





SS = 6	33	32	30	31	35	35	33	30	29	28	27	42	33	36	37	32	35	35	34	32	30	35
	34,38%	33,33%	31,25%	32,29%	36,46%	36,46%	34,38%	31,25%	30,21%	29,17%	28,13%	43,75%	34,38%	37,50%	38,54%	33,33%	36,46%	36,46%	35,42%	33,33%	31,25%	36,46%
S = 5	58	55	54	61	58	53	58	51	56	52	52	45	51	55	52	56	53	53	56	49	51	57
	60,42%	57,29%	56,25%	63,54%	60,42%	55,21%	60,42%	53,13%	58,33%	54,17%	54,17%	46,88%	53,13%	57,29%	54,17%	58,33%	55,21%	55,21%	58,33%	51,04%	53,13%	59,38%
CS = 4	5	9	12	4	3	8	5	15	11	14	16	9	10	5	7	8	8	8	6	15	15	4
	5,21%	9,38%	12,50%	4,17%	3,13%	8,33%	5,21%	15,63%	11,46%	14,58%	16,67%	9,38%	10,42%	5,21%	7,29%	8,33%	8,33%	8,33%	6,25%	15,63%	15,63%	4,17%
KS = 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,08%	1,04%	0,00%	2,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TS = 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,13%
STS = 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	92
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	92,83%
Tidak Isi 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,04%

CEK VALID DISTRIBUSI FREKUENSI	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

NILAI INTERVAL KM Skala 4	NILAI INTERVAL KM Skala 6	NILAI INTERVAL KONVERSI KM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1,00 – 2,596	1,00 – 3,899	25 – 64,99	D	Tidak baik
2,60 – 3,064	3,899 – 4,598	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3,0644 – 3,532	4,5985 – 5,297	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	5,2984 – 6,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Kode	Unsur Pelayanan	KUALITAS
KM1	Informasi tentang persyaratan pelayanan	B (Baik)
KM2	Informasi tentang persyaratan pelayanan	B (Baik)
KM3	Persyaratan pelayanan dapat dipenuhi	B (Baik)
KM4	Persyaratan pelayanan wajar dan sesuai	B (Baik)
KM5	Informasi tentang prosedur/alur pelayanan	A (Sangat Baik)
KM6	Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi	B (Baik)
KM7	Prosedur/alur pelayanan wajar dan sesuai	B (Baik)
KM8	Informasi waktu operasional pelayanan	B (Baik)
KM9	Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu	B (Baik)
KM10	Informasi waktu penyelesaian pelayanan	B (Baik)
KM11	Pelayanan yang diterima sesuai dengan	B (Baik)
KM12	Informasi tentang biaya pelayanan berb	A (Sangat Baik)
KM13	Informasi tentang unit penerima pemb	B (Baik)
KM14	Informasi tentang daftar produk/jasa lay	A (Sangat Baik)
KM15	Seluruh Produk /jasa layanan berfungsi	A (Sangat Baik)
KM16	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan	B (Baik)
KM17	Petugas pelayanan bertanggung jawab	B (Baik)
KM18	Petugas pelayanan memberikan solusi	B (Baik)
KM19	Petugas cepat dan responsif	B (Baik)
KM20	Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan)	B (Baik)
KM21	Proses pengaduan mudah dilaksanakan	B (Baik)
KM22	Kemudahan sistem pelayanan online	A (Sangat Baik)
KM23	Petugas/aplikasi sistem pelayanan peng	-
KM24	Ada kepastian tindak lanjut atas penang	-
KM25	Ketersediaan pendukung pelayanan (m	-
KM26	Ketersediaan dan kemudahan fasilitas l	-

USIA	< 20=1	21-30 = 2	31-40 = 3	41-50 = 4	> 51 = 5	Tidak Isi
Jumlah Responden	3	26	40	14	13	0
<b>Total Responden</b>						<b>96</b>

JENIS KELAMIN	L=1	P=2	Tidak Isi=0
Jumlah Responden	55	41	0
<b>Total Responden</b>			<b>96</b>

Jenis Pelayanan	Pengkajian/Penelitian=1	Narasumber=2	E-Book=3	E-Journal=4	Perpustakaan=5	tidak isi=0
Jumlah Responden	24	11	20	34	7	0
<b>Total Responden</b>						<b>96</b>

Tata cara Hon	Manual=1	Online =2	Tidak Isi=0
Jumlah Responden	18	78	0
<b>Total Responden</b>			<b>96</b>

PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri=1	Swasta=2	Wiraswasta=3	Pelajar=4	Lainnya=5	tidak isi=0
Jumlah Responden	63	5	1	10	17	0
<b>Total Responden</b>						<b>96</b>

PENDIDIKAN	< SLTP= 1	SLTA=2	Diploma=3	Sarjana=4	Pasca=5	tidak isi=0
Jumlah Responden	0	3	1	35	57	0
<b>Total Responden</b>						<b>96</b>

## Saran dan Rekomendasi

NO	Satuan Kerja	SARAN DAN MASUKAN
1		koleksi buku diperbanyak
2		Tingkatkan lagi pelayanannya
3		Untuk koleksi buku di perbanyak, kalau bisa ditambah dengan buku-buku yang membahas isu Internasional.. belum ada computer yang dapat digunakan untuk pengunjung.
4		Perbanyak referensi
5		Koleksi buku diperbanyak
6		baik
7		perlu fasilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas baik offline maupun online
8		untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik
9		Pelayanan sudah baik agar para pegawai mendapatkan reward jika berprestasi
10		Pelayanan sudah cukup baik, petugas loket ditambah
11		Terima kasih sdh memberikan layanan yang baik
12		pelayanan yang diberikan harus lebih cepat lagi
13		Pelayanannya agar lebih ditingkatkan
14		Cukup
15		dipertahankan
16		Untuk fasilitas toilet masih perlu perhatian terutama kebersihan
17		dipermudah dalam submission (OJS)
18		lebih cepat lagi dalam merespon
19		sangat baik
20		mohon tambahkan koleksi hasil penelitian balitbang dan hasil putusan yang berkekuatan hukum mengikat yang dapat diakses melalui online
21		semakin baik dan benar sesuai dg peraturan
22		Good luck
23		Semoga sukses
24		Lebih ditingkatkan
25		lebih transparan
26		agar tetap menjaga kualitas pelayanan Prima.
27		hendaknya praktis dan efisien
28		Pelayanan ditingkatkan lagi dengan menggunakan software berbasis jaringan internet
29		Teruslah berkemajuan
30		Perlu ditingkatkan transparansi pelayanan
31		Perlu lebih peningkatan pelayanan terutama pelayanan on line
32		dibuat lebih baik lgi
33		lebih maksimalkan lagi
34		Sudah baik, lebih banyak lagi yang bisa diakses online
35		Sederhanakan lgi menunya sehingga mudah di akses
36		Kualitas layanan agar semakin ditingkatkan
37		Bekerja sesuai waktu yang ditetapkan dan memanfaatkan waktu dalam bekerja.
38		Informasi terkait akreditasi jurnal, kontak person dari dewan redaksi
39		Database ebook n e journal diperlengkap, agar mmberikan manfaat yg smkn luas
40		tetap semangat dan tingkatkan prestasi
41		Sudah sangat baik. Dipertahankan kembali.
42		mohon bisa dibuat versi mobile dari ebook.balitbangkumham
43		Jurnal HAM harus segera terakreditasi
44		Pelayanan perlu mempertimbangkan kondisi kebutuhan masyarakat, tidak dapat di generalisir.
45		Tingkatkan yg belum baik, pertahankan yg sudah baik
46		Mohon perbanyak referensi di e book
47		Mantapp... pelayanan yang kepada masyarakat
48		Perbaiki selalu sistem agar selalu mengikuti perkembangan jaman
49		Selain informasi yg ada di smpikan lewat email,sekiranya bisa melalu via telepon
50		tingkatkan lagi
51		Pelayanan sudah cukup baik, supaya bisa lebih diperbanyak terbitan jurnal KTI nya agar kebutuhan penulis bisa terakomodir
52		lebih ditingkatkan dan dipertahankan pelayanan yang baik.
53		Sudah sesuai
54		Jgn pernah berhenti utk mmberikan yg trbaik bagi mereka yg mmbutuhkannya
55		Sangat baik
56		Lanjutkan
57		Teruskan
58		Tingkatkan
59		Yang baik tetap pertahankan
60		Koneksi untuk membuka e-book agak lambat, mohon agar di berikan solusi agar bisa akses menggunakan kecepatan data yang kecil