



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**SEMESTER 1 2024**



**DINAS  
PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN  
PROVINSI KEPRI**

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DAFTAR ISI .....</b>   | <b>ii</b> |
| <b>BAB I .....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....   | 2         |
| <b>BAB II .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>   | <b>4</b>  |
| 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 .....                                      | 5         |
| <b>BAB III .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                                    | <b>8</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....  | 8         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 9         |
| <b>BAB IV .....</b>   | <b>10</b> |
| <b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>   | <b>10</b> |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 10        |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....   | 11        |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....  | 11        |
| <b>BAB V .....</b>  | <b>13</b> |
| <b>KESIMPULAN .....</b>   | <b>13</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>14</b> |
| 1. Kuesioner .....  | 14        |
| 2. Hasil Pengolahan Data .....  | 14        |

# **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 agar 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. Lebih jauh, adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 diatas, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (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**

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
5. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 92 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta tata Kerja Perangkat Daerah;
6. Keputusan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 1280 / KPTS-20 / V / 2023 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perpustakaan.

## **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 Pemustaka yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau.

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 (SKM) dilakukan secara mandiri pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 9 (sembilan) unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau 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, keterampilan 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. 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 12 (Dua Belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan   | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2024        | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Februari-April 2024 | 60                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Mei 2024            | 10                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Mei-Desember 2024   | 180               |

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemustaka) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 46.432 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 380 orang.

**Table 1**  
**Penentuan Sample Morgan dan Krejcie**

| Populasi (N) | Sample (n) | Populasi (N) | Sample (n) | Populasi (N) | Sample (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 70           | 59         | 300          | 169        | 1600         | 310        |
| 75           | 63         | 320          | 175        | 1700         | 313        |
| 80           | 66         | 340          | 181        | 1800         | 317        |
| 85           | 70         | 360          | 186        | 1900         | 320        |
| 90           | 73         | 380          | 191        | 2000         | 322        |
| 95           | 76         | 400          | 196        | 2200         | 327        |
| 100          | 80         | 420          | 201        | 2400         | 331        |
| 110          | 86         | 440          | 205        | 2600         | 335        |
| 120          | 92         | 460          | 210        | 2800         | 338        |
| 130          | 97         | 480          | 214        | 3000         | 341        |
| 140          | 103        | 500          | 217        | 3500         | 346        |
| 150          | 108        | 550          | 226        | 4000         | 351        |
| 160          | 113        | 500          | 234        | 4500         | 354        |
| 170          | 118        | 540          | 242        | 5000         | 357        |
| 180          | 123        | 700          | 248        | 6000         | 361        |
| 190          | 127        | 750          | 254        | 7000         | 364        |
| 200          | 132        | 800          | 260        | 8000         | 367        |
| 210          | 136        | 850          | 265        | 9000         | 368        |
| 220          | 140        | 900          | 269        | 10000        | 370        |
| 230          | 144        | 950          | 274        | 15000        | 375        |
| 240          | 148        | 1000         | 278        | 20000        | 377        |
| 250          | 152        | 1100         | 285        | 30000        | 379        |
| 260          | 155        | 1200         | 291        | 40000        | 380        |
| 270          | 159        | 1300         | 297        | 50000        | 381        |
| 280          | 162        | 1400         | 302        | 75000        | 382        |
| 290          | 165        | 1500         | 306        | 100000       | 384        |

**Tabel 2**  
**Bobot Nilai**

| <b>NO</b> | <b>Keterangan</b>  | <b>Poin</b> |
|-----------|--------------------|-------------|
| 1         | Sangat mudah       | 4           |
| 2         | Mudah              | 3           |
| 3         | Tidak mudah        | 2           |
| 4         | Sangat Tidak mudah | 1           |

**Tabel 3**  
**Rekapitulasi Nilai SKM**

| <b>Nilai Persepsi</b> | <b>Nilai Interval</b> | <b>Nilai Konversi</b> | <b>Mutu Pelayanan</b> | <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 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                   |

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 380 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR   | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI        | 90     | 24%        |
|    |               | PEREMPUAN   | 290    | 76 %       |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH | 7      | 2 %        |
|    |               | SLTP        | 60     | 16 %       |
|    |               | SLTA        | 138    | 36 %       |
|    |               | S1          | 88     | 23 %       |
|    |               | S2          | 13     | 3 %        |
|    |               | S3          | 4      | 1 %        |
|    |               | LAINNYA     | 70     | 18 %       |
|    |               |             |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS         | -      | %          |
|    |               | PTT/THL     | -      | %          |
|    |               | TNI         | -      | %          |
|    |               | POLRI       | -      | %          |
|    |               | SWASTA      | 2      | 1 %        |
|    |               | WIRUSAHA    | 2      | 1 %        |
|    |               | PELAJAR     | 205    | 54 %       |
|    |               | MAHASISWA   | 101    | 27 %       |
|    |               | LAINNYA     | 70     | 18 %       |
|    |               |             |        |            |

## 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 :

|                  | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 4,00                  | 3,98 | 3,56 | 3,85 | 3,18 | 3,13 | 3,39 | 3,31 | 3,14 |
| Kategori         | A                     | A    | A    | A    | B    | B    | B    | B    | B    |
| IKM Unit Layanan | 88,15 (B atau Baik)   |      |      |      |      |      |      |      |      |



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu pada Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,14.
2. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai masing-masing 3,13 adalah nilai terendah kedua.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 4,00 unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur nilai 3,98 dan Biaya/Tarif mendapatkan nilai yaitu 3,85.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. "Jaringan internet tidak stabil".
2. "Koleksi kurang update, koleksi ditambah dengan tahun terbaru, minimal 5 tahun terakhir tahun terbit buku".
3. "Ruangan Kurang Dingin".
4. "Petugas Pelayanan Kurang Maksimal dalam Melayani Pengunjung".
5. "Toilet Kurang Bersih dan ada yang bocor di arean toilet"

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Jaringan internet yang tidak stabil, ini dikarenakan kapasitas bandwidth yang kecil dan pengguna internet banyak, maka jaringan internet tidak stabil.
2. Koleksi perpustakaan yang tidak update dikarenakan anggaran untuk pengadaan terbatas sehingga perpustakaan tidak dapat mengadakan bahan perpustakaan terbaru.
3. Pendingin udara yang kurang maksimal untuk ruangan yang besar dikarenakan banyaknya pendingin udara yang sudah rusak dan tidak bisa diperbaiki dikarenakan

anggaran pemeliharaan dan pengadaan yang terbatas.

4. Petugas mungkin kurang mendapat pelatihan yang memadai tentang bagaimana cara melayani pengunjung dengan baik. Tanpa pelatihan yang tepat, mereka mungkin tidak tahu bagaimana menangani pertanyaan atau permintaan dari pengunjung dengan efektif.

#### 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.

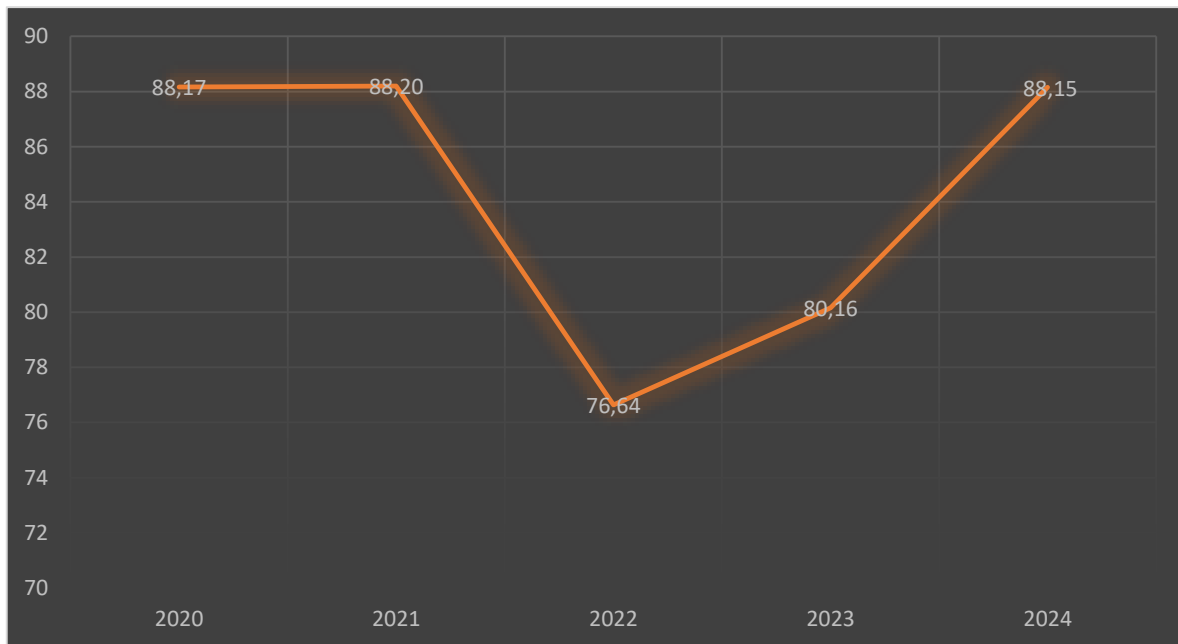
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur      | Program / Kegiatan                       | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab              |
|-----|----------------------|--|-------|-------|--------|-------|-------------------------------|
|     |                      |  | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                               |
| 1   | Sarana dan Prasarana | Penambahan bandwidth internet            |       |       | V      |       | Sekretariat                   |
|     |                      | Penambahan koleksi perpustakaan          |       |       | V      |       | Bidang Pembinaan Perpustakaan |
|     |                      | Penggantian Pendingin udara yang rusak   |       |       | V      |       | Sekretariat                   |
|     |                      | Pelatihan Petugas Pelayanan Perpustakaan |       |       | V      |       | Sekretariat                   |

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik 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 Provinsi Kepulauan Riau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, perbandingan nilai IKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024 mengalami peningkatan signifikan dari tahun sebelumnya dapat menjelaskan adanya peningkatan pada pelayanan dan perilaku pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau. Namun hal ini tidak membuat kami berhenti untuk memperbaiki system, mekanisme, prosedur dan produk spesifikasi jenis pelayanan, sarana dan prasarana dan peningkatan pelayanan kami kepada pengguna perpustakaan, agar ke depannya perpustakaan dapat melaksanakan pelayanan secara prima.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,15. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan peningkatan kembali terhadap kepuasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu system, mekanisme, prosedur dan produk spesifikasi jenis pelayanan yang lebih cepat dan tepat.

Tanjungpinang, Agustus 2024  
**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

HERRY ANDRIANTO, SE. MM.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19710619 200604 1 004

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Kegiatan survei ini dilakukan dengan mengacu pada Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, dimana yang menjadi dasar dalam menentukan kualitas pelayanan di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau.

Mohon kesediaan bapak/ibu, sdr/i dan seluruh mhs/i, pelajar SD-SMU dan masyarakat secara umum untuk mengisi dan memilih jawaban sesuai dengan pilihan yang di sediakan, dengan pilihan jawaban dari sangat baik/bagus hingga tidak cukup/kurang.

#### IDENTITAS RESPONDEN

- Jenis Kelamin : .....
- Apakah Anda Penyandang Disabilitas? : .....
- Jenis Disabilitas : .....
- Usia : ..... tahun
- Pendidikan : .....
- Pekerjaan : .....
- Jenis Layanan : (dapat mengisi lebih dari satu layanan)

(Lingkari keterangan jawaban yang dipilih)

1. Layanan Sirkulasi
2. Layanan Pengaduan
3. Layanan Loker
4. Layanan Ruang otomasi
5. Layanan Ruang baca anak
6. Layanan Referensi
7. Layanan Ruang koleksi khusus
8. Layanan Internet/E-Book
9. Layanan ruang baca umum
10. Layanan audio/visual
11. Layanan ruang musholla
12. Layanan ruang laktasi
13. Layanan perpustakaan keliling
14. Layanan Kelompok Rentan (Lansia, Tunarungu, Tunanetra dan Disabilitas)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PERPUSTAKAAN** (*Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden*)

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang persyaratan dalam pengurusan jenis pelayanan.
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
2. Bagaimana pemahaman bapak/ibu/saudara/i tentang prosedur pelayanan di unit layanan yang anda kunjungi
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang jenis koleksi yang boleh dipinjam
  - a. Tidak cukup
  - b. Kurang
  - c. Cukup
  - d. Sangat cukup
4. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang waktu dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat
5. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar dengan hasil layanan yang diberikan.
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang kompetensi/kemampuan petugas (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) dalam pelayanan.
  - a. Tidak kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang perilaku petugas (kesopanan dan keramahan) dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak sopan dan tidak ramah
  - b. Kurang sopan dan kurang ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan sangat ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
  - a. Tidak ada
  - b. Ada tetapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan baik.
9. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara/i tentang kualitas sarana dan prasarana (ruangan, buku, jaringan, komputer, perpustakaan dll) yang tersedia
  - a. Buruk
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat Baik

Jika jawaban anda pada point a/b sarana apa yg di rasakan kurang (mohon untuk di tulis).....

## 2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

| No | Jenis kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |      | Revisi / Saran Perbaikan |
|----|---------------|------|------------|-----------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------------------|
|    |               |      |            |           | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |                          |
| 1  | Laki-Laki     | 14   | SD         | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |                          |
| 2  | Perempuan     | 14   | SD         | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 3  | Perempuan     | 14   | SD         | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 4  | Perempuan     | 14   | SD         | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 |                          |
| 5  | Laki-Laki     | 14   | SD         | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |                          |
| 6  | Laki-Laki     | 14   | SD         | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 7  | Perempuan     | 14   | SD         | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 8  | Laki-Laki     | 14   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |                          |
| 9  | Perempuan     | 14   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 10 | Laki-Laki     | 14   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |                          |
| 11 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 12 | Perempuan     | 14   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 13 | Laki-Laki     | 14   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 |                          |
| 14 | Laki-Laki     | 16   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |                          |
| 15 | Laki-Laki     | 14   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 16 | Laki-Laki     | 15   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |                          |
| 17 | Perempuan     | 15   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |                          |
| 18 | Perempuan     | 14   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 19 | Laki-Laki     | 14   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 20 | Laki-Laki     | 16   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |                          |
| 21 | Laki-Laki     | 15   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |                          |
| 22 | Perempuan     | 15   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |                          |
| 23 | Laki-Laki     | 15   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 |                          |
| 24 | Laki-Laki     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 25 | Laki-Laki     | 14   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 26 | Laki-Laki     | 16   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 27 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 28 | Perempuan     | 20   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 |                          |
| 29 | Perempuan     | 22   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 30 | Laki-Laki     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 31 | Perempuan     | 14   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 32 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 33 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 34 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 35 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 36 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 37 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 38 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 39 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 3,00 |                          |
| 40 | Laki-Laki     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |                          |
| 41 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 42 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 43 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |                          |
| 44 | Laki-Laki     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 45 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 46 | Laki-Laki     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 47 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 48 | Laki-Laki     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |                          |
| 49 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 |                          |
| 50 | Laki-Laki     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 51 | Laki-Laki     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 52 | Perempuan     | 17   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 53 | Perempuan     | 21   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |                          |
| 54 | Laki-Laki     | 21   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 55 | Perempuan     | 21   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |                          |
| 56 | Perempuan     | 22   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 57 | Laki-Laki     | 19   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |                          |
| 58 | Perempuan     | 16   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 59 | Perempuan     | 16   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 60 | Perempuan     | 15   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |                          |
| 61 | Perempuan     | 18   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 62 | Laki-Laki     | 14   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 63 | Perempuan     | 16   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 64 | Perempuan     | 16   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |                          |
| 65 | Perempuan     | 16   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 1,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 66 | Perempuan     | 16   | SLTP       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 |                          |
| 67 | Perempuan     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 68 | Laki-Laki     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 69 | Perempuan     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 70 | Laki-Laki     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 71 | Perempuan     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 72 | Perempuan     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |                          |
| 73 | Laki-Laki     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 74 | Laki-Laki     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |                          |
| 75 | Perempuan     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |                          |
| 76 | Laki-Laki     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 77 | Perempuan     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 78 | Perempuan     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 1,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 |                          |
| 79 | Perempuan     | 16   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 80 | Perempuan     | 21   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 81 | Laki-Laki     | 14   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 82 | Laki-Laki     | 14   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 83 | Laki-Laki     | 14   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 84 | Laki-Laki     | 14   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |                          |
| 85 | Perempuan     | 14   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 86 | Perempuan     | 14   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |                          |
| 87 | Perempuan     | 14   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |                          |
| 88 | Perempuan     | 14   | SLTA       | PELAJAR   | 4,00   | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                          |







|                            |           |    |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|----------------------------|-----------|----|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 571                        | Laki-Laki | 21 | LAHNYA | LAHNYA | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 4,00    | 4,00    | 4,00    | 4,00    | 3,00    |         |
| 572                        | Perempuan | 21 | LAHNYA | LAHNYA | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 4,00    |         |
| 573                        | Laki-Laki | 21 | LAHNYA | LAHNYA | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 3,00    |         |
| 574                        | Laki-Laki | 21 | LAHNYA | LAHNYA | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 3,00    |         |
| 575                        | Laki-Laki | 21 | LAHNYA | LAHNYA | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 3,00    |         |
| 576                        | Perempuan | 21 | LAHNYA | LAHNYA | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 3,00    |         |
| 577                        | Laki-Laki | 21 | LAHNYA | LAHNYA | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 3,00    |         |
| 578                        | Laki-Laki | 21 | LAHNYA | LAHNYA | 4,00    | 3,00    | 3,00    | 4,00    | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 3,00    |         |
| 579                        | Laki-Laki | 21 | LAHNYA | LAHNYA | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 3,00    |         |
| 580                        | Perempuan | 21 | LAHNYA | LAHNYA | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 4,00    | 4,00    | 3,00    | 4,00    | 3,00    |         |
| Jumlah                     |           |    |        |        | 1520,00 | 1295,00 | 1295,00 | 1295,00 | 1295,00 | 1295,00 | 1295,00 | 1295,00 | 1192,00 | 1295,00 |
| Nilai rata-rata Per Umsur  |           |    |        |        | 4,00    | 3,98    | 3,56    | 3,85    | 3,32    | 3,18    | 3,99    | 3,31    | 3,14    | 33,73   |
| Nilai rata-rata Tertimbang |           |    |        |        | 0,44    | 0,44    | 0,40    | 0,48    | 0,37    | 0,35    | 0,38    | 0,37    | 0,35    | 3,53    |
| S&S Pelayanan              |           |    |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         | 88,15   |         |