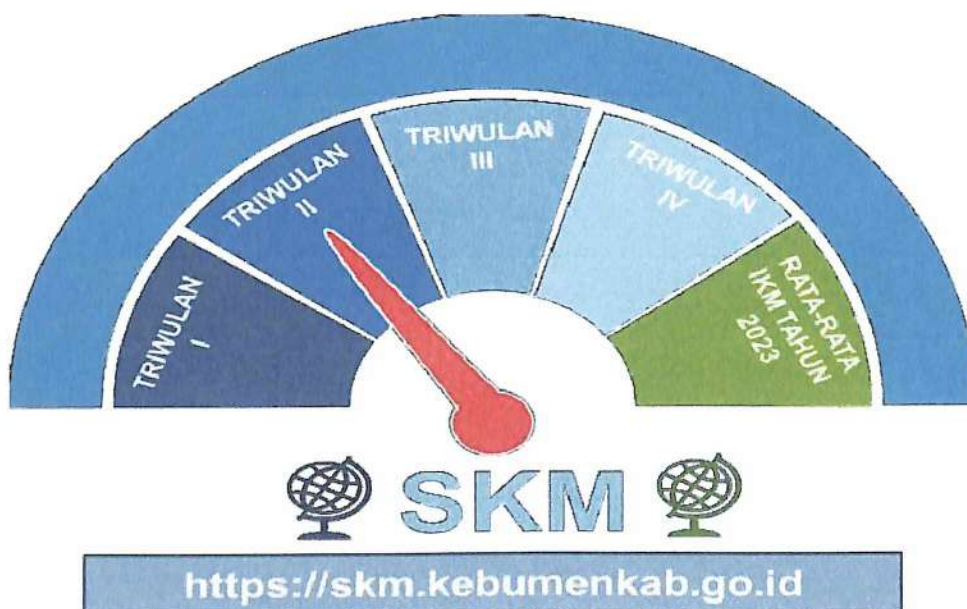




LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2026



**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2026**

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 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 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 1.380 orang dan sampel sebanyak 115 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 115 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	54	0,5%
		Perempuan	61	0,5%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	1	0%
		SMP/Sederajat	1	0%
		SMA/Sederajat	7	0,1%
		D1/D2/D3	4	0%
		D4/S1	63	0,6%
		S2	39	0,3%
		Lainnya	0	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	96	0,8%
		Wirausaha/Swasta	6	0,1%
		Petani	0	0 %
		Pedagang	2	0 %
		Mengurus Rumah Tangga	2	0 %
		Lainnya	11	0,1%
4	Usia	<=20	2	0, %
		20-29	32	0,3%
		30-39	30	0,3%
		40-49	45	0,4%
		>=50	6	0,1%

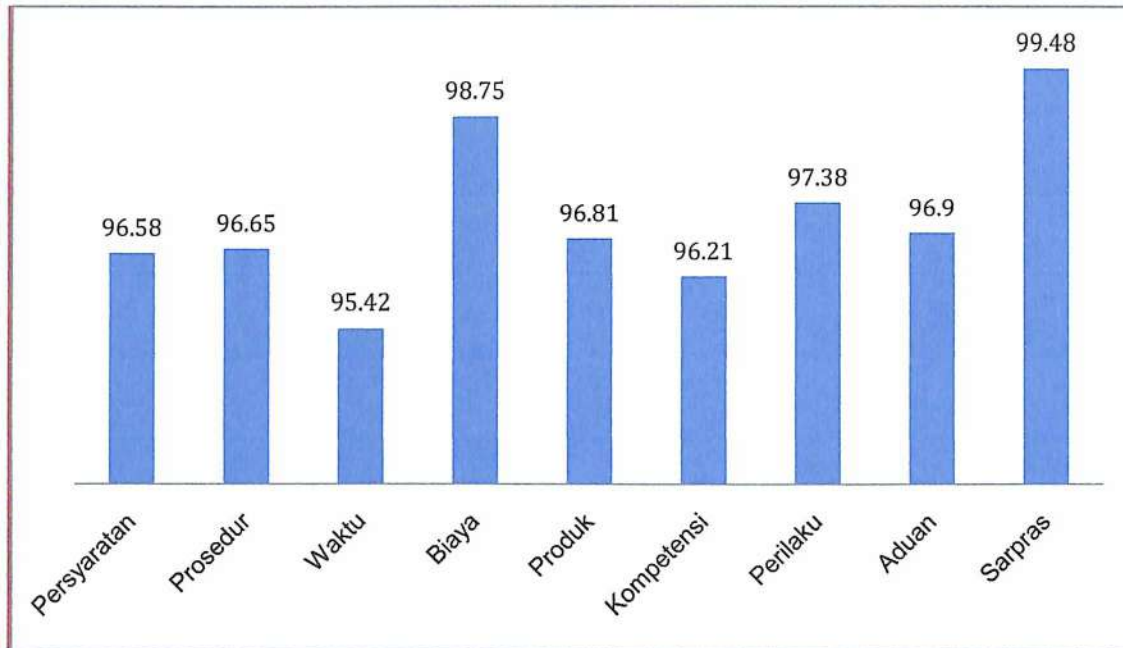
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									IKM Per Jenis Layanan
			Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	
1	Layanan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)	12	93.75	93.75	85.42	97.92	97.92	100	91.67	95.83	100	94.19
2	Layanan Informasi Arsip Statis melalui SI ARTIS BUKA WAJAH	7	96.43	96.43	96.43	96.43	96.43	100	100	100	100	97.04
3	Layanan Pembenahan dan	7	96.43	96.43	96.43	96.43	92.86	96.43	96.43	96.43	100	95.46
4	Layanan Bimbingan dan Pelatihan	3	91.67	91.67	91.67	91.67	100	100	100	100	100	95.33
5	Layanan Fasilitas Pemusnahan	7	89.29	85.71	85.71	96.43	89.29	89.29	96.43	89.29	100	90.36
6	Layanan Konsultasi dan Asistensi	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
7	Layanan Pencarian Khasanah	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
8	Layanan Peminjaman Arsip Statis	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
9	Layanan Penggandaan dan Alih	4	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
10	Layanan Penyimpanan Arsip Statis	3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
11	Layanan Perawatan dan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Layanan Arsip Penting (LANTING)	4	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
13	Layanan Penelitian dan	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
14	Layanan Sirkulasi (baca dan	7	100	100	96.43	100	100	92.86	100	100	100	97.82
15	Layanan Keanggotaan	4	93.75	93.75	87.5	100	93.75	87.5	93.75	93.75	100	92.81
16	Layanan Referensi	3	100	100	91.67	100	100	100	100	100	100	98.08
17	Layanan Mobil Perpustakaan	7	89.29	89.29	89.29	100	89.29	89.29	89.29	89.29	100	90.75
18	Layanan Motor Pintar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Layanan Penjemputan Murid Daerah Terpencil (Wisata	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99

20	Layanan Mobil Perpustakaan Bergerak Generasi Terkini	4	87.5	93.75	87.5	100	100	100	100	100	100	95.56
21	Layanan Audio Visual	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
22	Layanan Story Telling	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
23	Layanan Kunjungan Perpustakaan (Kupu Kupu Malam)	0	91.67	91.67	91.67	100	91.67	91.67	91.67	91.67	100	92.58
24	Layanan Pendampingan dan Monitoring Perpustakaan	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
25	Layanan Pemutaran Film Ruang	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
26	Layanan Otomasi	0	87.5	87.5	87.5	100	87.5	75	75	62.5	100	83.88
27	Layanan Buku Digital berbasis	0	93.75	93.75	87.5	100	93.75	81.25	100	81.25	100	91.44
28	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Komputer dan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	Layanan Komputer untuk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	Layanan Pameran Buku dan Komunitas (Book Fair dan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	Layanan Internet Gratis + Wifi	0	91.67	91.67	75	100	83.33	91.67	91.67	91.67	91.67	88.92
32	Layanan Booking Ruangan dan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	Layanan Pemetaan dan Katalog Perpustakaan se-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	Layanan Pelatihan Keterampilan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	Layanan Fasilitas Komunitas dan Masyarakat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36	Layanan Pendampingan Akreditasi Perpustakaan	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
37	Layanan Galeri Perpustakaan	0	90	90	90	90	85	85	95	100	90	89.65
38	Layanan Permainan Edukasi	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
39	Layanan Informasi Geopark (Jurasi	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
40	Layanan Perpustakaan Khusus	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99

41	Layanan Keterangan Bebas	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
42	Layanan Buku Braille dan Komputer	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
43	Layanan Literasi Batik	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
44	Layanan Fasilitas Pelestarian	0	87.5	87.5	100	87.5	87.5	87.5	87.5	100	100	90.75
Rerata IKM Per Unsur			96.58	96.65	95.42	98.75	96.81	96.21	97.38	96.9	99.48	96.16
IKM Unit Layanan			96.16									
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 Waktu Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana 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 95,42. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 96,21 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa terdapat keluhan mengenai waktu pelayanan yang belum memenuhi standar prosekur serta sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

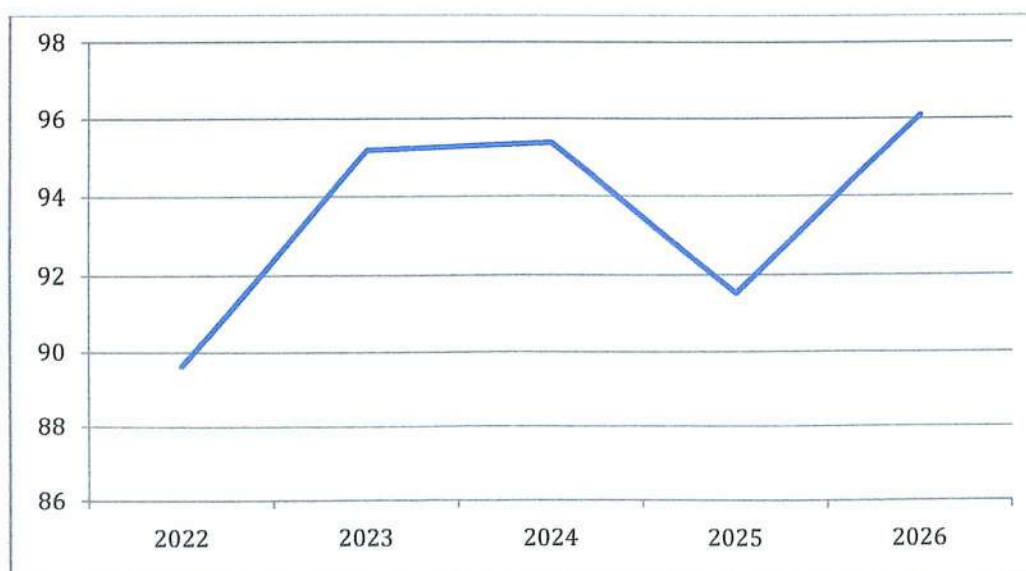
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan sosialisasi dan promosi terkait produk spesifikasi jenis pelayanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta

melaksanakan Monev berkala terkait Penerapan SOP. 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	Waktu pelayanan	Monitoring dan Evaluasi (Monev) terhadap SOP Pelayanan	April 2026	Sekretariat, Bidang Perpustakaan, Bidang Kearsipan
2	Kompetensi Pelaksana	Pelatihan pelayanan publik (<i>service excellence</i>), Bimtek/SOP layanan terbaru, Pelatihan Komunikasi efektif	Mei 2026	Sekretariat, Bidang Perpustakaan, Bidang Kearsipan

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 IV 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 IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	95.55
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96.54
3	Waktu Penyelesaian	95.79
4	Biaya/Tarif	98.98
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96.67
6	Kompetensi Pelaksana	96.2
7	Perilaku Pelaksana	97.25
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.99
9	Sarana dan Prasarana	99.58

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 3 unsur terendah hasil SKM periode/triwulan IV 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	- Menyederhanakan persyaratan layanan - Digitalisasi informasi layanan	Sudah	- Melakukan review dan evaluasi seluruh persyaratan - Menyediakan akses informasi persyaratan secara online	 

2	Evaluasi dan Penyempurnaan SOP	Sudah	- Meninjau kembali standar waktu penyelesaian layanan - Menyesuaikan SOP agar lebih realistis dan efisien	
---	--------------------------------	-------	--	---

3	Peningkatan kapasiti SDM	Sudah	- Penambahan petugas pada jam pelayanan ramai	
---	--------------------------	-------	---	--

- Pelatihan manajemen waktu dan pelayanan prima



BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 115 orang mengisi SKM pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen di Triwulan I tahun 2026. Layanan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 12 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96.16. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan dan Kompetensi 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, 7 April 2026

Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Kabupaten Kebumen



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