



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
SEMESTER II TAHUN 2023**

**Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah
Kabupaten Buleleng**

Waktu Pelayanan :
Senin-Kamis : 08.00 - 15.00 Wita
Jumat : Pukul. 08.00 - 12.00 Wita

Menerima Magang Tenaga Pengelola Perpustakaan Desa/ Sekolah
Hubungi Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Minat Baca
Pada waktu jam kerja.

Konsultasi Pengelolaan Kearsipan dan Pembinaan
Hubungi Bidang Pengelolaan, Pembinaan dan Pengawasan Arsip
Pada waktu jam kerja.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2023 pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng dapat terselesaikan tepat waktu.

Disusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan survey kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng pada Bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2023.

Melalui hasil survey yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Buleleng khususnya Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng pada masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan data, informasi serta keterangan-keterangan dalam penyusunan Laporan ini. Semoga dapat bermanfaat dan memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Singaraja, 19 Desember 2023
Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah
Kabupaten Buleleng


Made Era Oktarini, S.TP., MM

Pembina Tk. I (IV/b)

Nip. 19751020 200003 2 005



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	3
1.3 Sasaran	4
1.4 Prinsip	4
1.5 Ruang Lingkup	5
1.6 Manfaat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Teori Kepuasan	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	7
2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	9
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	14
2.2.1 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat	14
2.2.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	14
BAB III METODELOGI DAN PELAKSANAAN	16
3.1 Metodologi	16
3.2 Populasi dan Sampel	16
3.2.1 Populasi	16
3.2.2 Sampel	17
3.3 Teknik Pengumpulan Data	17
3.4 Teknik Analisis Data	17



3.4.1 Pengukuran Skala Likert	17
3.5 Pelaksanaan	20
3.5.1 Jadwal Pelaksanaan Survey	20
3.5.2 Tahapan Survey	20
BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	21
4.1 Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah	21
4.2 Profil Responden	33
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	34
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pengujung	34
4.3 Hasil Survey	35
BAB V PENUTUP	37
5.1 Simpulan	37
5.2 Rekomendasi	38
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

