

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA PAYAKUMBUH
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 150 orang dan sampel sebanyak 108 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 118 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

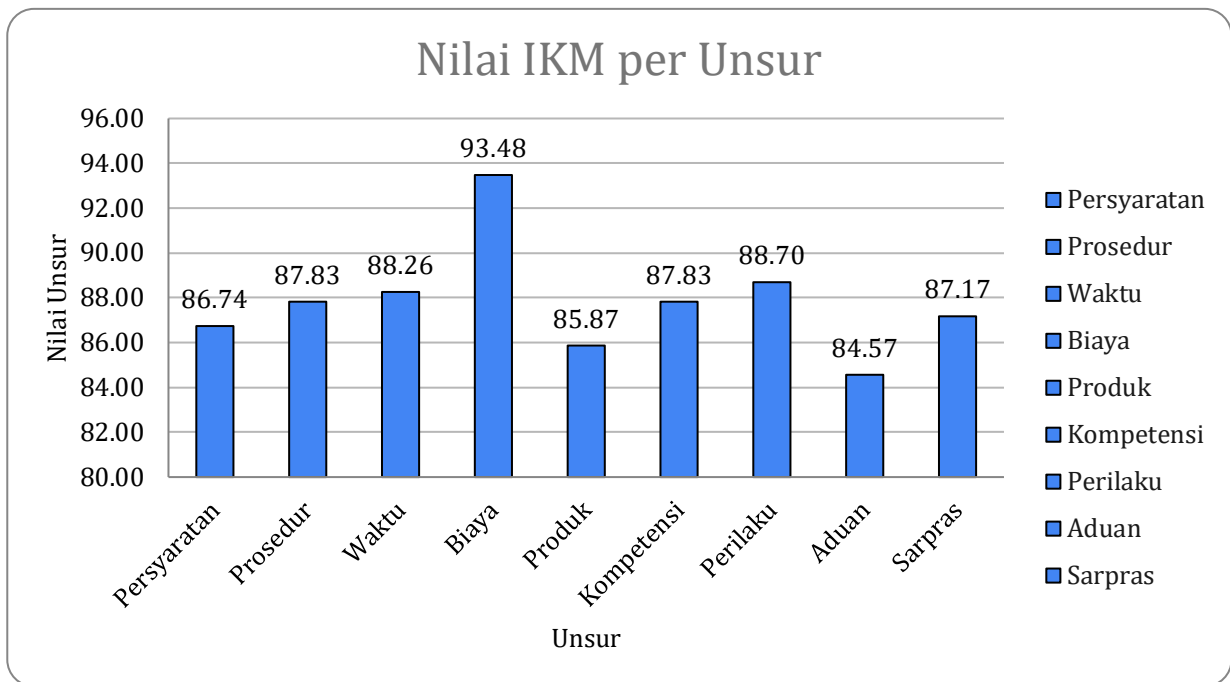
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	26	23%
		Perempuan	89	77%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	24	21%
		SMA/Sederajat	65	57%
		D1/D2/D3	8	7%
		D4/S1	14	12%
		S2	4	3%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	16	14%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	4	3%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	9	8%
		Pelajar/Mahasiswa	77	67%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	9	8%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	115	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

N o	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persya ratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe tensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Sirkulasi	45	83.89	86.11	88.33	92.78	83.89	87.22	87.22	87.22	86.67	87.04
2.	Layanan Internet	37	87.84	87.84	84.46	91.89	83.11	87.16	87.16	84.46	87.16	86.79
3.	Layanan Kartu Anggota	15	88.33	88.33	93.33	93.33	85.00	86.67	88.33	85.00	86.67	88.33
4.	Layanan Pusling	12	93.75	95.83	97.92	97.92	95.83	95.83	97.92	79.17	95.83	94.44
5.	Layanan Peminjaman Arsip	6	83.33	83.33	79.17	100	100	83.33	91.67	75.00	75.00	86.65
Total Responden		115										
Rerata IKM Per Unsur			86.74	87.83	88.26	93.48	85.87	87.83	88.70	84.57	87.17	87.83
IKM Unit Layanan			87.83									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek produk spesifikasi jenis layanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Penanganan pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 84.57. Selanjutnya produk layanan mendapatkan nilai 85.87 adalah nilai terendah kedua.

Masalah umum yang muncul dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah ketidakpahaman pengunjung pustaka terhadap mekanisme dan prosedur penanganan pengaduan. Meskipun ada keluhan, terkadang tindak lanjutnya tidak sampai atau tuntas. Keterbatasan sarana, prasarana serta kekurangan personel juga mempengaruhi proses penanganan pengaduan. Selain itu, beberapa produk layanan belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai.

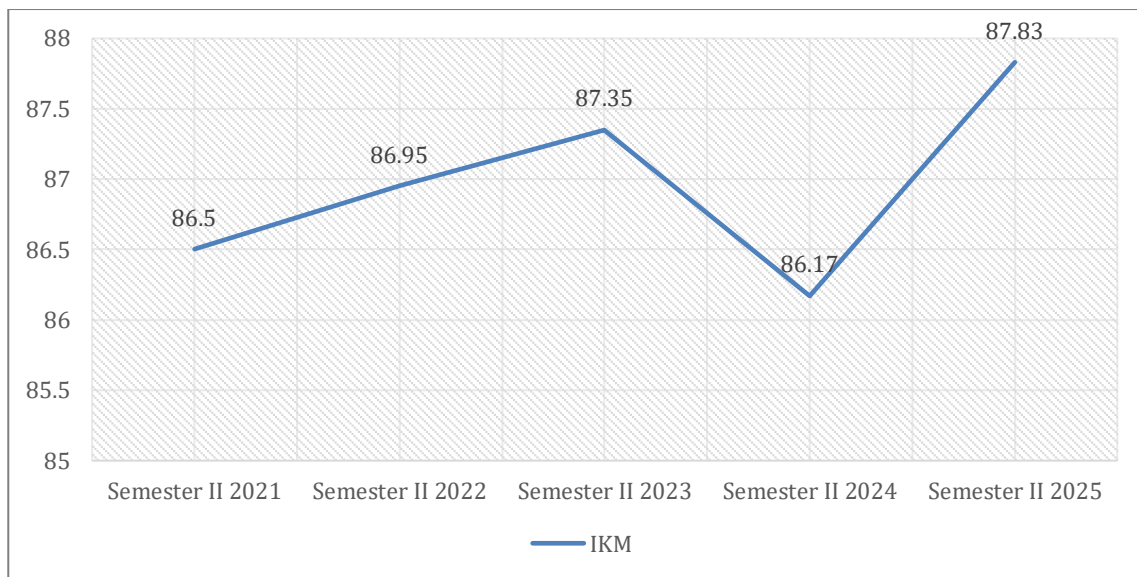
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami

susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyebarkan informasi mengenai standar pelayanan, prosedur pengaduan dan kanal pengaduan melalui berbagai media	Januari 2026	Bidang Perpustakaan dan Bidang Kearsipan
		Menambah jumlah personel yang kompeten dalam menangani pengaduan	Januari 2026	Bidang Perpustakaan dan Bidang Kearsipan
		Meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung proses penanganan pengaduan agar efektif	Januari 2026	Bidang Perpustakaan dan Bidang Kearsipan
2	Produk Layanan	Peningkatan sosialisasi produk layanan melalui berbagai media	Januari 2026	Bidang Perpustakaan dan Bidang Kearsipan
		Meningkatkan sarana dan prasarana	Januari 2026	Bidang Perpustakaan dan Bidang Kearsipan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.56
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.54
3	Waktu Penyelesaian	3.30
4	Biaya/Tarif	3.62
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.32
6	Kompetensi Pelaksana	3.36
7	Perilaku Pelaksana	3.64
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.50
9	Sarana dan Prasarana	3.78

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester I Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Menambah jumlah petugas layanan	Sudah	Melakukan penambahan jumlah petugas pelayanan perpustakaan dengan adanya penambahan PPPK dan memberdayakan siswa/i magang	
2	Peningkatan sosialisasi produk layanan perpustakaan melalui media sosial	Sudah	Mengupload ke sosial media (facebook, instagram dan media lainnya) terkait produk layanan yang tersedia di Perpustakaan	 

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	Mengadakan bimtek/pelatihan bagi petugas pelayanan serta melakukan briefing staf terkait pelayanan	Sudah	Mengikuti pelatihan/bimtek bagi petugas pelayanan	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 150 orang mengisi SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh di tahun 2025. Layanan Sirkulasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 45 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,83. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan dan produk layanan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Payakumbuh telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Kota Payakumbuh, 24 November 2025
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan



ERWAN S.I.P, M.M
NIP. 196703101989031005

LAMPIRAN

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan

Kalimat Pembuka

Ayo berikan suara Anda! Isi survei kami sekarang berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu ketika menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas layanan kami.

Survei ini hanya membutuhkan waktu ± 10 Menit untuk penyelesaiannya. Hasil survei akan kami gunakan murni untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan.

Terima kasih.

Data Demografis

Instansi

Pemerintah Kota Payakumbuh

Instansi Level 1/2 (Nama PD/ UPP)

.....

Apakah Anda seorang penyandang disabilitas?

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual
- ☐ Disabilitas Mental
- ☐ Disabilitas Sensory

Jenis Kelamin

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

Usia (Tahun)

Usia ulang tahun terakhir dari pengguna layanan

Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh responden

- ☐ Tidak Sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama dari responden

- ☐ ASN (PNS/PPPK)
- ☐ TNI/Polri
- ☐ Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Petani/Nelayan
- ☐ Pekerja Lepas/Freelance
- ☐ Tidak Bekerja
- ☐ Pensiunan
- ☐ Lain-lain

Jenis Layanan yang Diterima

Jenis layanan yang diakses oleh responden ketika datang ke Unit Penyelenggara Pelayanan

Layanan yang telah Bapak/Ibu terima apakah secara Offline/Online/Hybrid?

- ☐ Online
- ☒ Offline
- ☐ Hybrid

Tanggal Selesai Menerima Layanan

Waktu ketika responden menerima produk akhir pelayanan

Jam Ketika Responden Menerima Produk Akhir/Konsultasi Layanan

Jam ketika responden menerima produk akhir/konsultasi layanan

- ☐ 08.00 - 11.59 (Pagi)
- ☐ 12.00 - 17.00 (Siang)
- ☐ Lebih dari 17.00

Data Persepsi

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan?

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku /kemampuan petugas pelayanan?

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan?

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Secara keseluruhan, seberapa puas Anda terhadap layanan yang telah diberikan?

- ☐ Sangat Tidak Puas
- ☐ Tidak Puas
- ☐ Netral
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

Saya akan merekomendasikan layanan pada unit ini ke orang lain

Tidak Merekomendasikan ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Merekomendasikan

Kritik dan saran terhadap layanan yang telah Bapak/Ibu terima

Pengukuran Perilaku Anti-Korupsi

Standar dan prosedur pemberian layanan pada unit ini diinformasikan dengan jelas

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Tidak ada pungutan liar (pungli) oleh petugas pada unit pelayanan ini

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit pelayanan ini.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas oleh petugas diluar ketentuan yang berlaku pada unit pelayanan ini.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Data Input Masukan

Seberapa mudah Bapak/Ibu memahami pertanyaan-pertanyaan di atas?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Seberapa mudah Bapak/Ibu menggunakan aplikasi survei ini?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

Kalimat Penutup

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi survei ini. Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan kami jamin kerahasiaannya dan hanya akan kami gunakan murni untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan





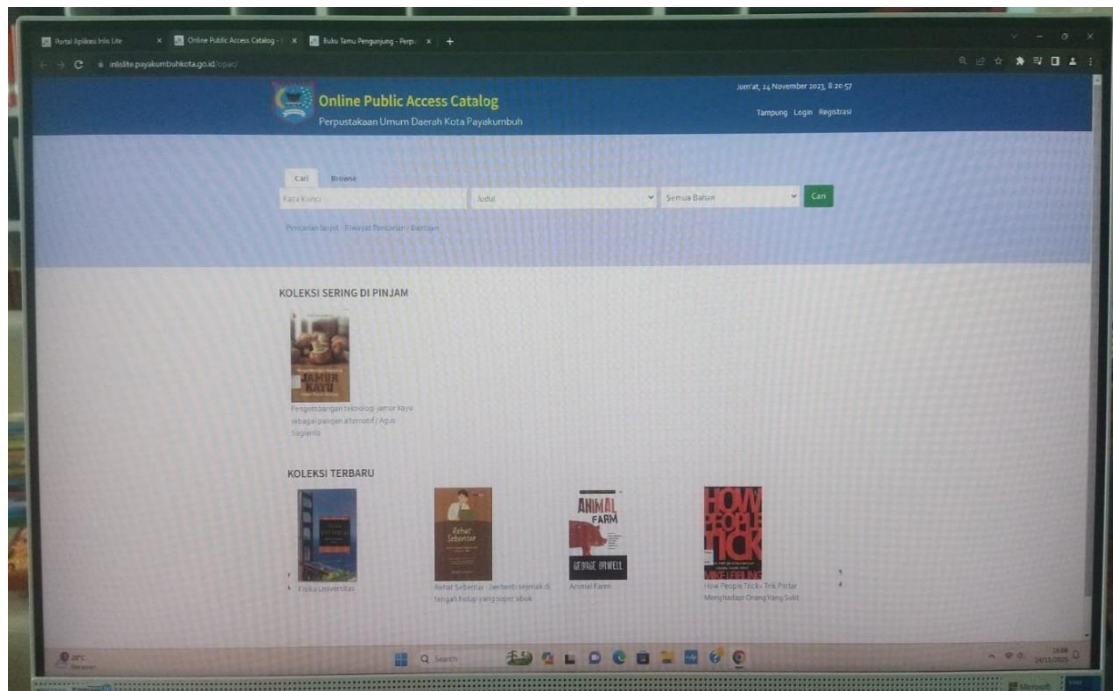




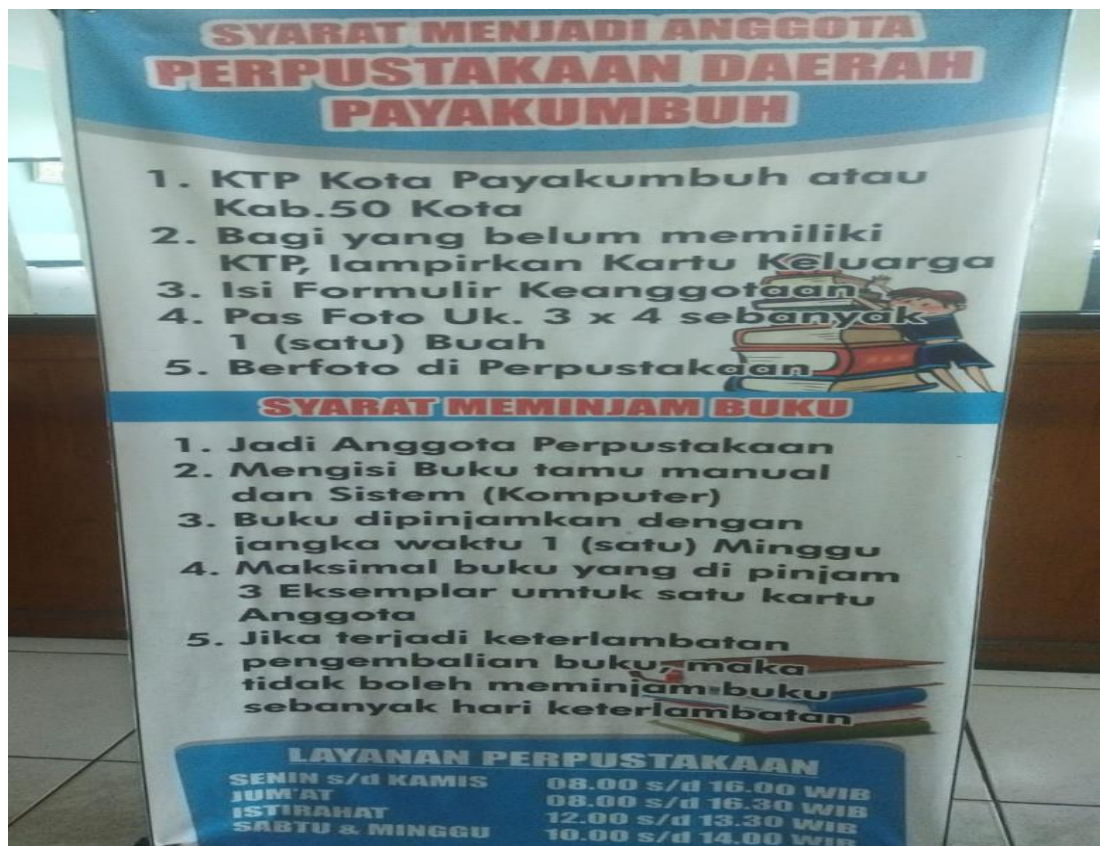
Scanner Indentitas Anggota Perpustakaan



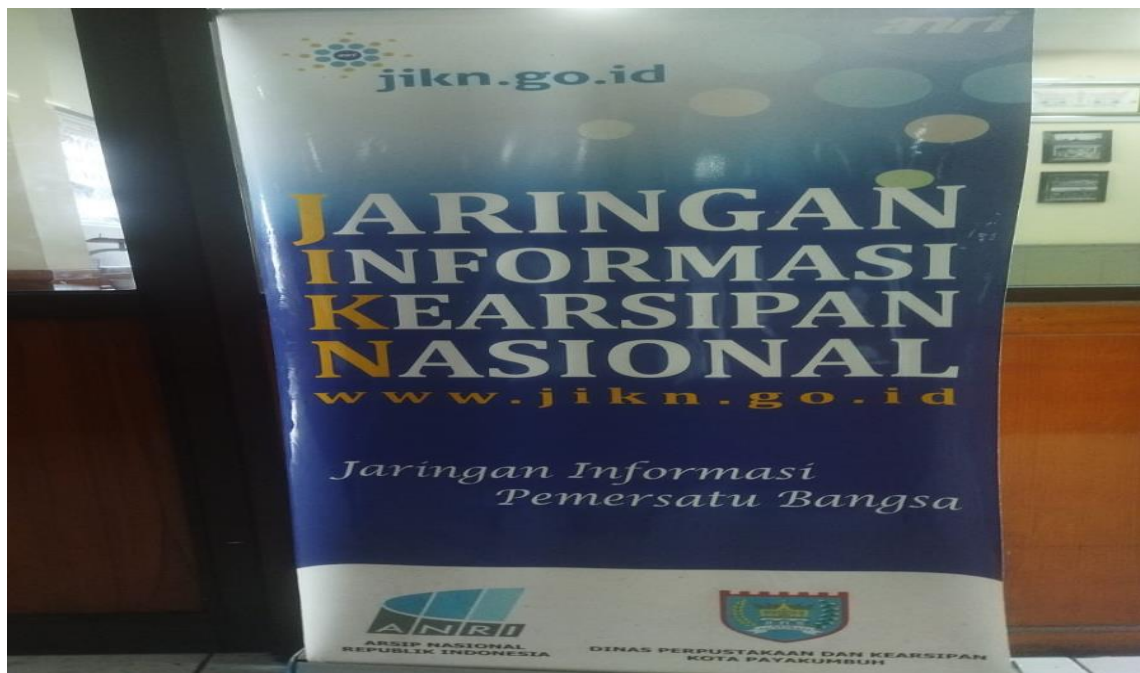
**Printer Smartcard
Kartu Anggota Perpustakaan**



Inlis Lite Untuk Pencarian
Buku Perpustakaan



Persyaratan Menjadi Anggota Perpustakaan dan
Peminjaman Buku



JIKN