Masyarakat

Rekam :
 Jumlah Populasi : 240 Masukan Nilai Populasi (Penerima Layanan)
 Jumlah Responden : 148 Target Jumlah Responden berdasar Total Penetapan Jumlah Responden Permenpan RB 14 Tahun 2017

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pelayanan									Nilai SKM	Layanan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Perempuan	32	S1	Lainnya	3	3	3	4	4	3	3	2	3		Layanan Perpustakaan
2	Laki-Laki	34	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Layanan Perpustakaan
3	Laki-Laki	31	S1	Swasta	3	3	4	4	3	3	4	2	4		Layanan Perpustakaan
4	Laki-Laki	38	S1	Swasta	3	3	4	4	3	3	4	2	4		Layanan Perpustakaan
5	Laki-Laki	23	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4		Layanan Perpustakaan
6	Laki-Laki	33	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	3		Layanan Perpustakaan
7	Perempuan	39	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
8	Perempuan	36	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
9	Perempuan	30	SD	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	4	4		Layanan Perpustakaan
10	Laki-Laki	31	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
11	Laki-Laki	30	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
12	Laki-Laki	39	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
13	Laki-Laki	36	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
14	Laki-Laki	30	SD	Swasta	3	3	4	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
15	Perempuan	31	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4		Layanan Perpustakaan
16	Perempuan	30	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
17	Laki-Laki	30	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4		Layanan Perpustakaan
18	Perempuan	31	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
19	Perempuan	30	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4		Layanan Perpustakaan
20	Perempuan	39	S1	Swasta	3	3	1	4	3	3	3	2	3		Layanan Perpustakaan
21	Perempuan	28	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
22	Perempuan	34	s1	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4		Layanan Perpustakaan
23	Perempuan	32	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
24	Laki-Laki	58	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4		Layanan Perpustakaan
25	Perempuan	24	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
26	Perempuan	34	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4		Layanan Perpustakaan
27	Laki-Laki	45	s1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
28	Perempuan	18	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4		Layanan Perpustakaan
29	Perempuan	28	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
30	Perempuan	16	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4		Layanan Perpustakaan
31	Laki-Laki	16	SMA	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	2	3		Layanan Perpustakaan
32	Perempuan	17	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Layanan Perpustakaan
33	Perempuan	18	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	3		Layanan Perpustakaan
34	Laki-Laki	18	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	4		Layanan Perpustakaan
35	Laki-Laki	37	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	4		Layanan Perpustakaan
36	Perempuan	42	SD	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	4		Layanan Perpustakaan
37	Perempuan	50	SD	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	2	2		Layanan Perpustakaan
38	Laki-Laki	30	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	3		Layanan Perpustakaan
39	Laki-Laki	60	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4		Layanan Perpustakaan
40	Laki-Laki	60	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	2		Layanan Perpustakaan
41	Laki-Laki	45	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	2	3		Layanan Perpustakaan
42	Perempuan	40	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	2	3		Layanan Perpustakaan
43	Perempuan	35	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Layanan Perpustakaan
44	Laki-Laki	38	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Layanan Perpustakaan
45	Laki-Laki	21	SMP	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	2	4		Layanan Perpustakaan
46	Laki-Laki	60	SD	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	4		Layanan Perpustakaan
47	Laki-Laki	39	SMP	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	2	3		Layanan Perpustakaan
48	Laki-Laki	48	SD	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Layanan Perpustakaan
49	Perempuan	50	SD	Wirusaha	3	3	3	4	3	3	3	4	4		Layanan Perpustakaan
50	Perempuan	42	SD	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
51	laki-laki	28	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
52	laki-laki	28	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
53	laki-laki	26	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Layanan Perpustakaan
54	laki-laki	22	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	4		Layanan Perpustakaan
55	Perempuan	16	SMP	Lainnya	3	3	2	4	3	3	3	4	3		Layanan Perpustakaan
56	laki-laki	40	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Layanan Perpustakaan
57	laki-laki	35	SMA	Swasta	3	4	3	4	3	3	3	4	3		Layanan Perpustakaan
58	Perempuan	17	SMA	Swasta	3	3	3	4	2	3	4	2	4		Layanan Perpustakaan
59	Perempuan	18	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	3		Layanan Perpustakaan
60	laki-laki	17	SMA	Swasta	3	2	3	4	3	3	4	4	4		Layanan Perpustakaan
61	laki-laki	17	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4		Layanan Perpustakaan
62	laki-laki	18	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	4	4		Layanan Perpustakaan
63	Perempuan	60	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3		Layanan Perpustakaan
64	laki-laki	60	SMA	Lainnya	3	3	2	4	3	3	3	4	4		Layanan Perpustakaan
65	Perempuan	45	SMA	Lainnya	2	3	3	4	3	3	3	4	3		Layanan Perpustakaan
66	laki-laki	40	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
67	laki-laki	35	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Layanan Perpustakaan
68	Perempuan	38	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
69	Perempuan	21	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Layanan Perpustakaan
70	laki-laki	60	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Layanan Perpustakaan
71	laki-laki	39	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
72	Perempuan	48	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Layanan Perpustakaan
73	laki-laki	50	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3		Layanan Perpustakaan
74	Perempuan	42	S1	PNS	4	3	4	4	3	3	3	4	4		Layanan Perpustakaan
75	Perempuan	35	S1	PNS	4	3	3	4	4	4	3	3	4		Layanan Perpustakaan
76	Perempuan	38	S1	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
77	Perempuan	35	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
78	Perempuan	31	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
79	Perempuan	35	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4		Layanan Perpustakaan
80	Perempuan	38	S1	PNS	3	3	4	4	4	4	4	4	4		Layanan Perpustakaan
81	Perempuan	52	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	3	4	4		Layanan Perpustakaan
82	Perempuan	43	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	3	4		Layanan Perpustakaan
83	Perempuan	39	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	3	3	4		Layanan Perpustakaan
84	laki-laki	39	S1	PNS	4	4	3	4	4	3	3	4	4		Layanan Perpustakaan
85	Perempuan	25	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4		Layanan Perpustakaan
86	laki-laki	28	D3	PNS	4	4	3	4	4	4	4	3	4		Layanan Perpustakaan
87	Perempuan	32	S1	PNS	2	3	4	4	4	4	3	3	4		Layanan Perpustakaan
88	laki-laki	32	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	4	3	4		Layanan Perpustakaan

TABEL AKTUALISASI MASYARAKAT

No	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		NRR*	Indeks Konversi**	Mutu
U1	Persyaratan	3.203	80.07	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.223	80.57	B
U3	Waktu Pelayanan	3.149	78.72	B
U4	Biaya / Tarif	3.993	99.83	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.216	80.41	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.230	80.74	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.297	82.43	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.176	79.39	B
U9	Sarana dan Prasarana	3.642	91.05	A

Penjelasan :

*NRR = Nilai Rata-rata diambil dari Tabulasi SKM

**Indeks Konversi dan Mutu diukur dari Tabel Nilai Interval (NI)

TABEL NILAI INTERVAL (NI)

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konvensi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,0	A	Sangat Baik

Paringin, 16 Juni 2025
Kepala Dinas,



Redy Rahmady Noor, S.Sos, MM, Pub
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19660313 18903 1 011

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



