

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KEBUMEN



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
Jln. Veteran No. 24 Kebumen 54316 Telp. (0287) 384933/ 385662/ 6601250
Fax : +6287 385662 E-Mail : perpusardakebumen@yahoo.co.id
www.perpusda.kebumenkab.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (*clean foverment*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan system administrasi negara. Reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya sebagai tindak lanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kebumen kepada Organisasi Perangkat Daerah dan masyarakat. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu tingkat kepuasan pemustaka dan pengguna dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan Pemerintah Daerah dalam melakukan reformasi birokrasi. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Semenjak adanya perubahan Undang-Undang No 22 Tahun 1999 menjadi Undang-undang Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa perubahan dalam mekanisme pengelolaan pemerintahan khususnya di tingkat Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota. Dalam koridor pelaksanaan yang baru, hal ini menuntut perubahan pengelolaan pemerintah daerah mandiri, dengan kata lain Pemerintah Daerah diwajibkan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan pengelolaan pemerintahan dengan kemampuan sendiri.

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

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil

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

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

Dengan kata lain, SKM wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PermenPAN) Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumenselaku instansi penyelenggara layanan publik setiap tahun melaksanakan SKM sebanyak 2 kali untuk menilai kinerja instansi sekaligus mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kebumen merupakan lembaga penyelenggara pelayanan publik di bidang jasa informasi perpustakaan dan kearsipan yang ada di Kabupaten Kebumen. Sesuai Peraturan Bupati Kebumen Nomor 80 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Visi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen mengikuti visi Bupati Kebumen Terpilih yaitu “Bersama Menuju Masyarakat Kebumen yang Sejahtera, Unggul, Berbudaya, Agamis dan Berkelanjutan, dan misi yaitu Misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen melaksanakan Misi Bupati Kebumen Terpilih 2016-2021, pelaksanaannya yang tertera pada Misi Bupati nomor 1 (satu) dan nomor 6 (enam) yaitu sebagai berikut :

Misi No 1 :

Membangun sumber daya manusia yang memiliki wawasan luas, tangguh serta berkemauan, melalui pendidikan dan kesehatan yang berkualitas.

Misi No. 6 :

Memperkuat sekaligus meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih, serta mampu menciptakan iklim pelayanan publik yang maksimal (*Good and Clean Government*). Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen berperan dan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik, sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan pemerintah daerah yang cepat, bersih, efisien, efektif, potensial, transparan dan akuntabel. Disamping itu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen juga berperan meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan pendalaman agama, yang didukung dengan sistem pengawasan yang efektif guna menekan perilaku korupsi, kolusi dan Nepotisme.

1.2 Dasar Hukum

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

Adapun dasar hukum Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat ;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
5. Peraturan MenPAN dan RB Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2020;
6. Peraturan MenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
7. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan MenPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
9. Keputusan MenPAN Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan MenPAN Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

11. Keputusan Menpandan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat

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

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

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

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

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

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Penerbitan Surat Laik Operasi Kapal Perikanan;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

1.4 Prinsip Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen Tahun 2020 ini dilaksanakan dengan prinsip transparansi dan akuntabel.

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan yang di Survey yaitu bidang perpustakaan:

- a. Layanan Wifi Corner;
- b. Layanan Keanggotaan;
- c. Layanan Bermain Anak

1.6 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. 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.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak

BAB II METODE DAN PELAKSANAAN SKM

2.1 Metode SKM

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur diselingi wawancara tatap muka (*face to face interviews*). Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi dengan jumlah 350 responden.

2.2 Pelaksanaan SKM

Tahapan dan Jadwal Kegiatan Survey

Berikut merupakan gambaran keseluruhan tahapan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 tahun 2020.

Pelaksanaan survey dalam kurun waktu 2 (dua) bulan yaitu pada bulan November-Desember2020. Dengan metode acak setiap hari membagikan minimal 20 kuisisioner dengan target pengunjung berbeda.

Berikut jadwal kegiatan SKM Semester 2 ditunjukkan oleh Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Jadwal Kegiatan SKM Semester 2 Th 2020

No	Kegiatan	November	Desember
1	Persiapan Survey(Kuesioner dll)	M1	
2	Pelaksanaan Survey	M2-M4	
3	Input Data dan Klarifikasi Data	M4	M1
4	Presentasi Hasil		M1
5	Laporan Survey		M2

Secara Umum pelaksanaan SKM yaitu :

a. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit pelayanan perpustakaan membahas

mengenai kuesioner. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan terkait teknis pengisian kuesioner agar mendapatkan hasil yang akurat dan efektif.

b. Penyiapan Bahan

1. Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner mengacu sesuai Permenpan RB no 14 tahun 2017 yang terbagi dalam 3 bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan keanggotaan, layanan wifi corner dan layanan bermain anak. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 350 responden.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di:

Lokasi unit pelayanan keanggotaan dan halaman(wifi corner dan layanan bermain anak) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

Waktu survey: 1 November – 30 Desember 2020

2.3 Responden

Responden dipilih secara acak dengan memperhitungkan sebaran pengguna layanan dari segi pendidikan maupun usia. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan sesuai Permenpan RB No 14 tahun 2017 maka ditetapkan jumlah responden terpilih ditetapkan 350 orang.

Sebaran responden Survey yang dijabarkan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Sebaran Responden Survey Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

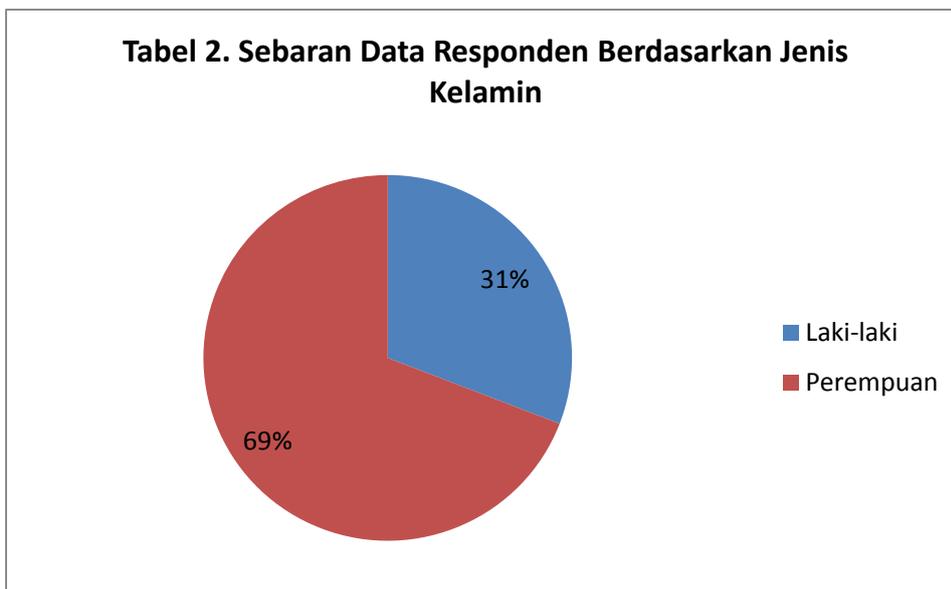
	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	3	1%
2	TNI	1	0%
3	POLRI	1	0%
4	Swasta	27	8%

5	Wirausaha	18	5%
6	Pelajar	141	41%
7	Mahasiswa	141	40%
8	Lainnya	18	5%
	Jumlah	350	100%

Dari 350 responden yang diminta untuk memberikan penilaian SKM pada pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dapat dikategorikan sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

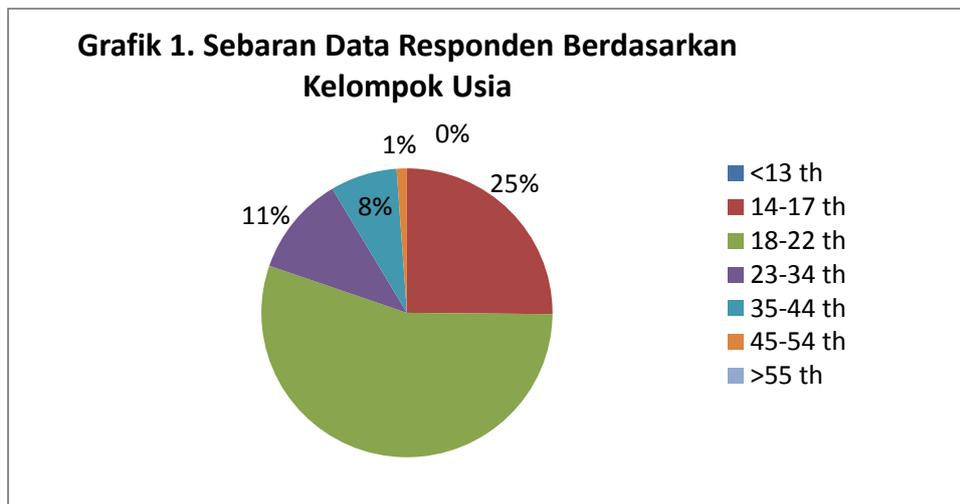
	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	108	31%
2	Perempuan	242	69%
	Jumlah	350	100%



Gambar3.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Usia

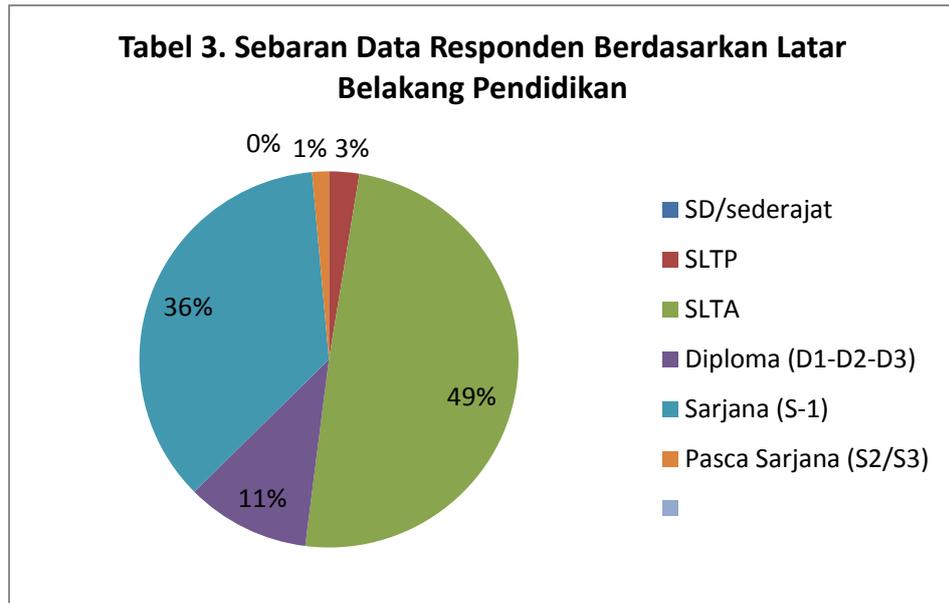
	Umur	Frekuensi	Prosentase
1	<13 th	3	1%
2	14-17 th	88	25%
3	18-22 th	193	55%
4	23-34 th	39	11%
5	35-44 th	26	39%
6	45-54 th	4	1%
7	>55 th	0	0%
	Jumlah	350	100%



Gambar3.2Grafik Responden Berdasarkan Usia

c. Pendidikan

	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SD/sederajat	0	0%
2	SLTP	9	3%
3	SLTA	173	49%
4	Diploma (D1-D2-D3)	37	10%
5	Sarjana (S-1)	126	37%
6	Pasca Sarjana (S2/S3)	5	1%
	Jumlah	350	100%



Gambar 3.3 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan

2.4 Proses Pengumpulan Data

a. Pengisian Kuisisioner

Pengisian kuisisioner dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

1. Dilakukansendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan;
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh petugas unit pelayanan, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil pengisian survei, maka petugas hanya mendampingi dan memberikan informasi hanya jika responden bertanya.

b. Pengolahan dan Analisis Data

Kuisisioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan

standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut :

- 1) Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata sebagai berikut :
 - Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternative jawaban (X) sebagai berikut: alternative jawaban a diberi nilai 1, b diberi nilai 2, c diberi nilai 3 dan d diberi nilai 4;
 - Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot NRR tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

- 2) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi PerUnsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- 3) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus $\text{SKM} \times 25$.

Berikut ini merupakan Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM , Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel pada tabel 2.3 berikut.

4) Nilai persepsi

Nilai persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 2.3 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,01 – 1,75	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

BAB III
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Hasil SKM Semester 2 Tahun 2020

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 350 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.1 Tabel Hasil SKM Semester 2 Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.420	85.50	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3.437	85.93	A	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3.457	86.43	A	Sangat Baik
4	Biaya/tariff	3.889	97.21	A	Sangat Baik
5	Produk layanan	3.526	88.14	A	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.429	85.71	A	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3.476	86.89	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3.477	86.93	A	Sangat Baik

9	Sarana Prasarana	3.823	95.57	A	Sangat Baik
	Jumlah	31.933	798.32		
	Nilai IKM	3.545	88.61	A	Sangat Baik

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,545 \times 25 = \mathbf{88,61}$
- b. Mutu pelayanan **AdenganKinerja** unit pelayanan **Sangat Baik**.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26-4,00 atau Sangat Memuaskan merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu

1. Prosedur
2. Persyaratan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan:

1. Kompetensi pelaksana

Tabel 3.2 Tabel Rekapitulasi Nilai per Unsur SKM

UNSUR	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Nilai 4	176	182	159	322	191	206	185	223	271
Nilai 3	209	200	220	62	191	175	199	159	108
Nilai 2	0	3	6	1	3	4	1	3	3
Nilai 1	0	0	0	0	0	0	0	0	3

Jumlah	1194	1196	1203	1353	1227	1188	1210	1209	1330
Rata-rata	3.437	3.457	3.888	3.526	3.414	3.477	3.477	3.474	3.822

Berikut kami uraikan nilai tiap unsur pelayanan:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan ini bisa ditinjau dari aspek persyaratan teknis dan persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Berdasarkan hasil Survey unsur persyaratan pelayanan masuk kategori baik (3.420), hal ini dapat dilihat dari indikator proses pembuatan kartu anggota, dimana ketersediaan formulir dan syarat pendaftaran anggota sangat mudah. Namun ada yang masih menilai rendah karena dinilai ada ketidakefisienan terkait penandatanganan formulir keanggotaan yang sudah dilampiri KTP.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur pelayanan yang dilakukan diantaranya mencakup adanya petunjuk dan tata cara pelayanan serta prosedur pelayanan pendaftaran anggota dan sirkulasi memenuhi kategori unsur sangat baik (3.437) dikarenakan sudah membuat dan memasang alur prosedur dan persyaratan pelayanan dan standar operasional pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan jangka waktu yang diperlukan yang telah ditetapkan sesuai SOP, sehingga nilai dari unsur ini adalah sangat baik yaitu (3.457).

4. Biaya/Tarif

Nilai dari unsur ini adalah yang tertinggi yaitu (3.889). Hal yang karena Disarpus Kebumen tidak memungut biaya apapun untuk setiap jenis layanan. Yang perlu mendapat perhatian cukup yaitu sebagian masih ada responden yang masih kurang mendapatkan informasi terkait tidak adanya tarif untuk semua jenis layanan artinya perlu ada sosialisasi lebih / membuat pemberitahuan yang dapat terlihat terkait layanan gratis perpustakaan sehingga point ini bisa mendapatkan nilai sempurna.

5. Produk Layanan

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dikategorikan sangat baik dengan nilai (3.526). Namun masih ada 35 responden yang menilai rendah terkait kesesuaian spesifikasi layanan yang diterima dengan Standar Layanan yang dipasang di papan. Hal ini perlu ditindak lanjuti petugas bagian layanan terkait pelaksanaan SOP dan SPM layanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam hal ini petugas pelayanan memiliki tingkat keahlian dan keterampilan yang baik, sehingga proses dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih cepat. Secara keseluruhan Nilai dari unsur ini tinggi adalah (3.429).

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam hal ini petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penilaian responden cukup sopan dan ramah, sehingga unsur ini masuk kategori tinggi dengan nilai (3.476).Terkait keramahan dan kesopanan masih ada responden yang menjawab cukup sehingga petugas layanan perlu diberikan briefing dan penguatan terhadap etika dan standar perilaku yang konsisten dalam melayani pengunjung secara merata setiap waktu.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dilingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, sehingga setiap pengaduan dan tindak lanjut yang dirasakan oleh masyarakat sudah dapat dirasakan dampak perubahannya. Ada beberapa keluhan terkait media layanan dan aduan namun dapat diperbaiki di masa depan. Hasil SKM tahun ini yang menjelaskan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dikategorikan baik dengan nilai (3.477).

9. Sarana dan Prasarana

Unsur ini mendapatkan penilaian sangat baik sebesar 3.823 mengingat dalam tahun 2020 sudah banyak penambahan fasilitas dan pengembangan layanan fisik perpustakaan

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa unsur yang menempati urutan terendah adalah “Kompetensi Pelaksana”. Kompetensi terkait dengan kecekatan, kecepatan dan kemudahan dalam memberikan penjelasan terhadap pengunjung.

Unsur terendah selanjutnya yaitu “Perilaku Pelaksana’ hal ini terkait teknis/sikap dalam melayani pengunjung. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik. Jika dimungkinkan perlu dibuat standar etika perilaku petugas layanan dan pelatihan yang disertai *punishment and reward* bagi petugas layanan agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana dan waktu layanan dapat lebih baik lagi sesuai harapan dari pengguna layanan atau masyarakat.

3.2 Perbandingan Kinerja

Perbandingan kinerja untuk tahun ini ada sedikit perbedaan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini didasarkan pada penggunaan peraturan yang berbeda, diantaranya; Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Berikut perbandingan nilai SKM untuk semester 1 dan 2 pada lingkungan kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

Tabel 3.4 Perbandingan Nilai SKM Semester 1 dan Semester 2 Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Semester 1		Semester 2	
		Nilai Capaian	Interval	Nilai Capaian	Interval
1	Persyaratan	86.43	3.457	85.79	3.431
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	86.62	3.465	85.93	3.437
3	Waktu pelayanan	84.94	3.397	86.43	3.457

4	Biaya/tarif	95.84	3.834	97.21	3.889
5	Produk layanan	87.21	3.488	88.14	3.526
6	Kompetensi pelaksana	88.12	3.525	85.36	3.414
7	Perilaku pelaksana	86.98	3.479	86.89	3.476
8	Penanganan Pengaduan	89.29	3.571	86.93	3.477
9	Sarana Prasarana	92.01	3.681	95.57	3.823
Nilai SKM		88.52	3.541	88,61	3.544

	Semester 1	Semester 2
NILAI SKM	3.541	3.544
NILAI KONVERSI SKM	88.52	88.61
MUTU PELAYANAN	A	A
KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik	Sangat Baik

Secara umum kinerja Layanan perpustakaan di Semester 2 ini meningkat meskipun tidak signifikan artinya bahwa manajemen sudah melaksanakan perbaikan berdasarkan evaluasi SKM di Semester 1. Diharapkan untuk tahun depan bisa dilakukan peningkatan terutama pada unsur-unsur yang nilainya belum maksimal yaitu Persyaratan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana karena sesungguhnya ketiga unsur ini adalah muka dari institusi sebab mereka yang ada paling depan dan berhubungan langsung dengan masyarakat.

3.3 Rencana Aksi Perbaikan

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi dan diperbaiki, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;

2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner;
3. Meningkatkan akuntabilitas dan komitmen mutu SDM melalui pemberian pelatihan/ diklat pelayanan prima (*service excellent*) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung guna meningkatkan keterampilan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan orientasi mutu mengenai sikap layanan dan kompetensi para pegawai;
4. Diperlukan pemberian reward bagi pegawai yang telah melaksanakan pelayanan secara maksimal memenuhi dan melewati batas standar yang telah ditetapkan serta memberikan punishment berupa arahan pembinaan bagi pegawai yang melaksanakan pelayanan dibawah standar, yang penilainnya langsung dari pelanggan.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 2 yang telah dilaksanakan pada tahun 2020, secara umum menunjukkan hasil yang SANGAT BAIK dengan nilai IKM 3.541 atau 88.61 dalam semua unsur pelayanan publik yang dinilai oleh masyarakat;
2. Hasil SKM pada Semester 2 tahun 2020 unsur yang memiliki nilai terbesar adalah unsur “Biaya/ Tarif” yaitu 3.889 poin atau 97.21. Untuk unsur yang nilai terendah adalah unsur “Kompetensi Pelaksana” yaitu 3.414 poin atau 85.36.

4.2 Rekomendasi Rencana Tindak Lanjut

Walaupun mendapatkan nilai persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat dalam SKM periode 2 ini, namun berdasarkan masukan dan saran dari responden masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen antara lain :

1. Meningkatkan mutu SDM melalui pemberian pelatihan/diklat pelayanan prima (*service excellent*) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung guna meningkatkan keterampilan etos kerja atau motivasi petugas

serta menetapkan orientasi mutu mengenai standar sikap layanan dan kompetensi para pegawai.

2. 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 dibawah standar, yang penilainnya langsung dari pengguna layanan.
3. Di perlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui penyediaan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan telepon / SMS center, tidak hanya penempatan Kotak Saran.
4. Frekuensi monitoring dari Tim secara periodik untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Kegiatan SKM perlu dilaksanakan oleh petugas yang menguasai SOP sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hasil Survey.

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU						PENANGGUNG JAWAB
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
	Meningkatkan mutu SDM melalui pemberian pelatihan/diklat pelayanan prima (<i>service excellent</i>)	Meyusun rencana dan anggaran untuk kegiatan peningkatan SDM	v						Kasubag Umpeg
	Diperlukan pemberian reward bagi pegawai yang telah melaksanakan pelayanan secara maksimal memenuhi dan melewati batas standar yang telah ditetapkan serta memberikan <i>warning</i> berupa arahan pembinaan bagi pegawai yang melaksanakan pelayanan dibawah standar	Membuat SK reward dan punishment Menyusun mekanisme penilaian petugas layanan	v						Kasubag Umpeg
	Meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui penyediaan media yang mudah diakses	Membuat ruang pengaduan, Aktivasi no WA pengaduan, menyusun SOP	v	v					Kabid Perpustakaan dan Kabid Arsip

	Frekuensi monitoring dari Tim secara periodik untuk setiap proses yang dilakukan	Menyusun jadwal monitoring dan personil							
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

LAMPIRAN