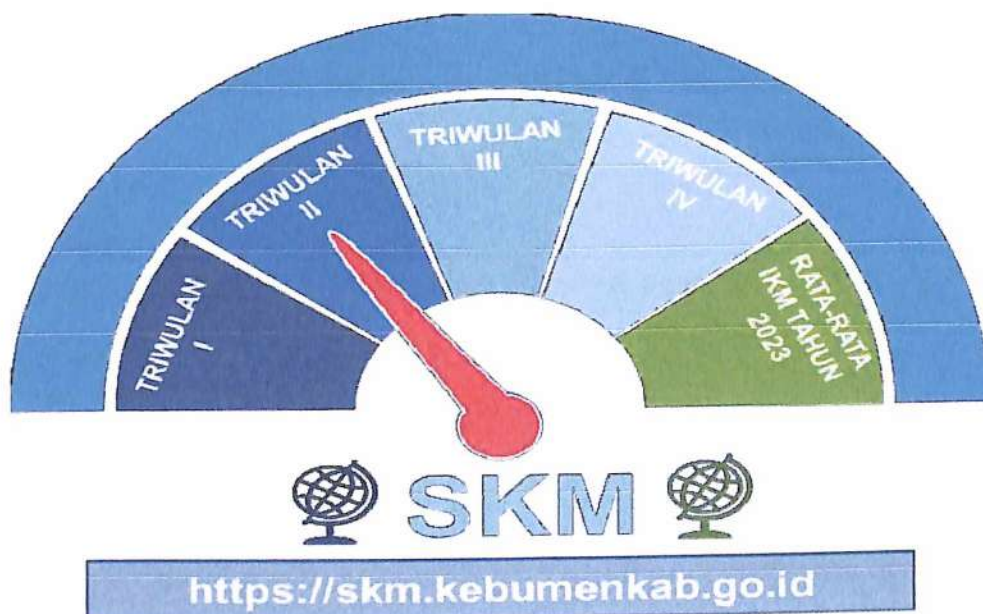




LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN IV TAHUN 2025



**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

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 No. 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 Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen 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 Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarkan 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 Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen 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 1 (satu) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 2.029 orang dan sampel sebanyak 411 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 411 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	151	0,37%
		Perempuan	260	0,63%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	65	0,16%
		SMP/Sederajat	55	0,13%
		SMA/Sederajat	55	0,14%
		D1/D2/D3	54	0,13%
		D4/S1	180	0,43%
		S2	0	0%
		Lainnya	2	0,01%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	113	0,26%
		Wirausaha/Swasta	76	0,19%
		Petani	1	0,01%
		Pedagang	15	0,04%
		Mengurus Rumah Tangga	45	0,1%
		Lainnya	161	0,4 %
4	Usia	<=20	148	0,37%
		20-29	22	0,05%
		30-39	197	0,47%
		40-49	43	0,11%
		>=50	0	0%

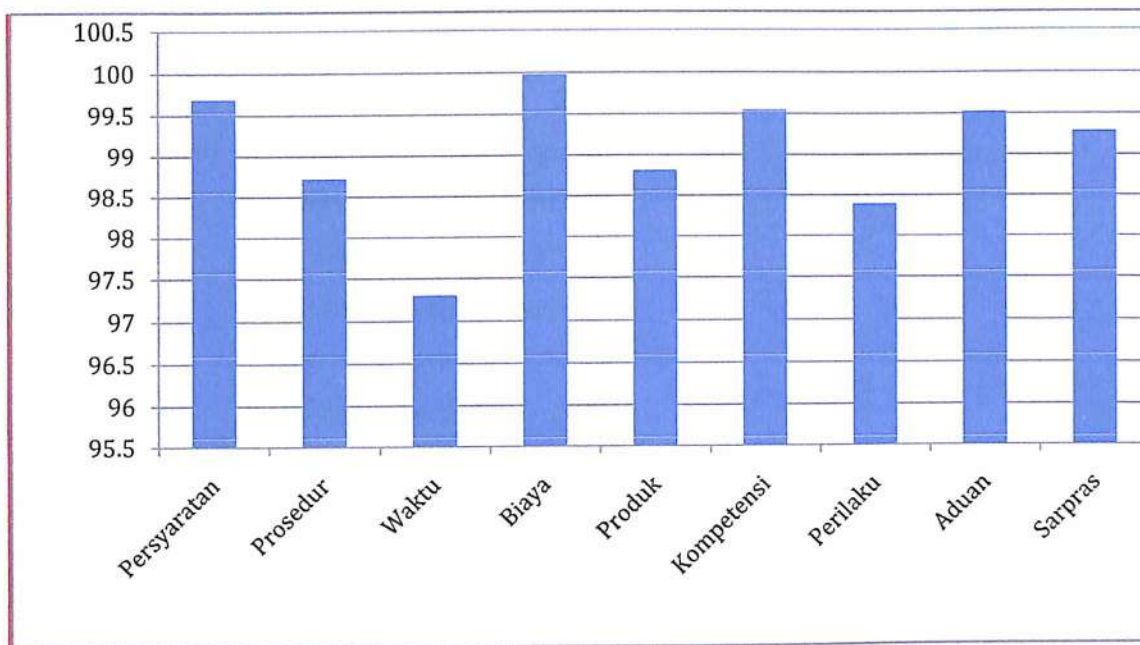
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									IKM Per Jenis Layanan
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Layanan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)	2	100	87.5	87.5	100	87.5	100	87.5	100	100	93.5
2	Layanan Informasi Arsip Statis melalui SI ARTIS BUKA WAJAH	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
3	Layanan Pembenahan dan Penataan Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Kearsipan	7	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
5	Layanan Fasilitasi Pemusnahan Arsip	50	100	100	99.5	100	99.5	100	100	99.5	99.5	98.78
6	Layanan Konsultasi dan Asistensi Pengelolaan Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Layanan Pencarian Khasanah Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Layanan Peminjaman Arsip Statis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Layanan Penggandaan dan Alih Media Arsip Statis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Layanan Penyimpanan Arsip Statis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Layanan Perawatan dan Reproduksi Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Layanan Arsip Penting (LANTING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Layanan Penelitian dan Penelusuran Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Layanan Sirkulasi(baca dan peminjaman buku)	189	99.47	99.34	99.07	100	98.55	99.07	99.07	97.75	98.02	97.94
15	Layanan Keanggotaan Perpustakaan	8	96.88	96.88	100	100	100	96.88	96.88	100	100	97.63
16	Layanan Referensi	2	100	100	87.5	100	100	100	100	100	100	97.63
17	Layanan Mobil Perpustakaan Keliling	3	100	100	91.67	100	100	100	100	100	100	98.08
18	Layanan Motor Pintar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Layanan Penjemputan Murid Daerah Terpencil (Wisata Pustaka Ceria)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

20	Layanan Mobil Perpustakaan Bergerak Generasi Terkini (LAMPBORGINI)	32	100	100	100	100	100	100	99.22	100	100	98.91
21	Layanan Audio Visual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	Layanan Story Telling	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	Layanan Kunjungan Perpustakaan(Kupu Kupu Malam)	78	99.68	99.68	99.68	99.68	99.04	98.08	98.08	98.08	94.87	97.43
24	Layanan Pendampingan dan Monitoring Perpustakaan Baru (Rintik Pustaka)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Layanan Pemutaran Film Ruang Theater	28	100	100	100	100	100	100	100	100	99.11	98.9
26	Layanan Otomasi Perpustakaan/OPAC (INLISLITE)	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
27	Layanan Buku Digital berbasis Android (iKebumen)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Komputer dan Internet (SMART)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	Layanan Komputer untuk Pengunjung	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	Layanan Pameran Buku dan Komunitas (Book Fair dan Comunity Fair)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	Layanan Internet Gratis+Wifi Corner	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	Layanan Booking Ruangan dan Fasilitas(KLA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	Layanan Pemetaan dan Katalog Perpustakaan se-Kebumen (KLA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	Layanan Pelatihan Keterampilan (Akademik Kriya)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	Layanan Fasilitas Komunitas dan Masyarakat (Community Fair)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36	Layanan Pendampingan Akreditasi Perpustakaan (NGAPAK)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	Layanan Galeri Perpustakaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38	Layanan Permainan Edukasi Indoor dan Outdoor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Layanan Informasi Geopark (Jurasi Park)	9	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99

40	Layanan Perpustakaan Khusus Alun-alun (RASIONAL)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	Layanan Keterangan Bebas Pustaka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
42	Layanan Buku Braille dan Komputer Bicara (Difabel)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
43	Layanan Literasi Batik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Layanan Fasilitas Pelestarian Naskah Kuno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			99.69	98.72	97.3	99.98	98.81	99.54	98.52	99.57	99.35	98.06
IKM Unit Layanan			99,05									
Mutu Unit Layanan			A									

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 layanan dan waktu pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 97,3. Selanjutnya Perilaku Petugas yang mendapatkan nilai 98,52 adalah nilai terendah kedua.

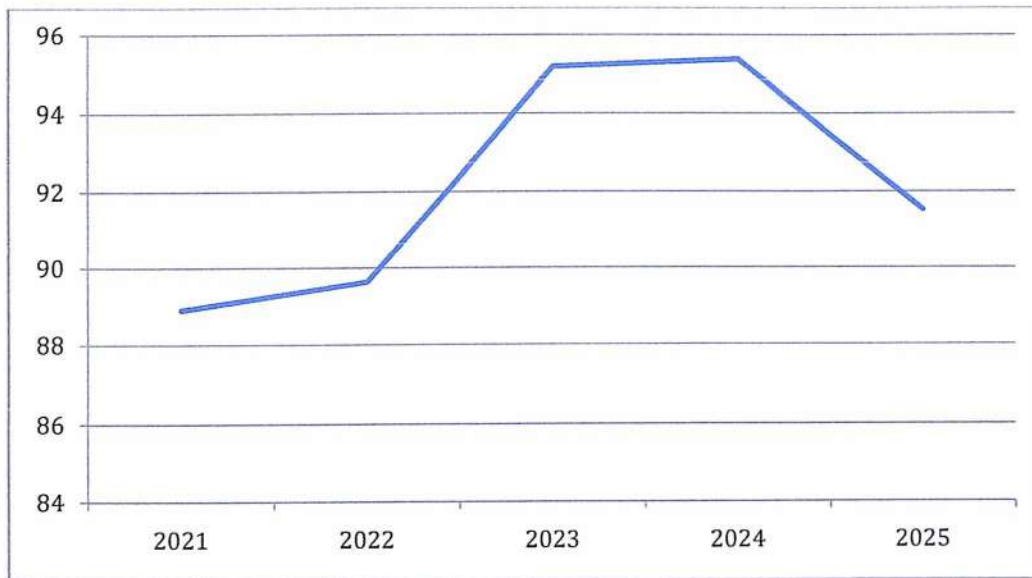
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa proses pelayanan yang lambat karena volume pengunjung yang melebihi kapasitas layanan. Selain itu, terdapat keluhan mengenai perilaku petugas kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

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.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	Monitoring dan Evaluasi (Monev) terhadap jadwal petugas pelayanan khususnya Layanan Kunjungan Perpustakaan dari Sekolah	Desember 2025	Bidang Perpustakaan,
2	Perilaku Petugas	Diperlukan pemberian reward bagi pegawai yang telah melaksanakan pelayanan secara maksimal memenuhi dan melewati batas standar yang telah ditetapkan serta memberikan warning berupa arahan pembinaan bagi pegawai yang melaksanakan pelayanan dengan kurang maksimal .	Desember 2025	Bidang Perpustakaan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen 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 Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen 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 Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen periode/triwulan III Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode /Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	94,89
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,75
3	Waktu Penyelesaian	94,13
4	Biaya/Tarif	95,45
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,69
6	Kompetensi Pelaksana	93,56
7	Perilaku Pelaksana	92,27
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,47
9	Sarana dan Prasarana	94,24

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode/triwulan III 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 tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan promosi layanan Perpustakaan melalui media sosial dan website	Sudah	Dilaksanakan promosi layanan/kegiatan Perpustakaan melalui media sosial dan website	 
2	Monitoring dan Evaluasi (Monev) terhadap SOP Pelayanan	Sudah	Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi Secara Berkala terkait SOP pada tiap Bidang	 

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 403 orang mengisi SKM pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen di Triwulan IV tahun 2025. Layanan Sirkulasi (baca dan peminjaman buku) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 189 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,06. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan dan Perilaku Pelaksana
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- Tidak ada tindaklanjut yang belum terselesaikan

Kebumen, 31 Desember 2025

Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Kabupaten Kebumen



Sigit Dwi Purnomo, A.Pi., M.Si
NIP. 197703202002121005

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

UNIT PELAYANAN PUBLIK DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN 4 TAHUN 2025

<u>NILAI IKM</u>	<u>RESPONDEN</u>
98.06	Jumlah Responden : 411 orang Jenis Kelamin : Laki-laki = 151 orang : Perempuan = 260 orang Pendidikan : SD = 65 orang : SMP = 55 orang : SMA = 55 orang : DIPLOMA = 54 orang : S1 = 180 orang : S2/S3 = 0 orang : Lainnya = 2 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS

MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan
Pada Unit Penyelenggara Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan 4 Tahun 2025

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Layanan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)	2	100	87.5	87.5	100	87.5	100	87.5	100	100	93.5
2	Layanan Informasi Arsip Statis melalui SI ARTIS BUKA WAJAH	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
3	Layanan Pembenahan dan Penataan Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Kearsipan	7	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
5	Layanan Fasilitasi Pemusnahan Arsip	50	100	100	99.5	100	99.5	100	100	99.5	99.5	98.78
6	Layanan Konsultasi dan Asistensi Pengelolaan Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Layanan Pencarian Khasanah Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Layanan Peminjaman Arsip Statis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Layanan Penggandaan dan Alih Media Arsip Statis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Layanan Penyimpanan Arsip Statis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Layanan Perawatan dan Reproduksi Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Layanan Arsip Penting (LANTING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Layanan Penelitian dan Penelusuran Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Layanan Sirkulasi (baca dan peminjaman buku)	189	99.47	99.34	99.07	100	98.55	99.07	99.07	97.75	98.02	97.94
15	Layanan Keanggotaan Perpustakaan	8	96.88	96.88	100	100	100	96.88	96.88	100	100	97.63
16	Layanan Referensi	2	100	100	87.5	100	100	100	100	100	100	97.63
17	Layanan Mobil Perpustakaan Keliling	3	100	100	91.67	100	100	100	100	100	100	98.08
18	Layanan Motor Pintar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Layanan Penjemputan Murid Daerah Terpencil (Wisata Pustaka Ceria)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Layanan Mobil Perpustakaan Bergerak Generasi Terkini (LAMPBORGINI)	32	100	100	100	100	100	100	99.22	100	100	98.91
21	Layanan Audio Visual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	Layanan Story Telling	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	Layanan Kunjungan Perpustakaan (Kupu Kupu Malam)	78	99.68	99.68	99.68	99.68	99.04	98.08	98.08	97.12	94.87	97.45

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
24	Layanan Pendampingan dan Monitoring Perpustakaan Baru (Rintik Pustaka)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Layanan Pemutaran Film Ruang Theater	28	100	100	100	100	100	100	100	100	99.11	98.9
26	Layanan Otomasi Perpustakaan/OPAC (INLISLITE)	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
27	Layanan Buku Digital berbasis Android (iKebumen)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Komputer dan Internet (SMART)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	Layanan Komputer untuk Pengunjung	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	Layanan Pameran Buku dan Komunitas (Book Fair dan Comunity Fair)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	Layanan Internet Gratis + Wifi Corner	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	Layanan Booking Ruangan dan Fasilitas (KLA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	Layanan Pemetaan dan Katalog Perpustakaan se-Kebumen (KLA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	Layanan Pelatihan Keterampilan (Akademik Kriya)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	Layanan Fasilitas Komunitas dan Masyarakat (Community Fair)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36	Layanan Pendampingan Akreditasi Perpustakaan (NGAPAK)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	Layanan Galeri Perpustakaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38	Layanan Permainan Edukasi Indoor dan Outdoor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Layanan Informasi Geopark (Jurasi Park)	9	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
40	Layanan Perpustakaan Khusus Alun-alun (RASIONAL)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	Layanan Keterangan Bebas Pustaka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
42	Layanan Buku Braille dan Komputer Bicara (Difabel)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
43	Layanan Literasi Batik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Layanan Fasilitas Pelestarian Naskah Kuno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah		411	99.69	98.72	97.3	99.98	98.81	99.54	98.52	99.57	99.35	98.06

**Rekapitulasi Responden SKM Unit Pelayanan Publik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Triwulan 4 Tahun 2025 Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Nama Layanan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Layanan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)	1	1	2
2	Layanan Informasi Arsip Statis melalui SI ARTIS BUKA WAJAH	0	1	1
3	Layanan Pembenahan dan Penataan Arsip	0	0	0
4	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Kearsipan	0	7	7
5	Layanan Fasilitas Pemusnahan Arsip	12	38	50
6	Layanan Konsultasi dan Asistensi Pengelolaan Arsip	0	0	0
7	Layanan Pencarian Khasanah Arsip	0	0	0
8	Layanan Peminjaman Arsip Statis	0	0	0
9	Layanan Penggandaan dan Alih Media Arsip Statis	0	0	0
10	Layanan Penyimpanan Arsip Statis	0	0	0
11	Layanan Perawatan dan Reproduksi Arsip	0	0	0
12	Layanan Arsip Penting (LANTING)	0	0	0
13	Layanan Penelitian dan Penelusuran Arsip	0	0	0
14	Layanan Sirkulasi (baca dan peminjaman buku)	92	97	189
15	Layanan Keanggotaan Perpustakaan	4	4	8
16	Layanan Referensi	0	2	2
17	Layanan Mobil Perpustakaan Keliling	0	3	3
18	Layanan Motor Pintar	0	0	0
19	Layanan Penjemputan Murid Daerah Terpencil (Wisata Pustaka Ceria)	0	0	0
20	Layanan Mobil Perpustakaan Bergerak Generasi Terkini (LAMPBORGINI)	2	30	32
21	Layanan Audio Visual	0	0	0
22	Layanan Story Telling	0	0	0
23	Layanan Kunjungan Perpustakaan (Kupu Kupu Malam)	34	44	78
24	Layanan Pendampingan dan Monitoring Perpustakaan Baru (Rintik Pustaka)	0	0	0
25	Layanan Pemutaran Film Ruang Theater	2	26	28
26	Layanan Otomasi Perpustakaan/OPAC (INLISLITE)	0	2	2
27	Layanan Buku Digital berbasis Android (iKebumen)	0	0	0

No	Nama Layanan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
28	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Komputer dan Internet (SMART)	0	0	0
29	Layanan Komputer untuk Pengunjung	0	0	0
30	Layanan Pameran Buku dan Komunitas (Book Fair dan Comunity Fair)	0	0	0
31	Layanan Internet Gratis + Wifi Corner	0	0	0
32	Layanan Booking Ruang dan Fasilitas (KLA)	0	0	0
33	Layanan Pemetaan dan Katalog Perpustakaan se-Kebumen (KLA)	0	0	0
34	Layanan Pelatihan Keterampilan (Akademik Kriya)	0	0	0
35	Layanan Fasilitas Komunitas dan Masyarakat (Community Fair)	0	0	0
36	Layanan Pendampingan Akreditasi Perpustakaan (NGAPAK)	0	0	0
37	Layanan Galeri Perpustakaan	0	0	0
38	Layanan Permainan Edukasi Indoor dan Outdoor	0	0	0
39	Layanan Informasi Geopark (Jurasi Park)	4	5	9
40	Layanan Perpustakaan Khusus Alun-alun (RASIONAL)	0	0	0
41	Layanan Keterangan Bebas Pustaka	0	0	0
42	Layanan Buku Braile dan Komputer Bicara (Difabel)	0	0	0
43	Layanan Literasi Batik	0	0	0
44	Layanan Fasilitas Pelestarian Naskah Kuno	0	0	0
Total Responden		151	260	411

**Rekapitulasi Responden SKM Unit Pelayanan Publik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Triwulan 4 Tahun 2025 Berdasarkan Pendidikan**

No	Nama Layanan	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	Lainnya	Jumlah
1	Layanan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)	0	0	1	0	1	0	0	2
2	Layanan Informasi Arsip Statis melalui SI ARTIS BUKA WAJAH	0	0	0	0	1	0	0	1
3	Layanan Pembenahan dan Penataan Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Kearsipan	0	0	0	0	7	0	0	7
5	Layanan Fasilitas Pemusnahan Arsip	1	0	0	26	23	0	0	50
6	Layanan Konsultasi dan Asistensi Pengelolaan Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Layanan Pencarian Khasanah Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Layanan Peminjaman Arsip Statis	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Layanan Penggandaan dan Alih Media Arsip Statis	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Layanan Penyimpanan Arsip Statis	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Layanan Perawatan dan Reproduksi Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Layanan Arsip Penting (LANTING)	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Layanan Penelitian dan Penelusuran Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Layanan Sirkulasi (baca dan peminjaman buku)	42	19	36	23	69	0	0	189
15	Layanan Keanggotaan Perpustakaan	0	0	5	0	2	0	1	8
16	Layanan Referensi	0	0	1	1	0	0	0	2
17	Layanan Mobil Perpustakaan Keliling	0	0	2	0	0	0	1	3
18	Layanan Motor Pintar	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Layanan Penjemputan Murid Daerah Terpencil (Wisata Pustaka Ceria)	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Layanan Mobil Perpustakaan Bergerak Generasi Terkini (LAMPBORGINI)	0	0	0	2	30	0	0	32
21	Layanan Audio Visual	0	0	0	0	0	0	0	0
22	Layanan Story Telling	0	0	0	0	0	0	0	0
23	Layanan Kunjungan Perpustakaan (Kupu Kupu Malam)	12	35	7	0	24	0	0	78
24	Layanan Pendampingan dan Monitoring Perpustakaan Baru (Rintik Pustaka)	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Layanan Pemutaran Film Ruang Theater	6	0	1	2	19	0	0	28
26	Layanan Otomasi Perpustakaan/OPAC (INLISLITE)	0	0	2	0	0	0	0	2
27	Layanan Buku Digital berbasis Android (iKebumen)	0	0	0	0	0	0	0	0

No	Nama Layanan	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	Lainnya	Jumlah
28	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Komputer dan Internet (SMART)	0	0	0	0	0	0	0	0
29	Layanan Komputer untuk Pengunjung	0	0	0	0	0	0	0	0
30	Layanan Pameran Buku dan Komunitas (Book Fair dan Comunity Fair)	0	0	0	0	0	0	0	0
31	Layanan Internet Gratis + Wifi Corner	0	0	0	0	0	0	0	0
32	Layanan Booking Ruang dan Fasilitas (KLA)	0	0	0	0	0	0	0	0
33	Layanan Pemetaan dan Katalog Perpustakaan se-Kebumen (KLA)	0	0	0	0	0	0	0	0
34	Layanan Pelatihan Keterampilan (Akademik Kriya)	0	0	0	0	0	0	0	0
35	Layanan Fasilitas Komunitas dan Masyarakat (Community Fair)	0	0	0	0	0	0	0	0
36	Layanan Pendampingan Akreditasi Perpustakaan (NGAPAK)	0	0	0	0	0	0	0	0
37	Layanan Galeri Perpustakaan	0	0	0	0	0	0	0	0
38	Layanan Permainan Edukasi Indoor dan Outdoor	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Layanan Informasi Geopark (Jurasi Park)	4	1	0	0	4	0	0	9
40	Layanan Perpustakaan Khusus Alun-alun (RASIONAL)	0	0	0	0	0	0	0	0
41	Layanan Keterangan Bebas Pustaka	0	0	0	0	0	0	0	0
42	Layanan Buku Braile dan Komputer Bicara (Difabel)	0	0	0	0	0	0	0	0
43	Layanan Literasi Batik	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Layanan Fasilitas Pelestarian Naskah Kuno	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden		65	55	55	54	180	0	2	411

**Rekapitulasi Responden SKM Unit Pelayanan Publik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Triwulan 4 Tahun 2025 Berdasarkan Pekerjaan**

No	Nama Layanan	PNS/TNI/POLRI	WIRAUSAHA/SWASTA	PETANI	PEDAGANG	MENGURUS RUMAH TANGGA	Lainnya	Jumlah
1	Layanan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)	1	0	0	0	0	1	2
2	Layanan Informasi Arsip Statis melalui SI ARTIS BUKA WAJAH	1	0	0	0	0	0	1
3	Layanan Pembenahan dan Penataan Arsip	0	0	0	0	0	0	0
4	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Kearsipan	7	0	0	0	0	0	7
5	Layanan Fasilitasi Pemusnahan Arsip	50	0	0	0	0	0	50
6	Layanan Konsultasi dan Asistensi Pengelolaan Arsip	0	0	0	0	0	0	0
7	Layanan Pencarian Khasanah Arsip	0	0	0	0	0	0	0
8	Layanan Peminjaman Arsip Statis	0	0	0	0	0	0	0
9	Layanan Penggandaan dan Alih Media Arsip Statis	0	0	0	0	0	0	0
10	Layanan Penyimpanan Arsip Statis	0	0	0	0	0	0	0
11	Layanan Perawatan dan Reproduksi Arsip	0	0	0	0	0	0	0
12	Layanan Arsip Penting (LANTING)	0	0	0	0	0	0	0
13	Layanan Penelitian dan Penelusuran Arsip	0	0	0	0	0	0	0
14	Layanan Sirkulasi (baca dan peminjaman buku)	20	39	1	13	30	86	189
15	Layanan Keanggotaan Perpustakaan	0	1	0	0	0	7	8
16	Layanan Referensi	0	0	0	0	0	2	2
17	Layanan Mobil Perpustakaan Keliling	0	0	0	0	0	3	3
18	Layanan Motor Pintar	0	0	0	0	0	0	0
19	Layanan Penjemputan Murid Daerah Terpencil (Wisata Pustaka Ceria)	0	0	0	0	0	0	0

No	Nama Layanan	PNS/TNI/POLRI	WIRUSAHA/SWASTA	PETANI	PEDAGANG	MENGURUS RUMAH TANGGA	Lainnya	Jumlah
20	Layanan Mobil Perpustakaan Bergerak Generasi Terkini (LAMPBORGINI)	29	3	0	0	0	0	32
21	Layanan Audio Visual	0	0	0	0	0	0	0
22	Layanan Story Telling	0	0	0	0	0	0	0
23	Layanan Kunjungan Perpustakaan (Kupu Kupu Malam)	0	15	0	0	14	49	78
24	Layanan Pendampingan dan Monitoring Perpustakaan Baru (Rintik Pustaka)	0	0	0	0	0	0	0
25	Layanan Pemutaran Film Ruang Theater	4	15	0	2	1	6	28
26	Layanan Otomasi Perpustakaan/OPAC (INLISLITE)	0	0	0	0	0	2	2
27	Layanan Buku Digital berbasis Android (iKebumen)	0	0	0	0	0	0	0
28	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Komputer dan Internet (SMART)	0	0	0	0	0	0	0
29	Layanan Komputer untuk Pengunjung	0	0	0	0	0	0	0
30	Layanan Pameran Buku dan Komunitas (Book Fair dan Comunity Fair)	0	0	0	0	0	0	0
31	Layanan Internet Gratis + Wifi Corner	0	0	0	0	0	0	0
32	Layanan Booking Ruangan dan Fasilitas (KLA)	0	0	0	0	0	0	0
33	Layanan Pemetaan dan Katalog Perpustakaan se-Kebumen (KLA)	0	0	0	0	0	0	0
34	Layanan Pelatihan Keterampilan (Akademik Kriya)	0	0	0	0	0	0	0
35	Layanan Fasilitas Komunitas dan Masyarakat (Community Fair)	0	0	0	0	0	0	0
36	Layanan Pendampingan Akreditasi Perpustakaan (NGAPAK)	0	0	0	0	0	0	0
37	Layanan Galeri Perpustakaan	0	0	0	0	0	0	0

No	Nama Layanan	PNS/TNI/POLRI	WIRUSAHA/SWASTA	PETANI	PEDAGANG	MENGURUS RUMAH TANGGA	Lainnya	Jumlah
38	Layanan Permainan Edukasi Indoor dan Outdoor	0	0	0	0	0	0	0
39	Layanan Informasi Geopark (Jurasi Park)	1	3	0	0	0	5	9
40	Layanan Perpustakaan Khusus Alun-alun (RASIONAL)	0	0	0	0	0	0	0
41	Layanan Keterangan Bebas Pustaka	0	0	0	0	0	0	0
42	Layanan Buku Braile dan Komputer Bicara (Difabel)	0	0	0	0	0	0	0
43	Layanan Literasi Batik	0	0	0	0	0	0	0
44	Layanan Fasilitasi Pelestarian Naskah Kuno	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden		113	76	1	15	45	161	411

**Rekapitulasi Responden SKM Unit Pelayanan Publik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Triwulan 4 Tahun 2025 Berdasarkan Usia**

No	Nama Layanan	<=20	20-29	30-39	40-49	>=50	Jumlah
1	Layanan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)	1	0	1	0	0	2
2	Layanan Informasi Arsip Statis melalui SI ARTIS BUKA WAJAH	0	0	0	0	0	1
3	Layanan Pembenahan dan Penataan Arsip	0	0	0	0	0	0
4	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Kearsipan	0	0	7	0	0	7
5	Layanan Fasilitas Pemusnahan Arsip	0	0	41	9	0	50
6	Layanan Konsultasi dan Asistensi Pengelolaan Arsip	0	0	0	0	0	0
7	Layanan Pencarian Khasanah Arsip	0	0	0	0	0	0
8	Layanan Peminjaman Arsip Statis	0	0	0	0	0	0
9	Layanan Penggandaan dan Alih Media Arsip Statis	0	0	0	0	0	0
10	Layanan Penyimpanan Arsip Statis	0	0	0	0	0	0
11	Layanan Perawatan dan Reproduksi Arsip	0	0	0	0	0	0
12	Layanan Arsip Penting (LANTING)	0	0	0	0	0	0
13	Layanan Penelitian dan Penelusuran Arsip	0	0	0	0	0	0
14	Layanan Sirkulasi (baca dan peminjaman buku)	80	14	89	6	0	189
15	Layanan Keanggotaan Perpustakaan	5	3	0	0	0	8
16	Layanan Referensi	1	1	0	0	0	2
17	Layanan Mobil Perpustakaan Keliling	3	0	0	0	0	3
18	Layanan Motor Pintar	0	0	0	0	0	0
19	Layanan Penjemputan Murid Daerah Terpencil (Wisata Pustaka Ceria)	0	0	0	0	0	0
20	Layanan Mobil Perpustakaan Bergerak Generasi Terkini (LAMPBORGINI)	0	0	15	17	0	32
21	Layanan Audio Visual	0	0	0	0	0	0
22	Layanan Story Telling	0	0	0	0	0	0
23	Layanan Kunjungan Perpustakaan (Kupu Kupu Malam)	47	2	29	0	0	78
24	Layanan Pendampingan dan Monitoring Perpustakaan Baru (Rintik Pustaka)	0	0	0	0	0	0
25	Layanan Pemutaran Film Ruang Theater	6	0	12	10	0	28
26	Layanan Otomasi Perpustakaan/OPAC (INLISLITE)	0	2	0	0	0	2
27	Layanan Buku Digital berbasis Android (iKebumen)	0	0	0	0	0	0

No	Nama Layanan	<=20	20-29	30-39	40-49	>=50	Jumlah
28	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Komputer dan Internet (SMART)	0	0	0	0	0	0
29	Layanan Komputer untuk Pengunjung	0	0	0	0	0	0
30	Layanan Pameran Buku dan Komunitas (Book Fair dan Comunity Fair)	0	0	0	0	0	0
31	Layanan Internet Gratis + Wifi Corner	0	0	0	0	0	0
32	Layanan Booking Ruang dan Fasilitas (KLA)	0	0	0	0	0	0
33	Layanan Pemetaan dan Katalog Perpustakaan se-Kebumen (KLA)	0	0	0	0	0	0
34	Layanan Pelatihan Keterampilan (Akademik Kriya)	0	0	0	0	0	0
35	Layanan Fasilitas Komunitas dan Masyarakat (Community Fair)	0	0	0	0	0	0
36	Layanan Pendampingan Akreditasi Perpustakaan (NGAPAK)	0	0	0	0	0	0
37	Layanan Galeri Perpustakaan	0	0	0	0	0	0
38	Layanan Permainan Edukasi Indoor dan Outdoor	0	0	0	0	0	0
39	Layanan Informasi Geopark (Jurasi Park)	5	0	3	1	0	9
40	Layanan Perpustakaan Khusus Alun-alun (RASIONAL)	0	0	0	0	0	0
41	Layanan Keterangan Bebas Pustaka	0	0	0	0	0	0
42	Layanan Buku Braile dan Komputer Bicara (Difabel)	0	0	0	0	0	0
43	Layanan Literasi Batik	0	0	0	0	0	0
44	Layanan Fasilitas Pelestarian Naskah Kuno	0	0	0	0	0	0
Total Responden		148	22	197	43	0	411