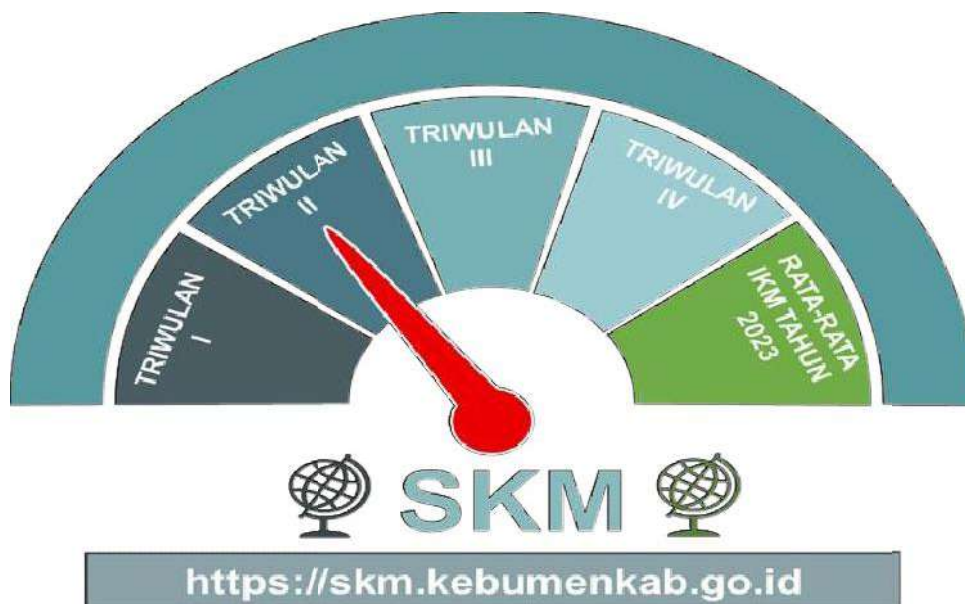




LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II 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 3.612 orang dan sampel sebanyak 301 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 301 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	97	0,32%
		Perempuan	204	0,68%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	5	0,016%
		SMP/Sederajat	45	0,15%
		SMA/Sederajat	107	0,36%
		D1/D2/D3	13	0,043%
		D4/S1	125	0,42%
		S2	5	0,016%
		Lainnya	1	0%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	44	0,15%
		Wirausaha/Swasta	29	0,1%
		Petani	0	0 %
		Pedagang	2	0 %
		Mengurus Rumah Tangga	6	0,02 %
		Lainnya	220	0,73%
4	Usia	<=20	147	0,5 %
		20-29	69	0,2%
		30-39	48	0,2%
		40-49	32	0,1%
		>=50	5	0%

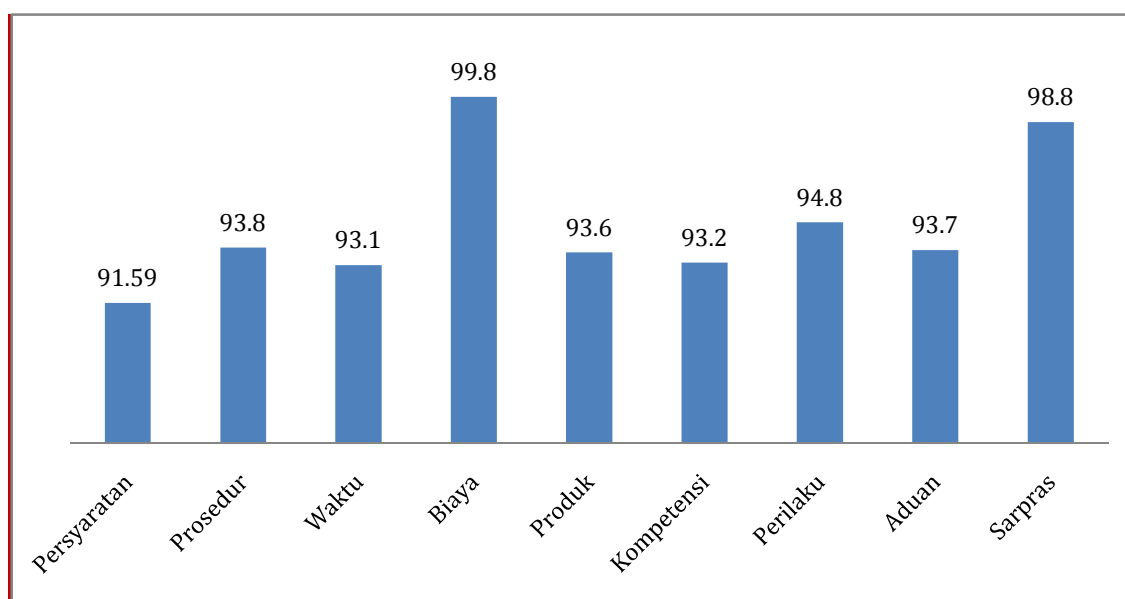
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Layanan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis	2	87.5	87.5	87.5	100	87.5	100	87.5	75	100	89.38
2	Layanan Informasi Arsip Statis melalui SI ARTIS BUKA WAJAH	5	100	95	100	100	100	100	95	100	100	97.9
3	Layanan Pembenahan dan Penataan Arsip	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Layanan Bimbingan dan Pelatihan Kearsipan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Layanan Fasilitas Pemusnahan Arsip	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
6	Layanan Konsultasi dan Asistensi Pengelolaan	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	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)	12	100	100	100	100	95.8	95.8	100	97.9	97.9	97.63
13	Layanan Penelitian dan Penelusuran Arsip	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
14	Layanan Sirkulasi (baca dan peminjaman buku)	136	95.77	96.8	95.2	98.9	95.4	95.0	97.0	96.6	98.3	95.62
15	Layanan Keanggotaan Perpustakaan	18	88.89	91.6	87.5	98.6	91.6	88.8	91.6	88.8	95.8	90.6
16	Layanan Referensi	3	75	83.3	75	100	83.3	91.6	100	83.3	100	87.08
17	Layanan Mobil Perpustakaan Keliling	3	91.67	100	100	100	91.6	91.6	100	100	91.6	95.33
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	5	100	100	100	100	100	90	90	100	100	96.8

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)	87	95.69	96.55	92.53	99.71	95.69	96.55	97.41	95.4	98.56	95.49
24	Layanan Pendampingan dan Monitoring Perpustakaan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Layanan Pemutaran Film Ruang Theater	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
26	Layanan Otomasi Perpustakaan/OPAC	1	75	100	100	100	75	75	75	75	100	85.25
27	Layanan Buku Digital berbasis Android	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	2	87.5	87.5	87.5	100	87.5	100	100	100	100	93.5
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	4	75	75	87.5	100	81.2	75	81.2	68.7	93.7	81.13
32	Layanan Booking Ruangan dan Fasilitas (KLA)	2	75	100	100	100	100	100	87.5	100	100	94.88
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	9	97.22	94.44	94.44	100	94.44	97.22	100	100	100	96.56
37	Layanan Galeri Perpustakaan	4	87.5	93.7	81.2	100	93.7	93.7	93.7	93.7	100	92.13
38	Layanan Permainan Edukasi Indoor dan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Layanan Informasi Geopark (Jurasi Park)	1	100	75	75	100	100	75	100	100	100	90.75
40	Layanan Perpustakaan Khusus Alun-alun	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

41	Layanan Keterangan Bebas Pustaka	4	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
42	Layanan Buku Braile dan Komputer Bicara	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		301	91.59	93.8	93.1	99.8	93.6	93.2	94.8	93.7	98.8	93.8
IKM Unit Layanan		93.8										
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 Persyaratan dan Waktu Pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 91,59. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 93,1 adalah nilai terendah kedua.

Hasil SKM menunjukkan bahwa unsur Persyaratan memperoleh nilai yang belum optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat masih merasa Informasi mengenai persyaratan pelayanan belum tersampaikan secara jelas dan lengkap. Masih ada masyarakat yang belum mengetahui dokumen apa saja yang harus dipersiapkan sebelum mengajukan pelayanan. Persyaratan belum dipublikasikan secara optimal melalui media informasi (papan pengumuman, website, atau media sosial), terdapat perbedaan informasi mengenai persyaratan yang disampaikan oleh petugas. Beberapa persyaratan dinilai terlalu banyak atau kurang relevan sehingga memperlambat proses pelayanan.

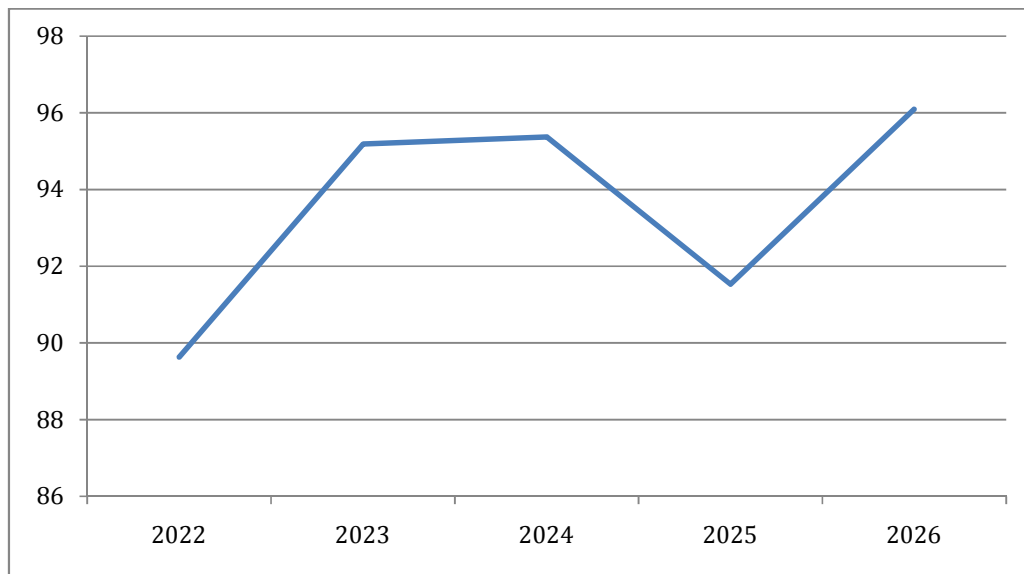
Atas dasar temuan tersebut, kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus

utama kami adalah menyelesaikan masalah pada unsur persyaratan dalam SKM umumnya disebabkan oleh kurang jelasnya informasi, belum seragamnya penyampaian persyaratan oleh petugas, dan belum optimalnya publikasi persyaratan. Perbaikan pada aspek ini dapat meningkatkan kemudahan akses pelayanan dan kepuasan 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	Persyaratan	Memasang informasi persyaratan pada papan informasi, website, media sosial, dan ruang pelayanan	Juli 2026	Sekretariat, Bidang
		Menyusun dan memperbaiki standar persyaratan pelayanan yang mudah dipahami Informasi persyaratan tersedia dan mudah dipahami masyarakat	Juli 2026	Perpustakaan, Bidang Kearsipan
2	Waktu pelayanan	Monitoring dan Evaluasi (Monev) terhadap SOP Pelayanan	Agustus 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 I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode /Triwulan I Tahun 2026

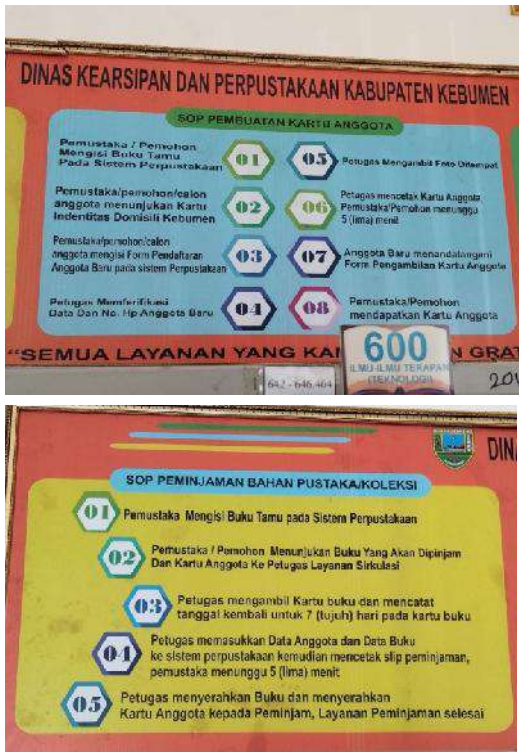
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	96.58
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96.65
3	Waktu Penyelesaian	95.42
4	Biaya/Tarif	98.75
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96.81
6	Kompetensi Pelaksana	96.21
7	Perilaku Pelaksana	97.38
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.9
9	Sarana dan Prasarana	99.48

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 I Tahun 2026. 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	Monitoring dan Evaluasi (Monev) terhadap SOP Pelayanan	Sudah	- Melakukan Monev SOP Pelayanan - Memperbaharui SOP Pelayanan agar lebih realistis dan efisien	 PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN Jalan Veteran Nomor 1 Karangmen Telapan (0287) 585522, 584933 Kode Pos 543111 Laman : perpusda.kebumenkab.go.id Pos-el : perpusda@kebumen.go.id NOTA DINAS Kepada : Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Dari : Kepala Bidang Kearsipan Tembusan : - Tanggal : 8 Januari 2026 Nomor : 000.6/012/2026 Sifat : Penting Lampiran : - Hal : Laporan Hasil Evaluasi SOP Layanan Kearsipan Bersama ini kami laporan hasil hasil evaluasi SOP layanan kearsipan sebagai berikut: I. Dasar: 1. Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen, Sub Kegiatan Penciptaan dan Penggunaan Arsip Dinamis TA 2026 2. Surat Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan nomor 000.6/01/14/ 2026 tanggal 7 Januari 2026 tentang Undangan Rapat Penilaian Pemanfaatan Arsip II. Acara Hari/Tanggal : Rabu, 8 Januari 2026 Waktu : Pukul 09.00 - 10.30 Acara : Rapat Evaluasi SOP Layanan Kearsipan Tempat : Depo Arsip Diarsipus Kebumen, Jalan Oendarmasih No. 7 Kelurahan Parire, Kebumen Peserta : Seluruh staff bidang kearsipan III. Hasil: 1. Acara dibuka oleh Kepala Bidang Kearsipan kemudian dilanjutkan dengan paparan SOP yang sudah dinilai bidang kearsipan.

2	Pelatihan pelayanan publik (<i>service excellence</i>) , Bimtek/SOP layanan terbaru, Pelatihan Komunikasi efektif	Sudah	- Dilakukan Pelatihan Komunikasi efektif pada Petugas Layanan	
---	--	-------	---	--

3	Memasang informasi persyaratan pada media publikasi	Sudah	Memasang informasi persyaratan pada website, media sosial, dan ruang pelayanan	- Website  - Media Sosial 
---	---	-------	--	---

				-Ruang Pelayanan 
--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 301 orang mengisi SKM pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen di Triwulan II tahun 2026. Layanan Sirkulasi (baca dan peminjaman buku) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 136 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,9 %. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan dan Waktu Pelayanan.
- 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, 1 Juli 2026

Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Kabupaten Kebumen



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