



**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN III 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 5.208 orang dan sampel sebanyak 434 responden.

## BAB II ANALISIS DATA SKM

### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 434 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|--------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-Laki                | 99     | 0,23%      |
|    |               | Perempuan                | 335    | 0,77%      |
|    |               |                          |        |            |
| 2  | Pendidikan    | SD/Sederajat             | 40     | 0,1%       |
|    |               | SMP/Sederajat            | 58     | 0,13%      |
|    |               | SMA/Sederajat            | 67     | 0,15%      |
|    |               | D1/D2/D3                 | 58     | 0,13%      |
|    |               | D4/S1                    | 206    | 0,47%      |
|    |               | S2                       | 5      | 0,02%      |
|    |               | Lainnya                  | 0      | 0%         |
|    |               |                          |        |            |
| 3  | Pekerjaan     | PNS/TNI/POLRI            | 139    | 0,32%      |
|    |               | Wirausaha/Swasta         | 71     | 0,16%      |
|    |               | Petani                   | 3      | 0,02 %     |
|    |               | Pedagang                 | 7      | 0,02 %     |
|    |               | Mengurus Rumah<br>Tangga | 13     | 0,03 %     |
|    |               | Lainnya                  | 201    | 0,45%      |
|    |               |                          |        |            |
| 4  | Usia          | <=20                     | 134    | 0,31 %     |
|    |               | 20-29                    | 102    | 0,24%      |
|    |               | 30-39                    | 123    | 0,28%      |
|    |               | 40-49                    | 53     | 0,12%      |
|    |               | >=50                     | 22     | 0,05%      |
|    |               |                          |        |            |

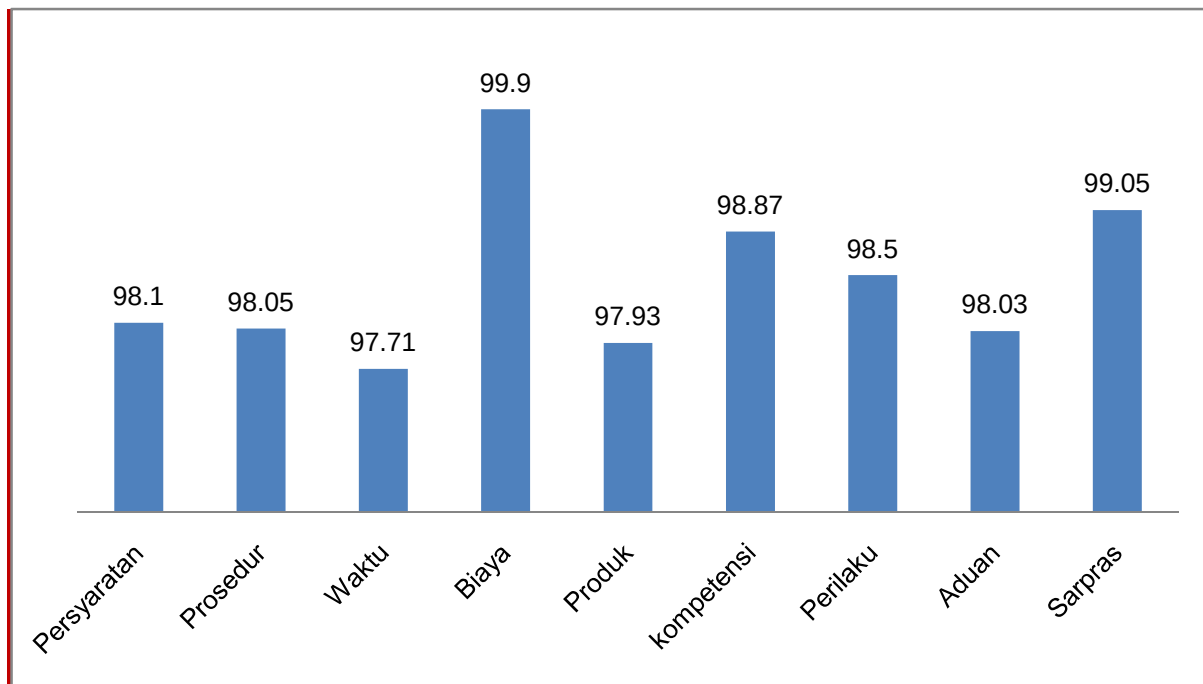
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No | Nama Layanan                                                       | Jumlah Responden | Unsur Pelayanan            |       |       |       |       |      |       |       |       | Indeks Kepuasan |
|----|--------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-----------------|
|    |                                                                    |                  | Indeks Kepuasan Masyarakat |       |       |       |       |      |       |       |       |                 |
|    |                                                                    |                  | 1                          | 2     | 3     | 4     | 5     | 6    | 7     | 8     | 9     |                 |
| 1  | Layanan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)                  | 2                | 100                        | 100   | 100   | 100   | 100   | 100  | 100   | 100   | 100   | 99              |
| 2  | Layanan Informasi Arsip Statis melalui SI ARTIS BUKA WAJAH         | 14               | 100                        | 100   | 100   | 100   | 100   | 100  | 100   | 100   | 100   | 99              |
| 3  | Layanan Pembenahan dan Penataan Arsip                              | 4                | 93.75                      | 93.75 | 93.75 | 100   | 81.25 | 87.5 | 93.75 | 93.75 | 93.75 | 91.44           |
| 4  | Layanan Bimbingan dan Pelatihan Kearsipan                          | 18               | 100                        | 100   | 100   | 100   | 100   | 100  | 98.61 | 100   | 100   | 98.85           |
| 5  | Layanan Fasilitasi Pemusnahan Arsip                                | 31               | 99.19                      | 100   | 99.19 | 100   | 99.19 | 99.1 | 100   | 100   | 100   | 98.65           |
| 6  | Layanan Konsultasi dan Asistensi Pengelolaan Arsip                 | 1                | 75                         | 100   | 75    | 100   | 75    | 100  | 100   | 75    | 100   | 88              |
| 7  | Layanan Pencarian Khasanah Arsip                                   | 8                | 100                        | 100   | 100   | 100   | 96.88 | 96.8 | 100   | 100   | 100   | 98.31           |
| 8  | Layanan Peminjaman Arsip Statis                                    | 1                | 100                        | 100   | 100   | 100   | 100   | 100  | 100   | 100   | 100   | 99              |
| 9  | Layanan Penggandaan dan Alih Media Arsip Statis                    | 1                | 100                        | 100   | 100   | 100   | 100   | 100  | 100   | 100   | 100   | 99              |
| 10 | Layanan Penyimpanan Arsip Statis                                   | 6                | 100                        | 100   | 100   | 100   | 100   | 100  | 100   | 100   | 100   | 99              |
| 11 | Layanan Perawatan dan Reproduksi Arsip                             | 10               | 100                        | 100   | 100   | 100   | 100   | 100  | 100   | 100   | 100   | 99              |
| 12 | Layanan Arsip Penting (LANTING)                                    | 9                | 100                        | 100   | 100   | 100   | 100   | 100  | 100   | 100   | 100   | 99              |
| 13 | Layanan Penelitian dan Penelusuran Arsip                           | 7                | 100                        | 100   | 100   | 100   | 96.43 | 100  | 100   | 96.4  | 100   | 98.21           |
| 14 | Layanan Sirkulasi (baca dan peminjaman buku)                       | 54               | 97.69                      | 98.15 | 96.76 | 99.54 | 98.61 | 97.6 | 98.61 | 96.7  | 100   | 97.22           |
| 15 | Layanan Keanggotaan Perpustakaan                                   | 17               | 98.53                      | 95.59 | 95.59 | 98.53 | 95.59 | 97.0 | 98.53 | 94.1  | 98.53 | 95.93           |
| 16 | Layanan Referensi                                                  | 14               | 98.21                      | 98.21 | 98.21 | 100   | 98.21 | 100  | 98.21 | 98.2  | 100   | 97.82           |
| 17 | Layanan Mobil Perpustakaan Keliling                                | 2                | 100                        | 100   | 100   | 100   | 100   | 100  | 100   | 100   | 100   | 99              |
| 18 | Layanan Motor Pintar                                               | 11               | 100                        | 100   | 100   | 100   | 100   | 100  | 97.73 | 95.4  | 100   | 98.25           |
| 19 | Layanan Penjemputan Murid Daerah Terpencil (Wisata Pustaka Ceria)  | 15               | 98.33                      | 100   | 100   | 100   | 100   | 100  | 100   | 100   | 96.67 | 98.45           |
| 20 | Layanan Mobil Perpustakaan Bergerak Generasi Terkini (LAMPBORGINI) | 21               | 100                        | 100   | 100   | 98.81 | 100   | 100  | 98.81 | 100   | 98.81 | 98.61           |

|    |                                                                        |    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----|------------------------------------------------------------------------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 21 | Layanan Audio Visual                                                   | 3  | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99    |
| 22 | Layanan Story Telling                                                  | 2  | 100   | 87.5  | 87.5  | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 96.25 |
| 23 | Layanan Kunjungan Perpustakaan (Kupu Kupu Malam)                       | 57 | 98.68 | 98.68 | 98.25 | 100   | 98.25 | 98.68 | 98.68 | 98.25 | 99.12 | 97.75 |
| 24 | Layanan Pendampingan dan Monitoring Perpustakaan Baru (Rintik Pustaka) | 5  | 95    | 100   | 100   | 100   | 100   | 95    | 90    | 85    | 85    | 93.5  |
| 25 | Layanan Pemutaran Film Ruang Theater                                   | 1  | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99    |
| 26 | Layanan Otomasi Perpustakaan/OPAC (INLISLITE)                          | 16 | 100   | 100   | 100   | 100   | 96.88 | 100   | 100   | 98.4  | 100   | 98.48 |
| 27 | Layanan Buku Digital berbasis Android (iKebumen)                       | 8  | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99    |
| 28 | Layanan Bimbingan dan Pelatihan Komputer dan Internet (SMART)          | 2  | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99    |
| 29 | Layanan Komputer untuk Pengunjung                                      | 3  | 83.33 | 83.33 | 91.67 | 100   | 83.33 | 91.6  | 83.33 | 91.6  | 100   | 88.92 |
| 30 | Layanan Pameran Buku dan Komunitas ( Book Fair dan Community Fair)     | 21 | 100   | 95.24 | 95.24 | 98.81 | 97.62 | 97.62 | 95.24 | 97.62 | 96.43 | 96.12 |
| 31 | Layanan Internet Gratis + Wifi Corner                                  | 10 | 95    | 95    | 97.5  | 100   | 97.5  | 97.5  | 97.5  | 97.5  | 97.5  | 96.25 |
| 32 | Layanan Booking Ruangan dan Fasilitas (KLA)                            | 10 | 95    | 87.5  | 85    | 100   | 97.5  | 100   | 97.5  | 95    | 95    | 93.78 |
| 33 | Layanan Pemetaan dan Katalog Perpustakaan se- Kebumen (KLA)            | 9  | 97.22 | 94.44 | 97.22 | 100   | 100   | 94.44 | 100   | 100   | 97.22 | 96.86 |
| 34 | Layanan Pelatihan Keterampilan (Akademik Kriya)                        | 3  | 100   | 100   | 91.67 | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 98.08 |
| 35 | Layanan Fasilitas Komunitas dan Masyarakat (Community Fair)            | 3  | 91.67 | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 98.08 |
| 36 | Layanan Pendampingan Akreditasi Perpustakaan (NGAPAK)                  | 5  | 100   | 95    | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 98.45 |
| 37 | Layanan Galeri Perpustakaan                                            | 3  | 100   | 91.67 | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 98.08 |
| 38 | Layanan Permainan Edukasi Indoor dan Outdoor                           | 2  | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99    |
| 39 | Layanan Informasi Geopark (Jurasi Park)                                | 3  | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99    |
| 40 | Layanan Perpustakaan Khusus Alun-alun (RASIONAL)                       | 4  | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99    |
| 41 | Layanan Keterangan Bebas Pustaka                                       | 2  | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 87.5  | 100   | 100   | 97.63 |

|                      |                                                   |       |      |       |       |      |       |       |      |      |      |       |
|----------------------|---------------------------------------------------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|------|------|-------|
| 42                   | Layanan Buku Braile dan Komputer Bicara (Difabel) | 5     | 100  | 100   | 100   | 100  | 100   | 100   | 100  | 100  | 100  | 99    |
| 43                   | Layanan Literasi Batik                            | 8     | 100  | 100   | 96.88 | 100  | 96.88 | 96.8  | 100  | 100  | 100  | 97.97 |
| 44                   | Layanan Fasilitasi Pelestarian Naskah Kuno        | 3     | 100  | 100   | 100   | 100  | 100   | 100   | 100  | 100  | 100  | 99    |
| Rerata IKM Per Unsur |                                                   | 434   | 98.1 | 98.05 | 97.71 | 99.9 | 97.93 | 98.87 | 98.5 | 98.0 | 99.0 | 97.48 |
| IKM Unit Layanan     |                                                   | 97.48 |      |       |       |      |       |       |      |      |      |       |
| 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 dan Waktu Pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk mendapatkan nilai terendah yaitu 97,93. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 97,71 adalah nilai terendah kedua.

Hasil SKM menunjukkan bahwa unsur Produk memperoleh nilai yang belum optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, masih terdapat permasalahan pada aspek produk pelayanan, antara lain kesesuaian hasil pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, ketepatan dan keakuratan dokumen/hasil layanan, serta kejelasan informasi mengenai produk pelayanan. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh belum optimalnya penerapan standar pelayanan, proses verifikasi, pemanfaatan teknologi, dan penyampaian informasi kepada masyarakat.

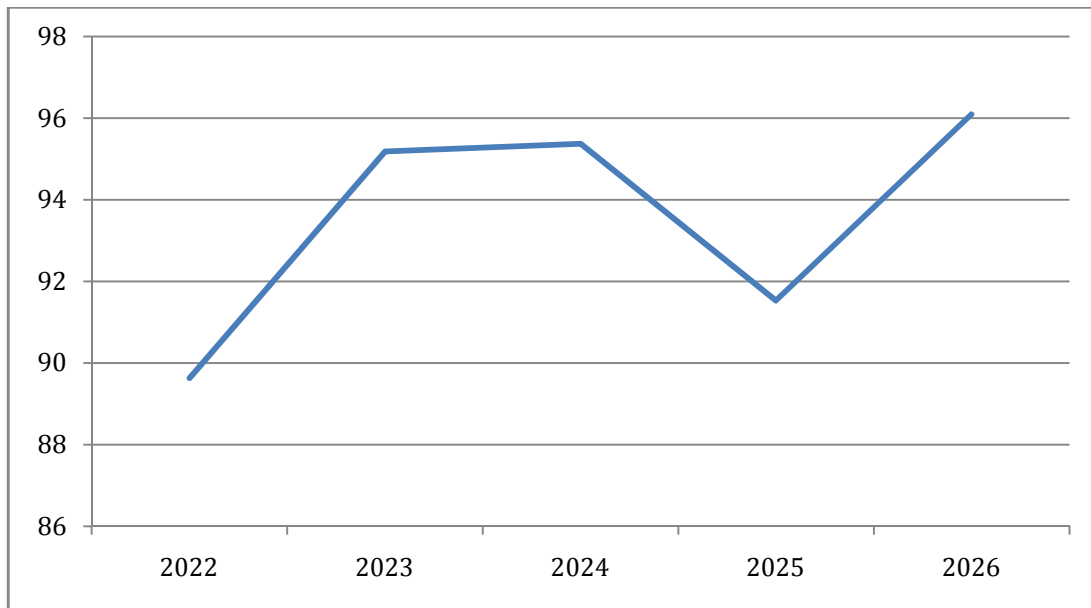
Atas dasar temuan tersebut, kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus

utama kami adalah menyelesaikan masalah pada unsur produk dalam SKM umumnya disebabkan oleh pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan masih kurang, system/aplikasi belum sepenuhnya terintegrasi dan dipahami petugas maupun masyarakat, serta informasi mengenai produk layanan belum disampaikan secara lengkap. 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   | Produk          | Menyediakan informasi yang jelas mengenai bentuk dan waktu penerimaan produk pelayanan                    | Oktober 2026 | Bidang Perpustakaan,                               |
|     |                 | Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kesalahan atau keluhan terkait produk pelayanan | Oktober 2026 |                                                    |
| 2   | Waktu pelayanan | Monitoring dan Evaluasi (Monev) terhadap SOP Pelayanan                                                    | Oktober 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 II 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 II Tahun 2026**

| No | Unsur                                    | IKM   |
|----|------------------------------------------|-------|
| 1  | Persyaratan                              | 91.59 |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 93.8  |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 93.1  |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 99.8  |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 93.6  |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 93.2  |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 94.8  |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 93.7  |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 98.8  |

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 II 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 ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)                                                             | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Memperbarui Standar Persyaratan Pelayanan | Sudah                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memasang informasi persyaratan pada papan informasi, website, media sosial, dan ruang pelayanan</li> </ul> |  <p>DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN</p> <p>SIAP MELAYANI</p> <h2>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</h2> <p>"Standar Pelayanan Publik merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan hak-haknya."</p> <p>Hubungi Kami</p> <p>☎ 0882-2128-9830 🌐 www.perpusda.kebumenkab.go.id 📱 Disarpuskebumen</p> <p>Screenshot of social media posts showing various service standards posters.</p> |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                          |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyusun dan memperbarui standar persyaratan pelayanan yang mudah dipahami</li> </ul> <p>Informasi persyaratan tersedia dan mudah dipahami masyarakat</p> |   |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                 |       |                                                                                                            |                                                                                      |
|---|-----------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Waktu Pelayanan | Sudah | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoring dan Evaluasi (Monev) terhadap SOP Pelayanan</li> </ul> |  |
|---|-----------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

- Sebanyak 434 orang mengisi SKM pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen di Triwulan III tahun 2026 Layanan Kunjungan Perpustakaan (Kupu Kupu Malam) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 57 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97.48 %. 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 Produk 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,

September 2026

**Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan  
Kabupaten Kebumen**



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