



**PERPUSTAKAAN NASIONAL**  
REPUBLIC INDONESIA

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA  
PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

**PERIODE MEI - JUNI 2023**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

#### **2. Tujuan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

#### **3. Metodologi**

- **Populasi**

Populasi dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah penyelenggara pelayanan publik, yaitu instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk BUMN / BUMD dan BHMN menyesuaikan dengan lingkup yang akan disurvei.

- **Sampel**

Sampel kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ditentukan dengan menggunakan perhitungan Krejcie and Morgan sebagai berikut:

**Rumus Krejcie**

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan :

- S : Jumlah sampel
- $\lambda^2$  : Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
(taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)
- N : Populasi sebanyak 23857000
- P : Q = 0,5 (populasi menyebar normal)
- d : 0,05

Sehingga dari perhitungan di atas, jumlah responden minimal yang harus diperoleh adalah 385 responden.

- Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

#### 4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan.

#### 5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

## BAB II ANALISIS

### 1. Jenis Pelayanan

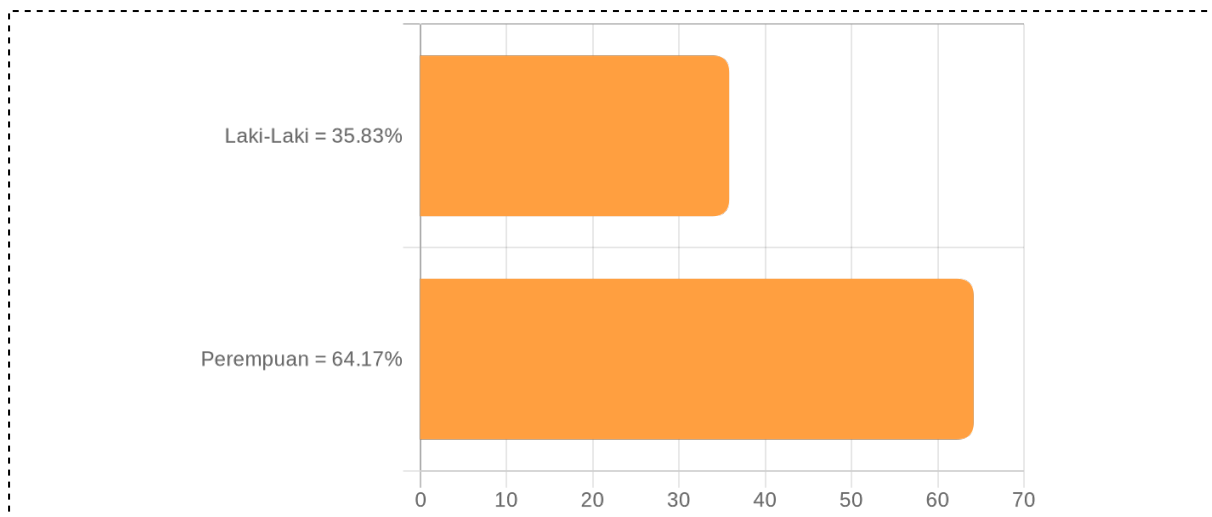
Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat:

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Graha Literasi dan Galeri Kepresidenan	2	1.07 %
2	Layanan Multimedia	13	6.95 %
3	Layanan Terbitan Berkala	4	2.14 %
4	Layanan Koleksi Mancanegara	6	3.21 %
5	Layanan Monograf Terbuka	22	11.76 %
6	Layanan Majalah Langka	11	5.88 %
7	Layanan Koleksi Budaya Nusantara	10	5.35 %
8	Layanan Surat Kabar Langka	3	1.6 %
9	Layanan Online Tanya Pustakawan	1	0.53 %
10	Layanan Koleksi Foto, Peta, dan Lukisan	19	10.16 %
11	Layanan Buku Langka	10	5.35 %
12	Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat	3	1.6 %
13	Layanan Smart Locker	2	1.07 %
14	Layanan Keanggotaan	9	4.81 %
15	Layanan Koleksi Anak	3	1.6 %
16	Layanan Koleksi Lansia dan Disabilitas	5	2.67 %
17	Layanan Koleksi Audio Visual	19	10.16 %
18	Layanan Koleksi Naskah Nusantara	12	6.42 %
19	Layanan Monograf Tertutup	16	8.56 %
20	Layanan Naskah Kuno	3	1.6 %
21	Layanan Peminjaman (Offline)	6	3.21 %
22	Layanan Fasilitas Peneliti	4	2.14 %
23	Layanan Kunjungan dan Tour Perpustakaan	4	2.14 %
<b>TOTAL</b>		<b>187</b>	<b>100 %</b>

## 2. Profil Responden

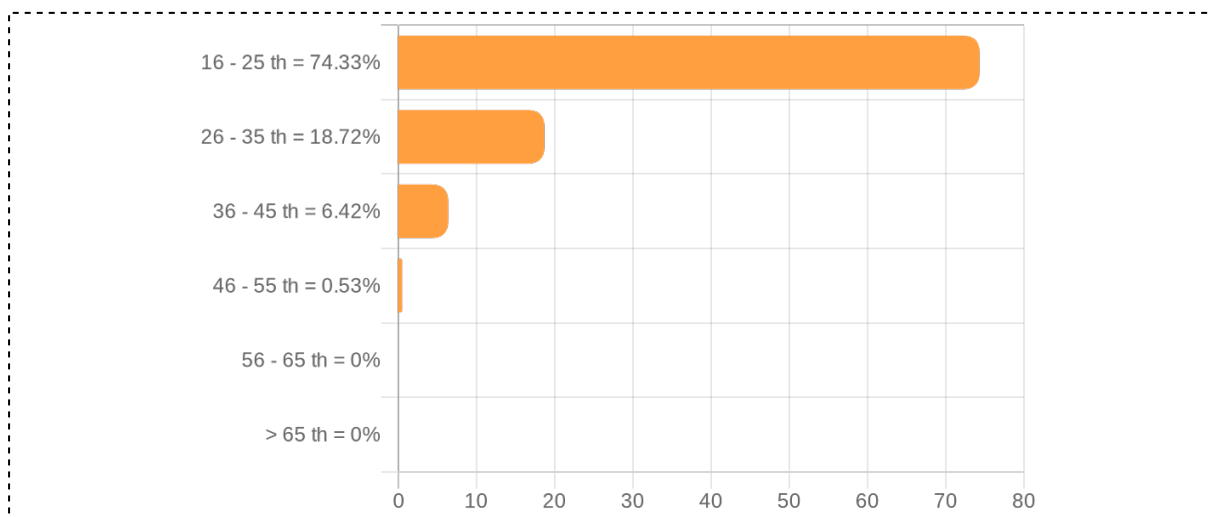
Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM):

### • Jenis Kelamin



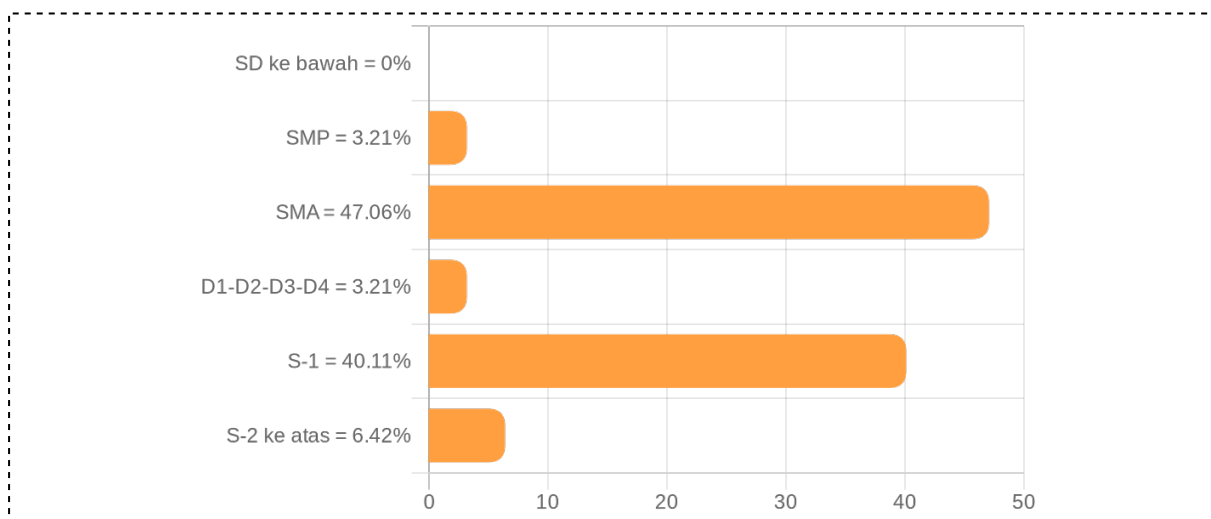
Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### • Umur



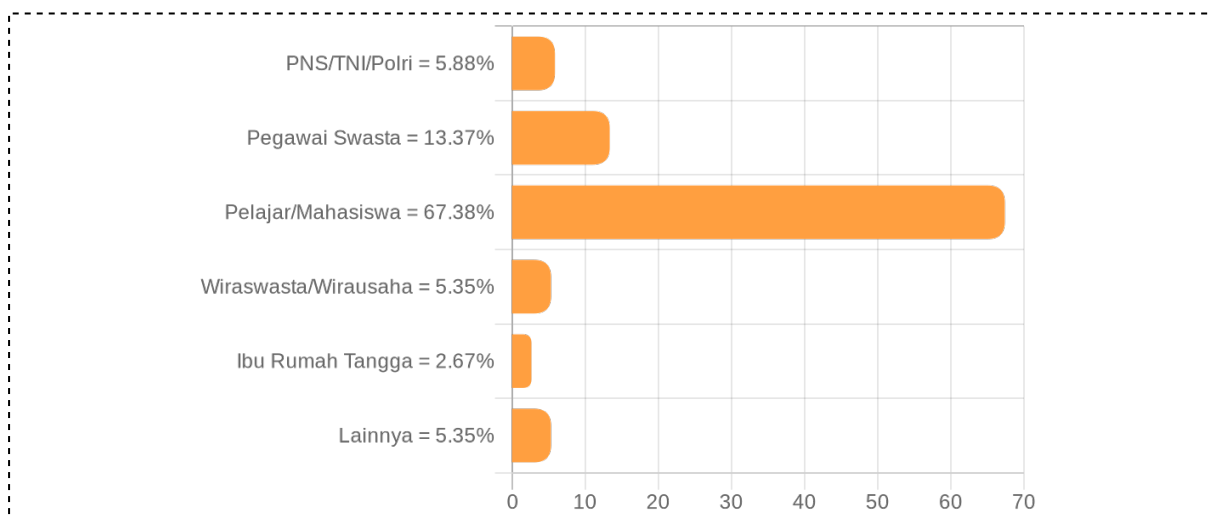
Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

• Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

• **Pekerjaan Utama**

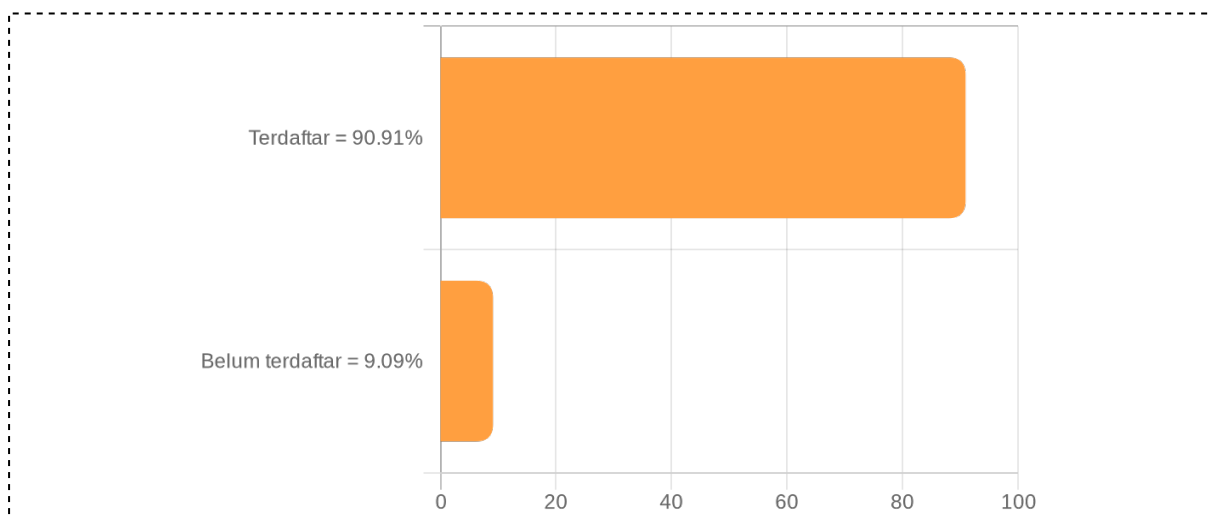


Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Tabel 1. Persentase Responden pada Pekerjaan Utama Lainnya

No	Pekerjaan Utama Lainnya
1	Karyawan BUMD
2	Wiraswasta
3	freelance designer
4	Confidential
5	Penelitian
6	Guru
7	Usaha sendiri
8	Peneliti
9	Peneliti
10	pegawai kontrak

• **Status keanggotaan Perpustakaan Nasional**



Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Status keanggotaan Perpustakaan Nasional

**3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat**

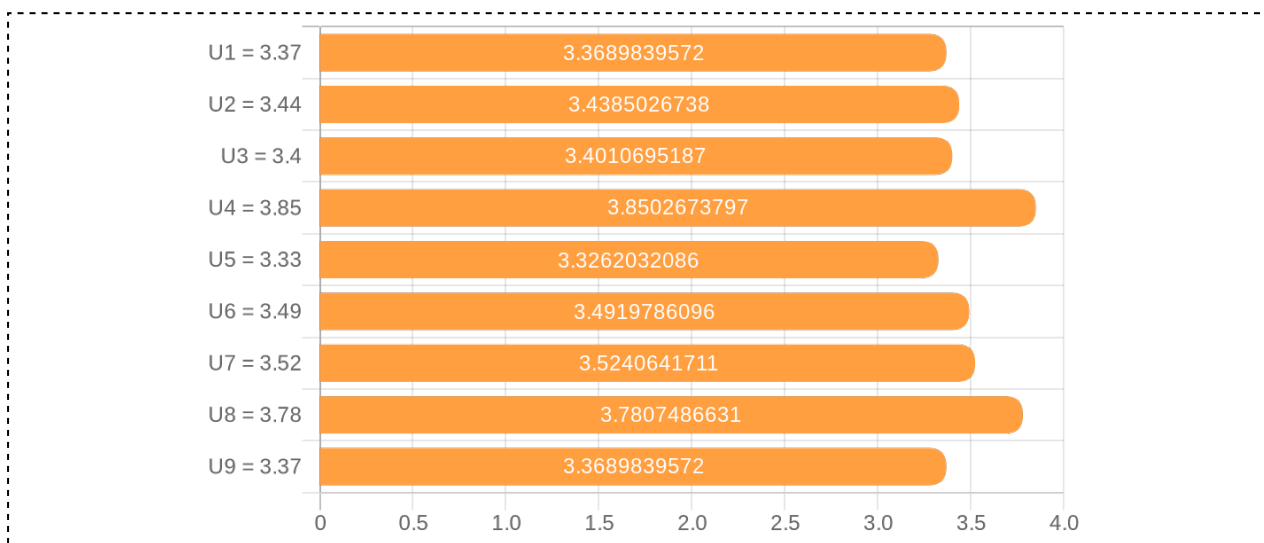
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Perpustakaan Nasional Republik Indonesia mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **87.64**, dengan mutu pelayanan **Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut

Tabel 2. Nilai Unsur Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

No	Unsur	Nilai Indeks	Predikat
1	U1. Persyaratan	3.369	Baik
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.439	Baik
3	U3. Waktu Penyelesaian	3.401	Baik
4	U4. Biaya/Tarif	3.85	Sangat Baik
5	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.326	Baik
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3.492	Baik
7	U7. Perilaku Pelaksana	3.524	Baik
8	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.781	Sangat Baik
9	U9. Sarana dan Prasarana	3.369	Baik
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3.506</b>	Baik
<b>Nilai Konversi</b>		<b>87.64</b>	<b>Baik</b>



Nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia apabila diurutkan berdasarkan nilai tertinggi sampai terendah dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

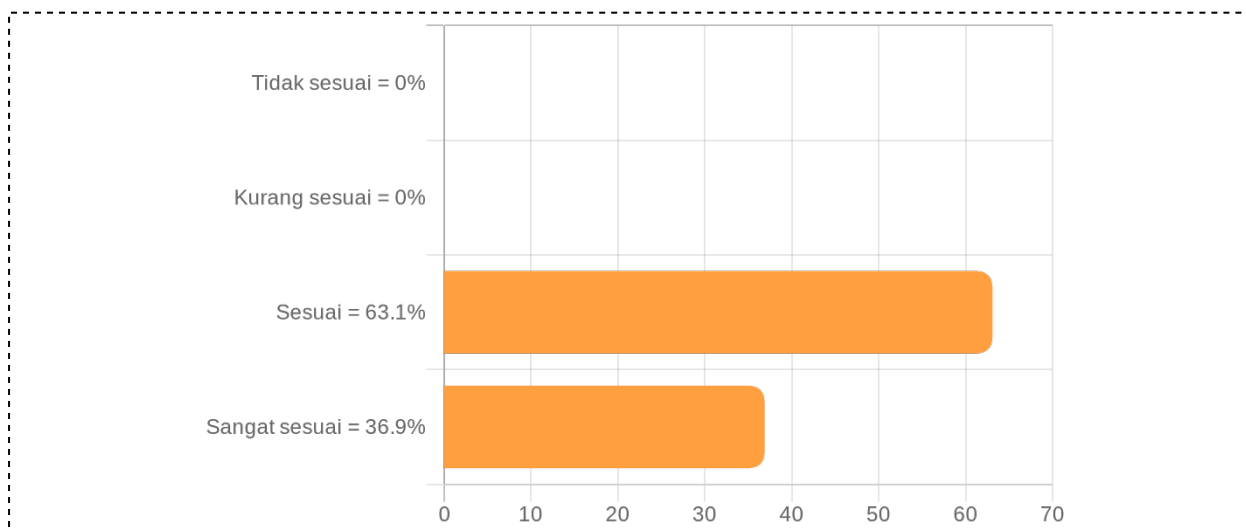


Gambar 6. Grafik Unsur Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

#### 4. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kondisi Unit Pelayanan Publik pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang nantinya dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Pada pembahasan ini akan dijelaskan terkait persentase jawaban pada masing-masing unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

##### U1. Persyaratan

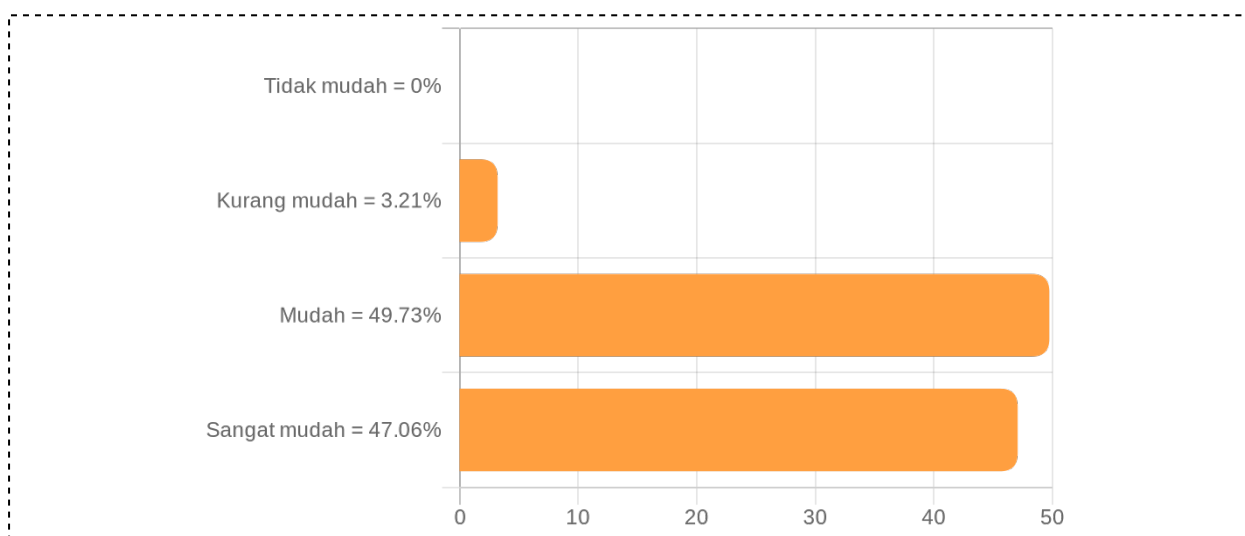


Gambar 7. Grafik Unsur Persyaratan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kurang sesuai	0	0 %
3	Sesuai	118	63.1 %
4	Sangat sesuai	69	36.9 %
<b>TOTAL</b>		187	100 %

## U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Gambar 8. Grafik Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

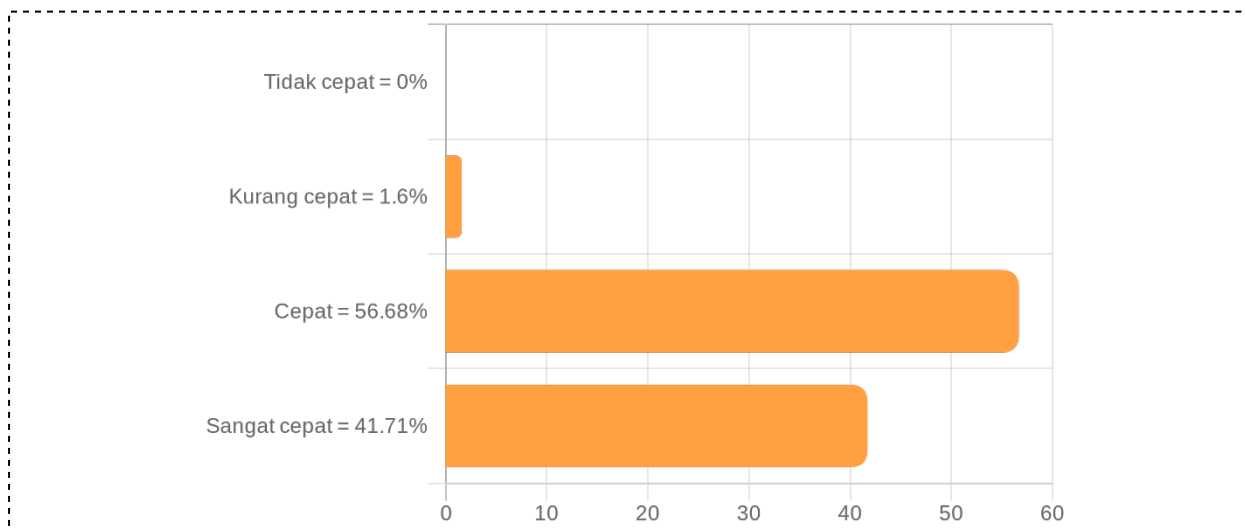
Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak mudah	0	0 %
2	Kurang mudah	6	3.21 %
3	Mudah	93	49.73 %
4	Sangat mudah	88	47.06 %
<b>TOTAL</b>		187	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:

- Kurang sulit mengakses sumber yang dicari, harus lewat pegawai terlebih dahulu
- .
- Komputer agak error
- masih suka bingung untuk alur
- Prosedur peminjaman dikatalog komputer dipersingkat.
- Prosedur pencarian di komputer harus dipersingkat

### U3. Waktu Penyelesaian



Gambar 9. Grafik Unsur Waktu Penyelesaian

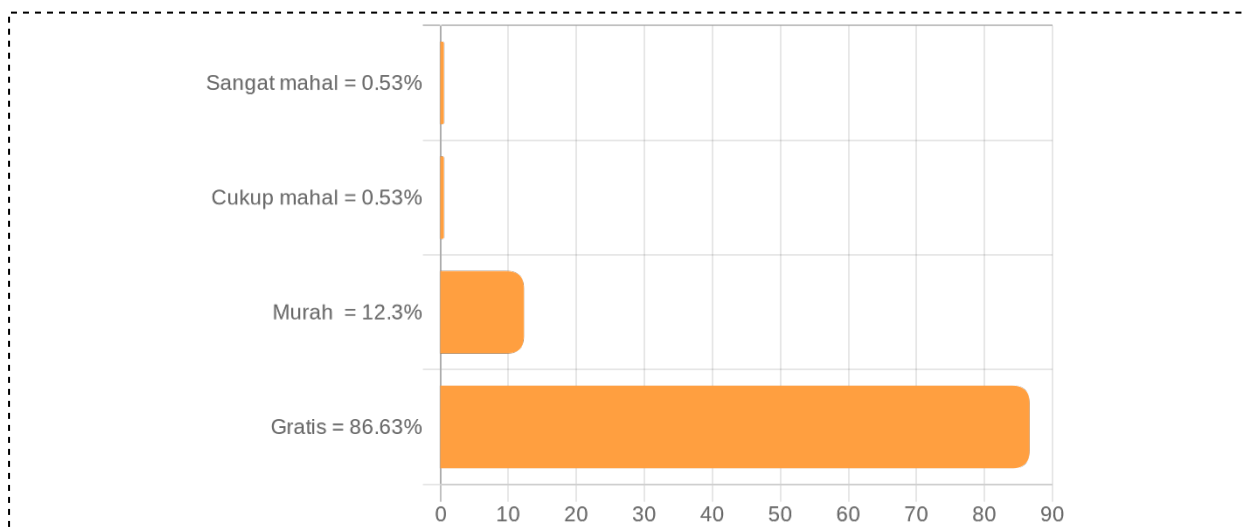
Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu Penyelesaian

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak cepat	0	0 %
2	Kurang cepat	3	1.6 %
3	Cepat	106	56.68 %
4	Sangat cepat	78	41.71 %
<b>TOTAL</b>		187	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Waktu Penyelesaian:

- Nungguin hasil foto copy lama, kasih lah itu pilihan buat versi pdf dsn kirim ke email...
- .
- Terkadang lambat, terkadang cepat

#### U4. Biaya/Tarif



Gambar 10. Grafik Unsur Biaya/Tarif

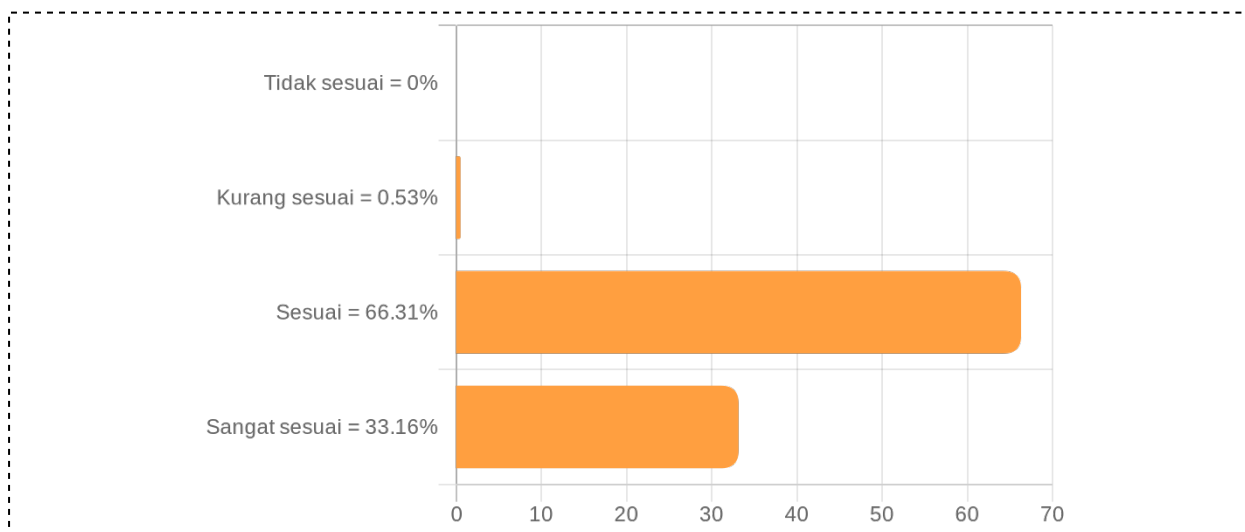
Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Biaya/Tarif

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat mahal	1	0.53 %
2	Cukup mahal	1	0.53 %
3	Murah	23	12.3 %
4	Gratis	162	86.63 %
<b>TOTAL</b>		187	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Biaya/Tarif:

- Biaya foto copy jangan mahal² lah
- cukup mahal untuk tarif mahasiswa

### U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 11. Grafik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

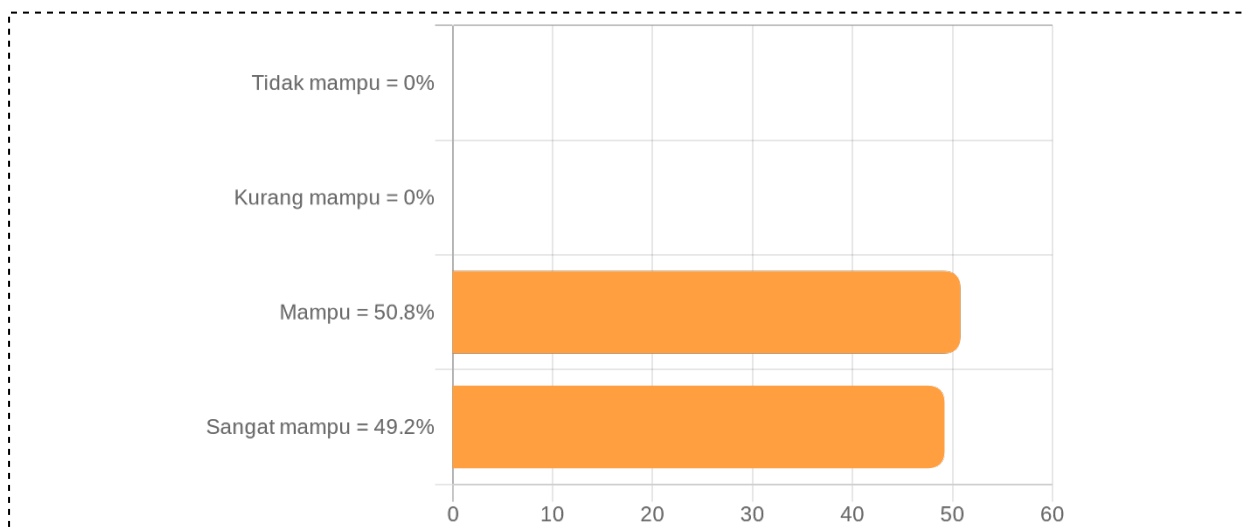
Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kurang sesuai	1	0.53 %
3	Sesuai	124	66.31 %
4	Sangat sesuai	62	33.16 %
<b>TOTAL</b>		187	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:

- Ada barang yang tidak ada padahal di katalog ada

## U6. Kompetensi Pelaksana

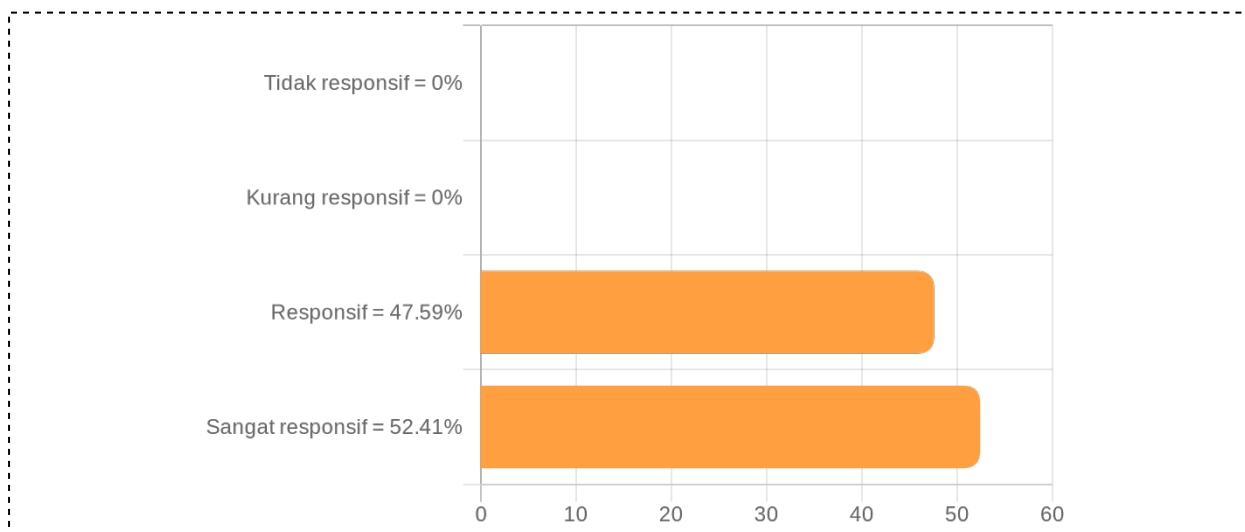


Gambar 12. Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak mampu	0	0 %
2	Kurang mampu	0	0 %
3	Mampu	95	50.8 %
4	Sangat mampu	92	49.2 %
<b>TOTAL</b>		<b>187</b>	<b>100 %</b>

### U7. Perilaku Pelaksana

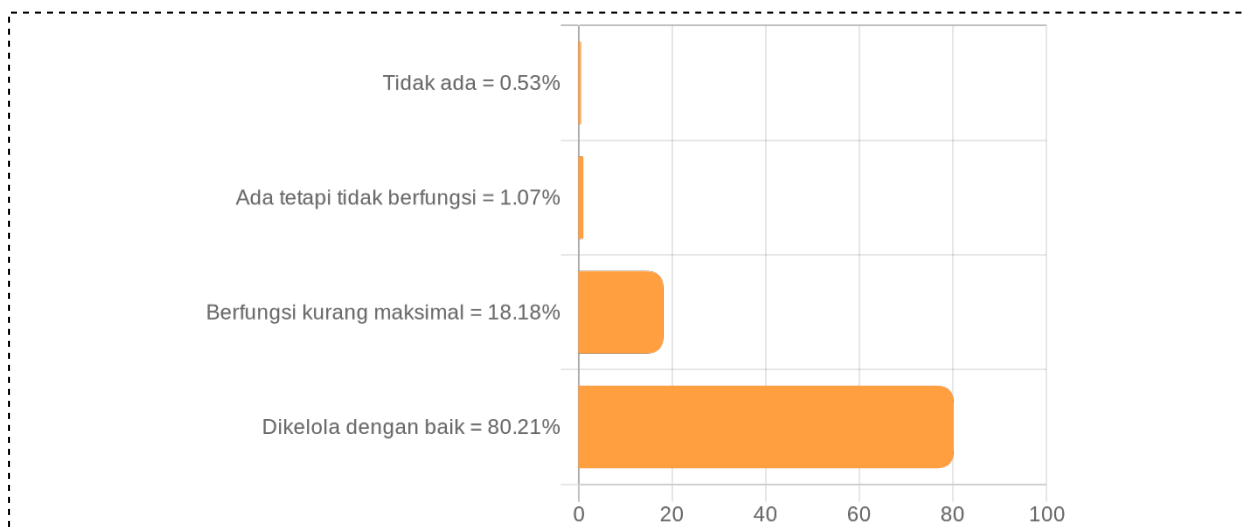


Gambar 13. Grafik Unsur Perilaku Pelaksana

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak responsif	0	0 %
2	Kurang responsif	0	0 %
3	Responsif	89	47.59 %
4	Sangat responsif	98	52.41 %
<b>TOTAL</b>		187	100 %

### U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 14. Grafik Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

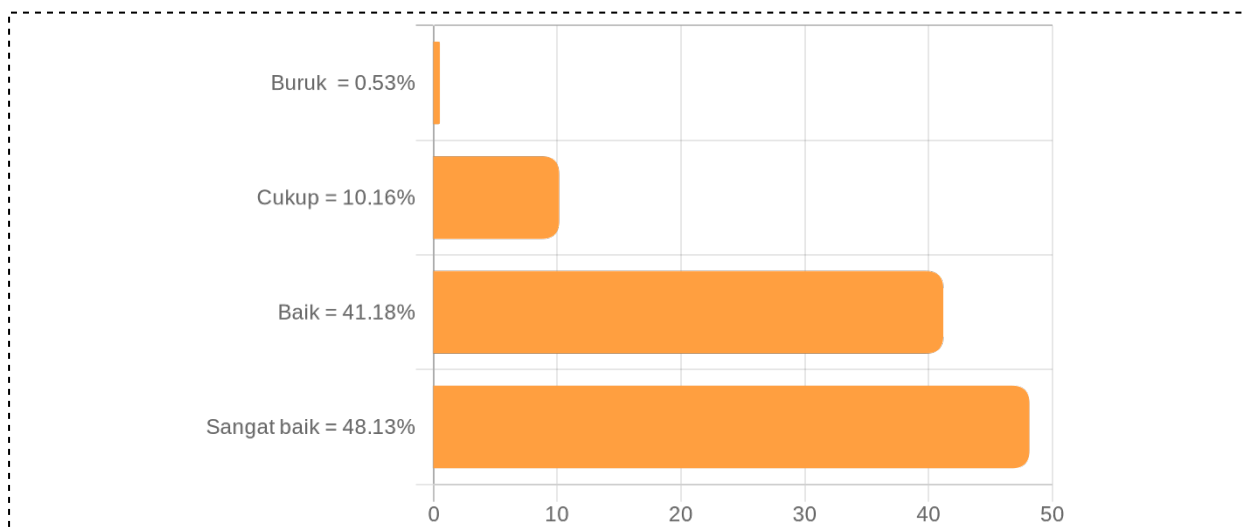
No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak ada	1	0.53 %
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2	1.07 %
3	Berfungsi kurang maksimal	34	18.18 %
4	Dikelola dengan baik	150	80.21 %
<b>TOTAL</b>		187	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:

- Belum pernah nyoba
- Belum pernah
- Ga di perbaiki dengan cepat



### U9. Sarana dan Prasarana



Gambar 15. Grafik Unsur Sarana dan Prasarana

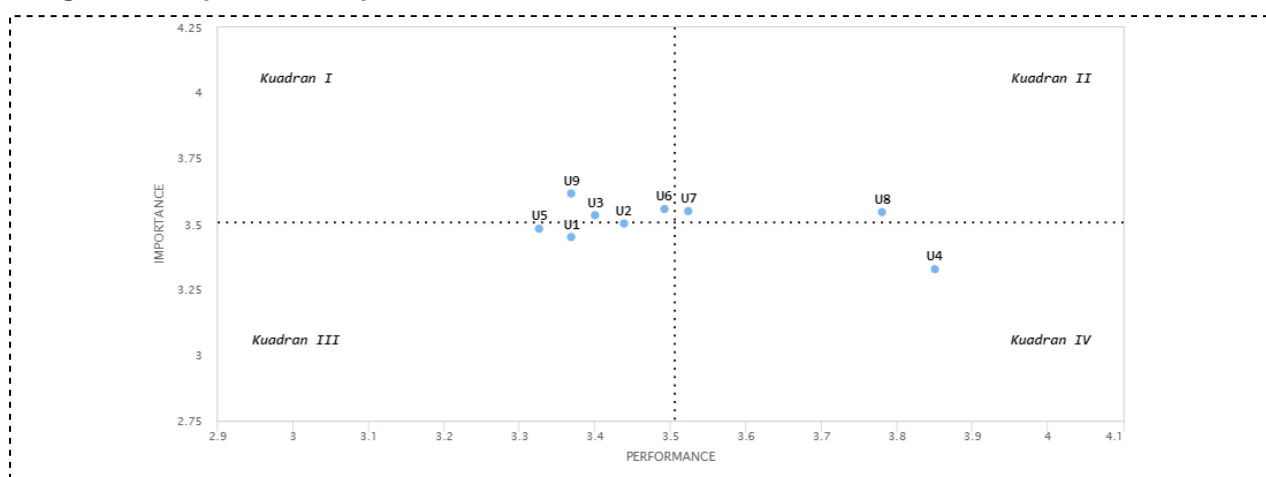
Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Buruk	1	0.53 %
2	Cukup	19	10.16 %
3	Baik	77	41.18 %
4	Sangat baik	90	48.13 %
<b>TOTAL</b>		187	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sarana dan Prasarana:

- Itu alat rusak udah seminggu gak dibenerin
- Ada beberapa yang saya cari namun tidak ditemukan
- Sudah cukup namun kurang tenang
- Sometimes the wifi cant working properly.
- gabisa download apps padahal sangat butuh
- sinyal wifi lemah
- Wifi sangat slow
- Lubang terminal listrik sangat terbatas jumlah, sehingga tidak semua pengunjung mendapatkan lubang terminal untuk mencharge alat perangkat multimedia atau laptop
- Cukup baik, terkait kualitas sarana dan prasarana di lantai 8
- Banyak kerusakan pada perangkat multimedia
- Beberapa hal perlu ditingkatkan guna mendukung proses membaca dan belajar pengunjung perpustakaan
- Ada port daya yg tidak berfungsi di meja yg ada di ruang baca, udara dingin dari AC tidak masuk ke ruang baca sehingga lumayan gerah
- bisa di improve
- Beberapa peripheral mengalami kerusakan seperti mouse, maupun card scanner. Serta kapasitas user WiFi perlu di perluas lagi.
- Penerangan ditambah
- monitor audiovisual kurang banyak, dan kurang nyaman dengan pembatasan waktu dalam pemakaian monitor audiovisual.
- Pintu loker sering tidak terbuka
- tempat wudhu kurang cukup bersih dan pintu gerbang selalu ditutup sebelum setelah masuk malam
- Liftnya kurang banyak
- Penerangan kurang

## 5. Diagram Persepsi dan Harapan



<b>KUADRAN I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• U3. Waktu Penyelesaian</li> <li>• U6. Kompetensi Pelaksana</li> <li>• U9. Sarana dan Prasarana</li> </ul>
<b>KUADRAN II</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• U7. Perilaku Pelaksana</li> <li>• U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</li> </ul>
<b>KUADRAN III</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• U1. Persyaratan</li> <li>• U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</li> <li>• U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</li> </ul>
<b>KUADRAN VI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• U4. Biaya/Tarif</li> </ul>

## 6. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sebagai berikut:

Tabel 12. Saran Masukan Responden

No	Isi Saran
1	Terkait dengan jaringan wifi, putus sambung, tolong di perbaiki
2	Benerin alat mikrofilm, permurah harga foto copy, kasih alternatif pilihan hasil foto copy berupa pdf dan kirim email biar gak kelamaan nunggu, perbanyak proyek digitalisasi koran lama
3	Pelayanan sudah sangat baik dan membantu. Hanya saja ada beberapa hal kecil yang perlu untuk lebih diperhatikan kembali seperti sarana penyediaan charger yang di beberapa titik tidak bisa berfungsi dengan baik
4	Ketersediaan layanan loker di perbanyak
5	Dalam melakukan pelayanan hendaklah langsung menghampiri pengunjung dengan ramah dan tidak berteriak dari kejauhan.
6	Semoga lebih baik lagi
7	.
8	Tolong diberikan akses lebih mudah terhadap sumber yang lain
9	.
10	Komputer yg agak error bisa dikasih tanda
11	Lebih tegas lagi agar kondisi tetap tenang
12	.

13	Pelayanan dan penanganan sudah cukup baik. Mungkin untuk sarana mesin pencari buku bisa lebih diperbaiki karena beberapa kali ada trouble saat dipakai.
14	Tidak ada
15	semoga dapat melengkapi keterangan kode buku pada tiap rak, terimakasih
16	Mohon diberikan fasilitas barcode scanner tetap seperti di lantai 19. Agar proses pengisian buku tamu lebih cepat dan memudahkan proses tersebut. Semoga bisa segera diberikan fasilitas tersebut secepatnya. Terima kasih
17	ditingkatkan menjadi pukul 22.00 agar lebih banyak anak anak atau remaja yang ke perpustakaan daripada mereka pergi malam hari tidak jelas
18	Lebih baik lagi
19	Pelayanan sudah baik. Perlu ditingkatkan perbaikan fasilitas seperti komputer PC.
20	Lift pengguna ditambah kapasitasnya
21	Saran yang dapat saya berikan sebagai pemustaka adalah fasilitas lift pengunjung yang tersedia kurang memadai. Selain itu, pintu tangga darurat juga sering terkunci, sehingga cukup menyulitkan pemustaka. Kemudian, ada beberapa fasilitas lain, seperti alat mikrofilm di lt8 yang rusak.
22	petugasnya sudah baik dan responsif, sarannya cuma mohon dipertahankan
23	Mohon untuk penggunaan liftnya lebih ditingkatkan, makasih
24	Mohon di cek secara berkala untuk wifi nya, kadang tidak bisa digunakan. Terimakasih.
25	Semoga fasilitasnya menjadi lebih baik
26	sudah baguss
27	sinyal wifi diperbaiki agar lebih kuat lagi. toilet terkadang bau dan tidak bersih, tissue toilet sering habis.
28	Sangat puas, setiap saya punya waktu luang saya pasti ke perpustakaan
29	Sejauh ini sudah sangat baik dan responsif terutama bagi saya yang baru pertama kali mengunjungi perpustakaan. Semoga bisa tetap seperti ini atau bahkan lebih baik
30	Jam buka lebih lama ,wifi lebih kencang
31	di pertahankan dan harus di tingkatkan kembali, agar semakin banyak masyarakat yang mengunjungi perpustakaan nasional ini
32	Pelayanan sudah baik
33	Cukup baik untuk pelayanan. Terkadang internet nya suka lama
34	Di ruangan multimedia kadang ada beberapa grup orang berdiskusi dengan keras atau org mendengarkan musik dengan keras, mungkin dpt lbh diawasi. Dan wifi sangat slow bisa ditingkatkan. Selain itu ok
35	Sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan.. Terima kasih
36	Cukup membantu penelitian Ada bbrp materi yg harus segera di digitalisasi
37	Jam operasional lebih lama lagi
38	Tingkatkan keramahan
39	Sudah baik

40	Menambah port stopkontak pada layanan Multimedia lantai 19
41	Sudah cukup baik
42	Untuk saat ini dirasa, perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang terbaik.
43	Pengadaan buku dalam digital atau apk ipusnas
44	Semoga layanan multimedia, sarana dan prasarana berupa lubang terminal listrik untuk mencharge alat perangkat bisa ditambah lebih banyak, karena jumlahnya sangat terbatas
45	Tidak ada
46	Lebih lengkapin buku psikologi
47	Lebih di banyakin koleksinya
48	Semoga bisa lebih baik lagi untuk kedepannya... Terima kasih
49	Survei nya membantu pengunjung dalam menilai perpustakaan nasional
50	Semoga sarana dan prasarana lebih dimaksimalkan lagi, terutama untuk memudahkan layanan penunjang pencarian koleksi di monograf terbuka.
51	Survei yang menarik dan sangat membantu pustakawan dalam menilai pelayanan di Perpustakaan Nasional RI
52	Semoga layanan lebih baik
53	Kalau bisa mengakses koleksi deposit, akan lebih bagus
54	Tidak ada saran. Krn semua sudah sesuai n mempermudah dalam membaca n meminjam buku
55	Semoga bukunya bisa pinjam lebih dari 3
56	tidak ada
57	Informasi tentang suatu buku yang dapat dipinjam maupun hanya bisa dibaca ditempat kadang tidak sesuai dengan yg tercantum di opac
58	Saat pengambilan buku di loker kadang tidak bisa terbuka otomatis dan harus minta tolong petugas untuk membuka manual loker.
59	Semoga semuanya yang ada dalam layanan di mancanegara tetap menjaga kualitas yang baik dan bermutu dan kalau tentang sarana sudah bagus kalau kekurangan saat ini saya rasa belum ada Itu saja saran saya tetap menjaga kualitas pelayanan dan sarana yang ada di layanan mancanegara. Terimakasih.
60	Sudah sangat bagus
61	Sebaiknya perhatikan sarana dan prasarana, terutama lift dalam perpustakaan. Harus cepat direparasi jika terjadi kerusakan karena banyak pengunjung. Selain itu, berikan panduan yang jelas dan terlihat oleh pengunjung buku saat ingin meminjam buku atau melihat lihat buku. Karena saya baru kesini, sampai di lantai atas idak ada koleksi buku buku yang bisa dilihat dan ternyata harus pesan terlebih dahulu.
62	.
63	pelayanan yang sangat baik, tidak ada kritik yang perlu disampaikan
64	pelayanan nya sudah cukup baik, tidak ada kritik ataupun saran yang perlu di sampaikan
65	sangat baik

66	Lift nya lama banget, tolong segera ditangani. Mungkin lift nya bisa ditambah
67	Colokan listriknya diperbanyak dan diperbaiki, soalnya ada beberapa yg tidak bisa digunakan
68	Ditambahkan lagi koleksi peta
69	lanjutkan
70	Its been great service. Petugas memberikan petunjuk dengan jelas dan membantu.
71	.
72	.
73	Ditambah lagi koleksi foto dan peta dan lukisan
74	Perbaiki pada sarana dan pra sarana
75	Terima kasih kepada para petugas layanan koleksi naskah nusantara Perpustakaan Lantai 9, sangat kooperatif dan responsif. Sukses terus.
76	tingkatkan
77	Sejauh ini pelayanan yang saya rasakan sudah baik dan profesional, sarana dan prasarana baik, persyaratan dalam peminjaman dan pengembalian buku juga diberitahu dengan jelas, hanya saya untuk konektivitas jaringan wifi masih kurang stabil mungkin bisa diperbaiki. Terima kasih
78	Tidak ada.
79	Sejauh ini pelayanan yang saya rasakan sudah baik dan profesional, sarana dan prasarana baik, persyaratan dalam peminjaman dan pengembalian buku juga diberitahu dengan jelas, hanya saya untuk konektivitas jaringan wifi masih kurang stabil mungkin bisa diperbaiki. Terima kasih.
80	Ditegur bila ada pengunjung yang masih berisik
81	.
82	Aturan harus lebih di jalankan.
83	Sudah mantap terus perrahankan selalu..luar biasa perputakaan jakarta ...mantap pokoknya... untuk bandwidth multi media via wifi, nextnya agar bisa ldi tambah lagi agar ebih stabil lagi dan lbh cepat saat banyak penggunaannya Jaya selalu perpustakaan indonesia... Bagus sekali buat literasi masy indonesia secara umum pelajar khususnya...dan semua lapisan masyarakat..
84	Pelayanan Di Lt 16 koleksi peta sangat bagus. Pegawai nya responsif, ramah Dan cepat.
85	1. Penggunaan lift perlu diperhatikan agar efektif dan aman 2. Fasilitas stop kontak di meja belajar perlu dibenahi 3. Kebersihan kamar kecil perlu ditingkatkan
86	Koleksinya untuk lebih diperbarui dan diperbanyak
87	Lift nya mohon ditambah, mengingat jika waktu sibuk sangat lama untuk menunggu lift. Atau mungkin bisa diberdayakan tangga darurat untuk naik atau turun lantai, agar kami yg terburu buru bisa segera berpindah. Terima kasih
88	Untuk pelayanan sudah cukup bagus.. Trus bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan terbaik nya seperti sikap yg profesional.
89	Sangat bagus
90	Sudah sangat baik
91	Untuk saat ini cukup.

92	Dari segi pelayanan sudah sangat baik, petugasnya ramah dan solutif namun dari sisi fasilitas masih kurang memadai seperti AC yg tidak masuk ke ruang baca dan port daya yg tidak berfungsi di meja ruang baca khusus
93	bisa di perbanyak dan di perbesar dalam pemberitahuan alur2 misalkan peminjaman buku, koleksi, dll, sarana bisa di improve lg menjadi lebih nyaman
94	Sebaiknya jumlah ngeprint jangan dibatasi 20 lembar tetapi sebutuhnya peneliti
95	Perlu ditingkatkan dalam hal perawatan fasilitas, dari hal seperti rak buku maupjn fasilitas dalam pemesanan OPAC. Terutama lantai 21, 22 masih perlu ditingkatkan lagi dalam memberikan kemudahan pengunjung dalam mencari buku tertentu karena banyak label di rak di robek begitu saja sehingga membuat pelanggan cukup memakan waktu dalam mencari judul buku yang di inginkan.
96	Sarannya untuk mempertahankan pelayanan, dan kualitas
97	tidak ada saran perpustakaan nya bagus dan nyaman sekali
98	sangat bagus dalam berbagai buku
99	Mohon ditingkatkan lagi alat pembaca makrofilmnya. Terima kasih.
100	Untuk mikrofilm berharap agar sumber beritanya semakin lengkap.
101	Alat untuk membaca mikrofilm berita diperbanyak.
102	Prosedur peminjaman di katalog di komputer dipersingkat Penerangan ditambah
103	Tingkatkan standarisasi yang sudah ada
104	Lokernya diperbaiki karena seringkali tidak terbuka
105	Layanan ini sangat bagus
106	Banyakin koleksi
107	Layanan yang sangat bagus
108	Keren
109	Layanan ini bagus
110	Cakep
111	Lebih diperbanyak koleksinya
112	Banyakin komputernya
113	.
114	Layanan sudah baik
115	Semoga semakin baik
116	.
117	Tidak ada
118	Cukup
119	Terima kasih
120	Sistem digital bernama OPAC, kalau bisa jangan sering error dan terus update koleksi koleksi buku buku terbitan terbaru.

121	Untuk lebih baik jumlah Buku buku koleksi mancanegara diperbanyak lagi karena hanya edisi lama yg ada. Edisi diatas 2020 mohon diperhatikan. Terima Kasih.
122	Buka hingga malam
123	.
124	Saya senang karena ada perpustakaan nasional khususnya lt 12A ada ruangan khusus sehingga saya bisa belajar dengan fokus dan gratis sehingga saya merasa sungguh2 terbantu dengan layanan ini, terima kasih ya, semoga Pemerintah terus membuka layanan yang ramah dan membantu masyarakat. Sukses selalu Perpustnas
125	Liftnya tolong ditambah
126	Koleksi anak yang bisa dibawa pulang diperbanyak
127	Semua pelayanan cukup baik, harap dipertahankan saja
128	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah baik, terutama pada pelayanan koleksi monograf terbuka. Kedepannya kualitas ini bisa terus dipertahankan. Terima kasih
129	Koleksi yang tidak ada dicari karena di katalog dibilang ada Prosedur pencarian dikomputer dipersingkat Penerangan ditambah
130	Tidak ada saran apapun. Semua kinerja pegawainya sangat kompeten. Terbukti dari perilakunya ketika saya berusaha membuka lembaran naskah kuno sekitar abad ke 19 salah seorang pegawainya mengingatkan saya untuk sangat hati hati. Mengajari bagaimana cara membuka lembaran dengan sangat teliti dan hati hati. Terima kasih semoga seluruh staff terus saling bersinergi satu sama lain.
131	Untuk pelayanan menurut saya sudah cukup baik namun tetap perlu ditingkatkan lagi
132	Sudah bagus
133	Tingkatkan dan pertahankan kualitas pelayan yang sudah baik ini. Semoga semakin maju semangat
134	semoga lebih baik lagi kedepannya oghaiiiii
135	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dari segi petugas maupun sistem. Namun, dari segi sarana menurut saya akan lebih baik apabila pada area meja dengan kursi kursi berwarna hijau ditambah lagi jumlah stop kontak, jangan hanya 1. Jumlah stop kontak dengan jumlah kursinya tidak sesuai. Banyak pengunjung yang datang sambil ingin membuka laptop. Terimakasih
136	Dipertahankan pelayanan yg sudah baik, ada pembagian shift ketika sedang pelaksanaan sholat jumat
137	memberikan layanan yg terbaik
138	Pelayanan sangat baik dan ramah
139	Loker diaktifkan lagi, diberikan fasilitas ruang diskusi kecil atau rapat Mushola
140	.
141	Stop kontak di meja sebaiknya difungsikan
142	Ditambahkan stop kontak di setiap meja baca
143	Informasi peminjaman buku untuk KTP luar daerah agak sulit ditemukan di web. Mungkin bisa dimasukkan ke halaman yg lebih strategis.
144	Terimakasih sudah membantu saya dalam menyelesaikan tugas di kampus saya, mohon maaf telah mengganggu waktu kerjanya,, makasi yaa jaga kesehatan,, terimakasihh.
145	Sangat bagus dan sangat bermanfaat untuk dunia pendidikan. Semoga kedepannya bisa semakin lebih baik



146	Penambahan koleksi pajangan budaya atau adat di lantai 24
147	Sangatt baikkkk
148	Keren
149	Lukisan dalam layanan lantai 16 diperbanyak lagi, dengan tempat lukisan yang lebih baik dan lebih menarik tidak hanya di tempel pada dinding kayu
150	sediakan stopkontak, dan password wifi.
151	Saran semoga layanan kompas atau yang dilanggan perpustakaan bisa terus diperpanjang, karena ini sangat bermanfaat sekali untuk para mahasiswa
152	Ditingkatkan lagi untuk sarpras nya
153	Dipertahankan.
154	Memberikan informasi yang jelas untuk para pengunjung, beberapa pengunjung harus bolak balik karena karena kurangnya informasi pembaruan lokasi buku sangat penting agar tidak bingung dalam pencarian lokasi

## **BAB III PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai IKM	:	3.506
Nilai Konversi	:	87.64
Mutu Pelayanan	:	Baik
Unsur Tertinggi	:	U4. Biaya/Tarif U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U7. Perilaku Pelaksana
Unsur Terendah	:	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan U1. Persyaratan U9. Sarana dan Prasarana
Unsur Prioritas Perbaikan	:	U4. Biaya/Tarif U1. Persyaratan U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

### **2. Rekomendasi**

Unsur Prioritas Perbaikan	:	U3. Waktu Penyelesaian
Faktor yang Mempengaruhi	:	COBA
Rencana Tindak Lanjut	:	COBA
Target Waktu	:	October 2023
PIC	:	COBA