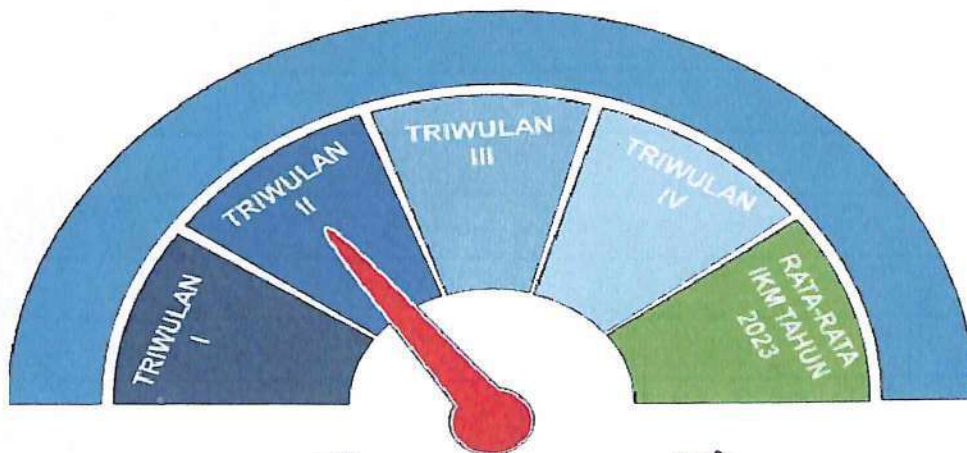


Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat
kepuasan masyarakat terhadap pelayanan
yang diterima



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2024



<https://skm.kebumenkab.go.id>

**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KEBUMEN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, "Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen" untuk Triwulan III Tahun 2024 dapat terselesaikan dengan upaya yang maksimal dan tersusun dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran mutu atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Survey Kepuasan Masyarakat ini untuk mengukur efektivitas kinerja yang telah maupun sedang dijalankan, mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen, serta untuk menilai kekurangan, kebutuhan perbaikan, kelanjutan atau perluasan program sebagai rekomendasi tindaklanjutnya.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini dibuat, dengan harapan semoga dapat memberikan kontribusi sebagai acuan dan pedoman bagi penyelenggara pemerintahan, terutama bagi pejabat dan pelaksana kegiatan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dalam upaya meningkatkan layanan yang lebih baik dengan mengedepankan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kebumen, 16 Oktober 2024

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KEBUMEN



Sigit Dwi Purnomo, A.Pi., M.Si
Pembina Tk. I

NIP. 19770320 200212 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024....	
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024.....	
BAB IV KESIMPULAN.....	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Semenjak adanya perubahan Undang-Undang No 22 Tahun 1999 menjadi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah membawa perubahan dalam mekanisme pengelolaan pemerintahan khususnya di tingkat Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota. Dalam koridor pelaksanaan yang baru, hal ini menuntut perubahan pengelolaan pemerintah daerah mandiri, dengan kata lain Pemerintah Daerah diwajibkan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan pengelolaan pemerintahan dengan kemampuan sendiri.

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah melaksanakan pelayanan publik yaitu masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik dalam ranah otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan masyarakat pengguna layanan selaku warga negara sebagaimana yang diatur dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang layanan Publik. Sesuai dengan pasal 5 ayat (1) dan ayat (2), ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Guna mengetahui tingkat kepuasan pelayanan publik, sebagai salah satu tolok ukur bahwa pemerintah telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah, maka pemerintah perlu selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah pusat melalui UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menghimbau pemerintah daerah untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang selama ini dilakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Apabila pelaksanaan SKM terus dilaksanakan secara berkesinambungan maka akan didapatkan benang merah hubungan perbaikan atas pendapat atau keinginan masyarakat dengan membandingkan hasil pelaksanaan SKM setiap periodenya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Dengan kata lain, SKM wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PermenPAN) Nomor 19 Tahun 2014 tentang *Road Map Reformasi Birokrasi 2010*.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen selaku instansi penyelenggara layanan publik setiap tahun melaksanakan SKM untuk menilai kinerja instansi sekaligus mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM adalah bentuk komitmen dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen guna menjalankan amanah Pemerintah demi terwujudnya pelayanan yang prima pada layanan perpustakaan.

Adapun dasar hukum Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS);
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat ;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
5. Peraturan MenPAN dan RB Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019;
6. Peraturan MenPAN dan RB Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi;
7. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan MenPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
9. Keputusan MenPAN Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan MenPAN Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
11. Keputusan Menpan dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud utama penyusunan SKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan penilaian masyarakat terhadap kinerja layanan utama perpustakaan sebagai salah satu instansi layanan pemerintahan.

Tujuan pelaksanaan SKM untuk mendapatkan data dan informasi guna mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan publik di unit kerja secara berkala sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik di tahun selanjutnya.

Sasaran Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat :

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan penyusunan SKM secara periodik, diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2024 oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link <https://skm.kebumenkab.go.id> Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Pasal 12 ayat (1) yang berbunyi Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara berkala dalam 1 (Satu) tahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024

Hasil survey kepuasan masyarakat oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Triwulan I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2

Ringkasan Hasil SKM Triwulan III Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	97.32	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.32	A
3	Waktu Penyelesaian	95.3	A
4	Biaya/Tarif	95	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.58	A
6	Kompetensi Pelaksana	96.13	A
7	Perilaku Pelaksana	96.13	A
8	Sarana dan Prasarana	96.79	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.5	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.3
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab	
			Oktober				November				Desember					
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV		
1	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Penekanan kepada persyaratan pelayanan / kelengkapan harus disesuaikan dengan SPP Pelayanan Disarpus Kebumen	√					√						√		Bidang Perpustakaan dan Bidang Kearsipan
2	Biaya/Tarif	Sosialisasi terhadap biaya/tarif pelayanan Disarpus	√					√					√			Sekretariat
3	Waktu Penyelesaian	Monev berkala terkait Penerapan SOP Khususnya Waktu Penyelesaian Pelayanan	√					√					√			Bidang Perpustakaan dan Bidang Kearsipan

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2024

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024

Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Masyarakat Triwulan III Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Penekanan kepada persyaratan Pelayanan /kelengkapan harus disesuaikan dengan SPP Pelayanan Disarpus Kebumen	Sudah	SPP Disarpus Telah disosialisasikan berupa banner pada Ruang Baca Disarpus dan Ruang Layanan di Depo Arsip		Belum update SOP terbaru terkait dengan pelayanan

					
2	2.1 Sosialisasi terhadap biaya/tarif pelayanan Disarpus	Sudah	Sosialisasi Biaya/Tarif di Disarpus adalah Rp 0		-
3	3.1 Monev berkala Terkait Penerapan SOP Khususnya Waktu Penyelesaian Pelayanan	Sudah	Dilaksanakan Monev berkala terkait Penerapan SOP Khususnya Waktu Penyelesaian Pelayanan		-

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas kearsipan dan Perpustakaan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan III Tahun 2024 sebanyak 85%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - a. Belum dilakukan update SOP yang terbaru
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Melaksanakan Rapat Upgrading SOP	3 Bulan	Sekretariat	Kepala Disarpus

Kebumen, 16 Oktober 2024

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KEBUMEN



Sigit Dwi Purnomo, A.Pi., M.Si
Pembina Tk. I

NIP. 19770320 200212 1 005