LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

T.A. 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Karunia-Nya jualah kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2025. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM.

Dalam penyusunan laporan ini, kami telah berupaya secara optimal, namun kami menyadari bahwa masih jauh dari sempurna dan belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka, masukan dan saran yang konstruktif sangat diharapkan untuk perbaikan serta penyempurnaan makalah ini di tahun yang akan datang.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi, khususnya para responden yang telah memberikan penilaian dan masukan berharga demi peningkatan mutu pelayanan. Semoga laporan ini bermanfaat sebagai bahan perbaikan berkelanjutan dalam mewujudkan pelayanan prima di bidang perpustakaan dan kearsipan.

Benteng, Februari 2026

a.n. Kepala Dinas Perpustakaan & Kearsipan

Kepala Bidang Perpustakaan

ANDI HERLIATI, S.P., M.M.
NIP. 19780310 200604 2 033

DAFTAR ISI

		Halaman
KATA PENGANTAR		ii
DAFTAR ISI		iii
BAB I	PENDAHULUAN	
1.1.	Latar Belakang	1
1.2.	Maksud	2
1.3.	Tujuan	2
BAB II	METODOLOGI SURVEY	
2.1.	Waktu dan Tempat Pelayanan	3
2.2.	Populasi dan Sampel Responden	3
2.3.	Instrumen Survey	3
2.4.	Skala Pengukuran	4
2.5.	Teknik Pengolahan Data	4
2.6.	Kategori Mutu Pelayanan	5
2.7.	Keterbatasan Survey	5
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1.	Hasil Survei per Unsur	7
3.2.	Pembahasan Survei per Unsur	8
3.3.	Grafik Hasil Survey	10
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1.	Kesimpulan	13
4.2.	Saran	14
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, instansi pemerintah berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu instrumen evaluasi yang digunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kinerja penyelenggara pelayanan publik dari perspektif pengguna layanan. Melalui survei ini, masyarakat diberi kesempatan untuk menyampaikan penilaian, masukan, maupun saran perbaikan terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima.

Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar, pelaksanaan SKM merupakan wujud komitmen dalam memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, serta sesuai dengan harapan masyarakat. Layanan perpustakaan dan kearsipan bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat, baik dalam hal peminjaman koleksi buku, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, maupun layanan kearsipan. Oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan layanan sangat bergantung pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna utama.

1.2. Maksud

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai sarana evaluasi yang melibatkan partisipasi masyarakat untuk menilai kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

1.3. Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM ini adalah untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan dan kearsipan.
2. Mengetahui unsur pelayanan yang sudah baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.
3. Menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, strategi, dan inovasi peningkatan kualitas layanan publik.
4. Mendorong terwujudnya pelayanan yang prima, transparan, dan akuntabel.

BAB II

METODOLOGI SURVEY

2.1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2025. Lokasi pelaksanaan survei adalah pada Unit Layanan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar, yang menjadi pusat aktivitas pelayanan publik dinas. Pemilihan waktu dan tempat ini dimaksudkan agar responden yang terlibat benar-benar merupakan pengguna layanan yang menerima manfaat langsung dari pelayanan.

2.2. Populasi dan Sampel Responden

Populasi dalam survei ini adalah seluruh masyarakat pengguna layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Dari populasi tersebut, diambil sampel sebanyak 51 orang responden yang dipilih secara acak sederhana (simple random sampling) di lokasi pelayanan. Responden terdiri atas berbagai latar belakang, mencakup jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan, sehingga hasil survei diharapkan mampu mencerminkan penilaian masyarakat secara umum.

2.3. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuesioner standar SKM sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Kuesioner berisi 9 unsur pelayanan yang menjadi acuan penilaian, yaitu:

a. Persyaratan pelayanan
b. Prosedur pelayanan
c. Waktu pelayanan
d. Biaya/tarif pelayanan

e. Produk layanan
f. Kompetensi petugas
g. Perilaku petugas (kesopanan dan keramahan)
h. Sarana dan prasarana
i. Penanganan pengaduan

Setiap pertanyaan dijawab dengan pilihan skala 1 sampai 4, di mana skor 1 menunjukkan penilaian paling rendah, dan skor 4 menunjukkan penilaian paling tinggi.

2.4. Skala Pengukuran

Untuk memudahkan interpretasi hasil, skor mentah dari responden dalam skala 1–4 dikonversi menjadi skala 25–100. Konversi ini dilakukan dengan mengalikan rata-rata skor dengan faktor pengali 25, sehingga hasil akhir lebih mudah dipahami dan bisa dikategorikan ke dalam mutu pelayanan.

2.5. Teknik Pengolahan Data

Data dari kuesioner yang sudah diisi responden dikumpulkan dan dilakukan tabulasi. Langkah pengolahan adalah sebagai berikut:

a. Menghitung skor total untuk tiap unsur pelayanan.
b. Membagi dengan jumlah responden untuk memperoleh nilai rata-rata tiap unsur.
c. Mengalikan rata-rata skor dengan 25 untuk mendapatkan nilai SKM per unsur dalam rentang 25–100.
d. Menghitung rata-rata dari seluruh unsur untuk memperoleh Nilai SKM Total.

2.6. Kategori Mutu Pelayanan

Hasil nilai SKM yang diperoleh diklasifikasikan sesuai dengan ketentuan berikut:

Interval Nilai	Mutu Pelayanan	Kategori
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

2.7. Keterbatasan Survei

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dicatat, antara lain:

a. Jumlah Responden Terbatas

   Jumlah responden yang terlibat sebanyak 51 orang. Meskipun cukup untuk memperoleh gambaran umum, namun jumlah ini belum sepenuhnya mewakili seluruh pengguna layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

b. Periode Waktu Survei Singkat

   Survei dilakukan dalam periode tertentu pada bulan Oktober 2025. Kondisi layanan pada periode lain (misalnya musim liburan sekolah atau hari-hari tertentu dengan jumlah pengunjung tinggi) mungkin menghasilkan persepsi yang berbeda.

c. Metode Responden Acak di Lokasi

   Pemilihan responden dilakukan secara acak sederhana pada saat masyarakat datang menerima layanan. Dengan demikian, hanya mereka yang hadir pada waktu survei yang terwakili.

d. Keterbatasan Pemahaman Responden

   Tidak semua responden memiliki pemahaman yang sama terhadap istilah atau unsur pelayanan yang ditanyakan. Hal ini dapat memengaruhi cara mereka menilai layanan.

e. Sifat Subjektif Penilaian

   Hasil survei bergantung pada persepsi individu yang sangat subjektif, dipengaruhi oleh pengalaman pribadi saat menerima layanan.

Meskipun demikian, keterbatasan tersebut tidak mengurangi nilai penting dari survei ini sebagai instrumen evaluasi. Hasil SKM tetap memberikan gambaran objektif mengenai kepuasan masyarakat dan menjadi dasar untuk perbaikan kualitas layanan di masa mendatang.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Survei per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai (25–100)	Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	78	B (Baik)
2	Prosedur Pelayanan	84	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	78	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	100	A (Sangat Baik)
5	Produk Layanan	75	C (Kurang Baik)
6	Kompetensi Petugas	80	B (Baik)
7	Perilaku Petugas (Sopan & Ramah)	83	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana	77	B (Baik)
9	Penanganan Pengaduan	90	A (Sangat Baik)
	Jumlah Total	747	

Nilai SKM diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Unsur Penilaian}}$$

$$\frac{747}{9}$$

Nilai SKM Total = 83 (Kategori B – Baik)

3.2. Pembahasan Survey Per Unsur

a. Persyaratan Pelayanan (78 – Baik)

Hasil survei menunjukkan bahwa unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai **78** dengan kategori **B (Baik)**. Hal ini mengindikasikan bahwa persyaratan pelayanan yang ditetapkan telah disampaikan dengan cukup jelas dan mudah dipenuhi oleh masyarakat. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam penyederhanaan persyaratan dan peningkatan kejelasan informasi agar lebih mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

b. Prosedur Pelayanan (84 – Baik)

Unsur prosedur pelayanan memperoleh nilai **84** dengan kategori **B (Baik)**. Nilai ini menunjukkan bahwa alur dan tahapan pelayanan telah berjalan dengan baik dan relatif mudah diikuti oleh pengguna layanan. Prosedur pelayanan yang diterapkan sudah cukup efektif, meskipun ke depan masih dapat ditingkatkan melalui penyederhanaan alur dan pemanfaatan media informasi yang lebih komunikatif.

c. Waktu Pelayanan (78 – Baik)

Unsur waktu pelayanan mendapatkan nilai **78** dengan kategori **B (Baik)**. Hal ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan secara umum telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Meski demikian, masih diperlukan upaya peningkatan efisiensi agar waktu pelayanan dapat lebih optimal dan konsisten, terutama pada jam-jam pelayanan dengan tingkat kunjungan yang tinggi.

d. Biaya/Tarif (100 – Sangat Baik)

Unsur ini memperoleh nilai sempurna, yang menunjukkan masyarakat sangat puas karena sebagian besar layanan perpustakaan dan kearsipan tidak dipungut biaya (gratis). Transparansi biaya yang sudah diterapkan dinas menjadi poin kekuatan yang perlu dipertahankan.

e. Produk Layanan (75 – Kurang Baik)

Unsur produk layanan memperoleh nilai **75** dengan kategori **C (Kurang Baik)**. Nilai ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diterima masyarakat masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan. Oleh karena itu, unsur ini perlu menjadi perhatian dan prioritas perbaikan, khususnya dalam meningkatkan kualitas, ketepatan, serta kesesuaian produk layanan dengan kebutuhan masyarakat.

f. Kompetensi Petugas (80 – Baik)

Unsur kompetensi petugas memperoleh nilai **80** dengan kategori **B (Baik)**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai cukup kompeten dan memahami tugas serta tanggung jawabnya. Meskipun demikian, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi tetap diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

g. Perilaku Petugas (83 – Baik)

Unsur perilaku petugas memperoleh nilai **83** dengan kategori **B (Baik)**. Capaian ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah bersikap sopan, ramah, dan responsif dalam melayani masyarakat. Sikap positif petugas menjadi salah satu faktor pendukung kepuasan masyarakat dan perlu terus dipertahankan serta ditingkatkan.

h. Sarana dan Prasarana (77 – Baik)

Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai **77** dengan kategori **B (Baik)**. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan telah tersedia dan cukup memadai dalam mendukung proses pelayanan. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan kualitas dan kelengkapan sarana prasarana agar

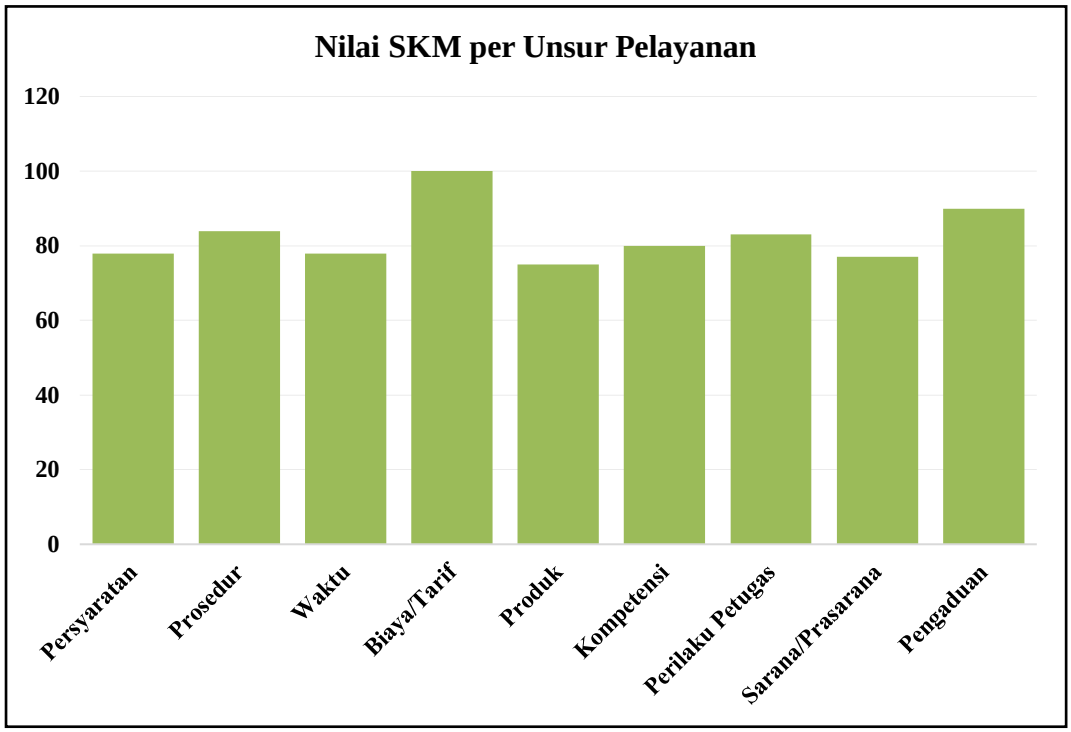
dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi masyarakat pengguna layanan.

i. Penanganan Pengaduan (92 – Sangat Baik)

Unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai **90** dengan kategori **A (Sangat Baik)**. Nilai ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah berjalan dengan sangat baik, serta masyarakat merasa pengaduan ditangani secara cepat dan tepat. Keberadaan saluran pengaduan yang jelas dan responsif menjadi faktor utama dalam tingginya tingkat kepuasan pada unsur ini.

3.3. Grafik Hasil Survei

a. Diagram Batang

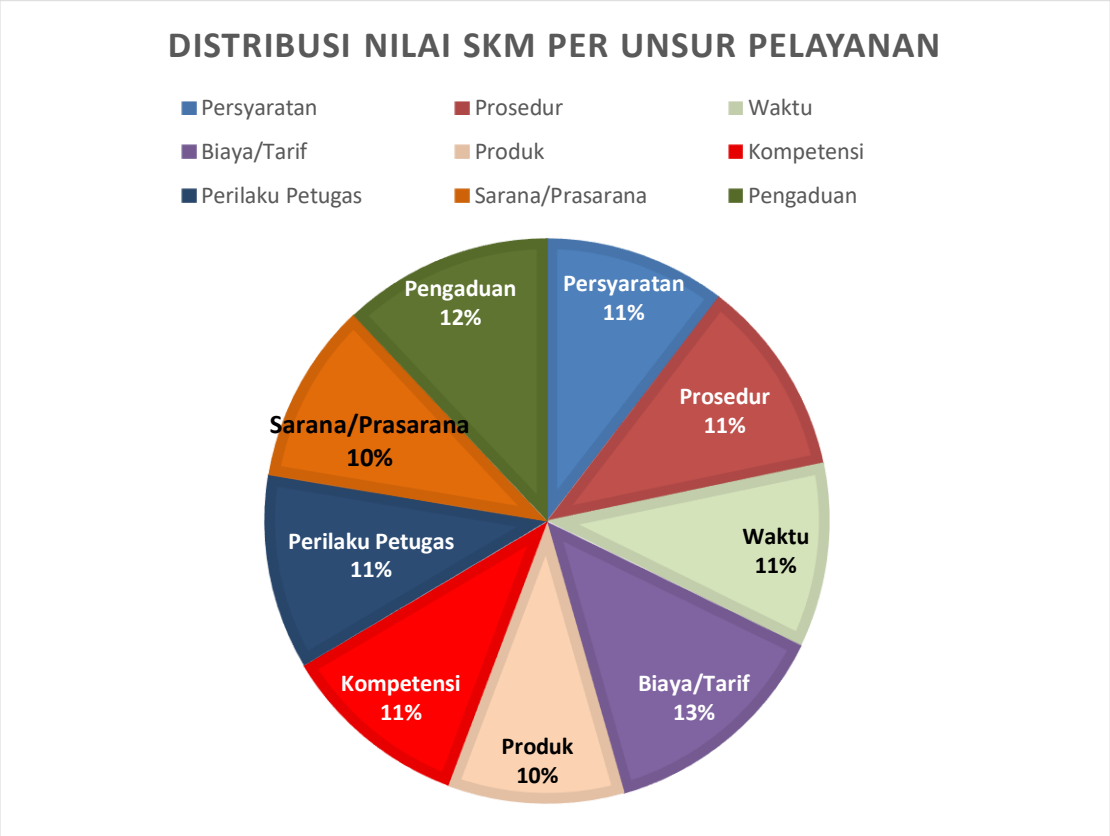


Gambar 1. Diagram Batang Nilai SKM per Unsur Pelayanan

Diagram batang di atas memperlihatkan nilai rata-rata pada sembilan unsur pelayanan. Terlihat bahwa unsur **Biaya/Tarif** memperoleh nilai tertinggi yaitu 100, disusul oleh **Penanganan Pengaduan** dengan nilai 90. Kedua unsur ini termasuk dalam kategori *Sangat Baik*. Sementara itu, unsur **Produk Layanan**

mendapatkan nilai terendah yaitu 75 dengan kategori *Kurang Baik*. Unsur lainnya seperti persyaratan pelayanan, prosedur, waktu, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, serta sarana dan prasarana berada pada rentang 77–84 yang dikategorikan *Baik*. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan dinas sudah baik, namun masih ada aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada per.

b. Diagram Pie



Gambar 2. Diagram Pie Distribusi Nilai SKM per Unsur Pelayanan

Berdasarkan diagram pie Survei Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan, terlihat bahwa **persentase kepuasan masyarakat relatif merata pada seluruh unsur pelayanan**. Unsur **Biaya/Tarif** memiliki persentase tertinggi, yaitu sebesar **13%**, yang menunjukkan bahwa aspek biaya pelayanan memberikan kontribusi paling besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, unsur **Penanganan Pengaduan** memberikan kontribusi sebesar **12%**, yang mengindikasikan bahwa mekanisme pengaduan dan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat dinilai cukup efektif dan dirasakan manfaatnya oleh pengguna layanan.

Sebagian besar unsur pelayanan lainnya, yaitu **Persyaratan**, **Prosedur**, **Waktu Pelayanan**, **Kompetensi Petugas**, dan **Perilaku Petugas**, masing-masing memiliki persentase sebesar **11%**. Hal ini menunjukkan bahwa kelima unsur tersebut memiliki tingkat kepuasan yang relatif seimbang dan berperan hampir sama dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Sementara itu, unsur **Produk Layanan** dan **Sarana dan Prasarana** masing-masing memberikan kontribusi sebesar **10%**, yang merupakan persentase terendah dibandingkan unsur lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kedua unsur tersebut masih memerlukan perhatian dan peningkatan lebih lanjut agar kontribusinya terhadap kepuasan masyarakat dapat meningkat dan sejajar dengan unsur pelayanan lainnya.

Secara keseluruhan, diagram pie menunjukkan bahwa **tidak terdapat perbedaan persentase yang terlalu mencolok antar unsur pelayanan**, namun demikian upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu difokuskan pada unsur-unsur dengan persentase terendah agar tingkat kepuasan masyarakat dapat terus ditingkatkan secara merata.

Adapun persentase pada diagram pie menunjukkan proporsi kontribusi nilai masing-masing unsur pelayanan terhadap total nilai seluruh unsur Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar pada tahun 2025, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

a. **Nilai SKM Total** yang diperoleh adalah **83** yang termasuk dalam kategori **Baik (B)**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
b. Unsur pelayanan dengan **nilai tertinggi** adalah **Biaya/Tarif (100)** dan **Penanganan Pengaduan (90)**, keduanya masuk kategori **Sangat Baik**. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat sangat menghargai pelayanan gratis yang diberikan, serta mekanisme penanganan pengaduan yang responsif.
c. Unsur pelayanan dengan **nilai terendah** adalah **Produk Layanan (75)** yang masuk kategori **Kurang Baik**. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih **belum memahami secara utuh** apa yang akan mereka terima sebagai hasil layanan. Ketidaksesuaian antara **ekspektasi** dan **hasil yang diterima** sering menurunkan penilaian pada unsur produk layanan.
d. Unsur lain seperti prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, serta sarana prasarana berada pada kategori **Baik**, yang berarti masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas.

Dengan demikian, hasil SKM ini memberikan gambaran obyektif mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan dinas, sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan di tahun-tahun mendatang.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, **Dinas Perpustakaan dan Kearsipan** sebagai penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Upaya perbaikan perlu difokuskan pada unsur **Produk Layanan** serta **Sarana dan Prasarana** melalui evaluasi dan penyempurnaan hasil layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pada unsur-unsur pelayanan yang telah memberikan kontribusi kepuasan tinggi, khususnya terkait **transparansi biaya pelayanan** serta **mekanisme penanganan pengaduan**, agar kinerja pelayanan publik dapat semakin optimal dan merata. Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam menyusun kebijakan, program, serta rencana tindak lanjut guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat pada periode berikutnya.

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

Tanggal Survey : Jam Survey : ☐ 08.00 – 12.00 wita

☐ 13.00 – 17.00 wita

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ..... tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA : ..... (*sebutkan*)

Jenis Layanan yang diterima :

☐ Layanan Kartu Tanda Anggota Perpustakaan

☐ Layanan Peminjaman Buku Perpustakaan

☐ Layanan Pengembalian Buku Perpustakaan

☐ Layanan Pustaka Keliling Darat

☐ Layanan Pustaka Keliling Kepulauan

☐ Layanan Koleksi Referensi

☐ Layanan Ruang Baca dan Bermain Anak

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Perpustakaan?

a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat

4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?**

    a. Sangat mahal
    b. Cukup mahal
    c. Murah
    d. Gratis

5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**

    a. Tidak sesuai
    b. Kurang sesuai
    c. Sesuai
    d. Sangat sesuai

6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?**

    a. Tidak kompeten
    b. Kurang kompeten
    c. Kompeten
    d. Sangat kompeten

7. **Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?**

    a. Tidak sopan dan ramah
    b. Kurang sopan dan ramah
    c. Sopan dan ramah
    d. Sangat sopan dan ramah

8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?**

    a. Buruk
    b. Cukup
    c. Baik
    d. Sangat baik

9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?**

    a. Tidak ada
    b. Ada tetapi tidak berfungsi
    c. Berfungsi kurang maksimal
    d. Dikelola dengan baik

Lampiran 2

TABEL REKAPITULASI HASIL TABULASI KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR TAHUN 2025

No	Unsur Pelayanan	Pilih 1	Pilih 2	Pilih 3	Pilih 4	Jumlah Skor	Rata-rata	Nilai (×25)	Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	0	0	45	6	159	3,12	78	B (Baik)
2	Prosedur Pelayanan	0	1	30	20	172	3,37	84	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	0	0	44	7	160	3,14	78	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	0	0	0	51	204	4,00	100	A (Sangat Baik)
5	Produk Layanan	2	0	44	5	154	3,02	75	C (Kurang Baik)
6	Kompetensi Petugas	0	2	36	13	164	3,22	80	B (Baik)
7	Perilaku Petugas	0	0	34	17	170	3,33	83	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana	1	8	27	15	158	3,10	77	B (Baik)
9	Penanganan Pengaduan	1	1	16	33	183	3,59	90	A (Sangat Baik)

Sumber : Hasil olahan data kuesioner SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Selayar, Tahun 2025.

Keterangan:
Nilai SKM diperoleh dari hasil pengolahan kuesioner yang diisi oleh 51 responden dengan skala penilaian 1 (Tidak Baik), 2 (Kurang Baik), 3 (Baik), dan 4 (Sangat Baik). Perhitungan dilakukan menggunakan rumus rata-rata nilai per unsur pelayanan yang kemudian dikonversi ke skala 25 sesuai dengan pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**.**

PEMERINTAH KABUP ATEN KEPULAUAN SELAYAR
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jalan Jend.Sudirman No.6 Benteng, 92812 Sulawesi Selatan
eMail : perpustakaan.arsip.selayar@gmail.com, website : perpustakaan.kepulauanselayarkab.go.id

==========

FOTO PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Salah satu Responden sedang menyimak penjelasan dari Kabid Perpustakaan terkait tata cara pengisian kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat



