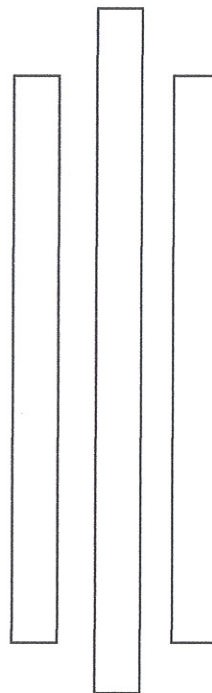


**HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) UNIT LAYANAN
PERPUSTAKAAN TAHUN 2021
SEMESTER II**



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA BATAM**

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
5	3	2	4	3	4	3	3	3	3
6	3	2	3	4	3	3	2	3	4
7	3	4	3	4	3	4	4	3	3
8	3	2	3	4	3	4	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	4	3	4	3	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	3	4	4	3	3	4	3	4
15	3	4	3	4	3	4	4	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	2	4
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	1
19	3	4	3	4	3	3	3	4	4
20	4	4	4	4	3	3	4	4	1
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4	4	1
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	3	4	4	3	4	3	4
25	3	4	3	4	3	3	4	3	4
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	4	3	4
33	3	4	4	4	4	3	3	4	4
34	3	2	3	4	4	2	3	2	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	4	4	3	3
39	3	3	3	4	3	4	4	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	4	4	3	3
44	3	3	3	4	3	4	4	3	3
45	3	3	3	4	3	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	4	4	4	3
48	3	3	3	4	3	4	4	4	3

105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	4	4	3	3	3	4
114	4	4	3	4	3	3	3	3	4
115	4	4	3	3	3	3	3	3	4
116	4	4	3	4	3	3	3	3	4
117	4	4	4	4	4	3	3	3	3
118	3	4	2	4	4	3	3	3	3
119	4	3	4	4	3	3	4	4	4
120	4	4	3	4	4	3	4	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	3	4	4	4	4	3	4	4
123	4	3	3	4	3	3	3	3	3
124	4	3	3	4	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	4	4	4	3	4
126	3	4	3	4	4	3	3	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	3	4
128	4	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	4	2	4	4	3	3	3	3
130	3	4	4	4	4	3	3	3	4
131	3	3	4	4	3	3	3	2	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	4	4	3	4
134	3	4	3	4	4	4	4	3	4
135	4	3	4	4	3	3	3	3	3
136	3	3	4	4	3	3	4	3	4
137	3	4	3	4	4	3	4	2	4
138	3	3	3	4	3	3	3	2	4
139	3	3	3	4	3	3	3	2	3
140	3	3	3	4	3	3	4	2	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	4	3	3	4	3	3	3	2	4
144	3	3	3	3	4	3	3	2	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	4	4	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	2	4
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	518	519	508	580	517	518	529	507	560
NRR / Unsur	3.453	3.460	3.387	3.867	3.447	3.453	3.527	3.380	3.733
NRR tertbg/ unsur	0.383	0.384	0.376	0.429	0.383	0.383	0.391	0.375	0.414
IKM Unit pelayanan									*) 3.519 **) 87.986

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang
per unsur = NRR per unsur x 0,111

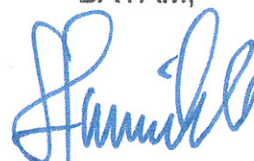
IKM UNIT PELAYANAN : 87.99

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.453
U2	Prosedur	3.460
U3	Waktu Pelayanan	3.387
U4	Biaya/Tarif	3.867
U5	Produk Layanan	3.447
U6	Kompetensi Pelaksana	3.453
U7	Perilaku Pelaksana	3.527
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.380
U9	Sarana dan Prasarana	3.733

KEPALA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA
BATAM,



Drs. Samudin
Pembina Utama Muda
NIP. 19651011 199403 1 008

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :	87.99
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.453
U2	Prosedur	3.460
U3	Waktu Pelayanan	3.387
U4	Biaya/Tarif	3.867
U5	Produk Layanan	3.447
U6	Kompetensi Pelaksana	3.453
U7	Perilaku Pelaksana	3.527
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.380
U9	Sarana dan Prasarana	3.733

Batam, 31 Desember 2021,

KEPALA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA
BATAM,



Drs. Samudin
Pembina Utama Muda
NIP. 19651011 199403 1 008