

**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KEBUMEN**

Jl. Veteran Nomor 24 Jawa Tengah 54316  
Telepon (0287) 384933 / 385662 - Fax (0287) 385662



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TAHUN 2017**

**LOVELibrary - PerpuSeru**

Telepon (0287) 384933 / 385662 | Fax (0287) 385662

E-mail : [perpusda@kebumenkab.go.id](mailto:perpusda@kebumenkab.go.id) / [perpusardakebumen@yahoo.co.id](mailto:perpusardakebumen@yahoo.co.id)

Website : [www.perpusda.kebumenkab.go.id](http://www.perpusda.kebumenkab.go.id)

Blog : [perpusardakebumen.blogspot.com](http://perpusardakebumen.blogspot.com)

Facebook : Disarpus Kebumen

Twitter : @DisarpusKebumen

Instagram : Disarpus Kebumen

## KATA PENGANTAR

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, "Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen" untuk Tahun 2017 ini dapat kami laksanakan dengan upaya yang maksimal dan tersusun dengan baik.

Kegiatan pelaksanaan survey ini mencakup layanan sirkulasi dan layanan keanggotaan yang merupakan layanan utama yang paling sering digunakan pengunjung perpustakaan. Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kinerja yang telah maupun sedang dijalankan, mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen, serta untuk menilai kekurangan, kebutuhan perbaikan, kelanjutan atau perluasan program sebagai rekomendasi tindak lanjutnya.

Demikian Laporan SKM ini dibuat dengan harapan semoga dapat memberikan kontribusi sebagai acuan dan pedoman bagi penyelenggara pemerintahan terutama bagi pejabat dan pelaksana kegiatan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dalam upaya peningkatan layanan yang lebih baik dengan mengedepankan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat atau kepuasan pelanggan adalah kepuasan kami juga.

Kebumen, Desember 2017

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KEBUMEN



**ANNA RATNAWATI, SKM, M.Si**

Pembina

NIP. 19640629 198803 2 002

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL DAN GAMBAR</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
1.4 Sasaran dan Manfaat .....	4
<b>BAB II METODE DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	5
2.1 Tahapan dan Jadwal Kegiatan Survey .....	5
2.2 Pengumpulan Data .....	5
2.3 Responden .....	6
2.4 Metode Pengumpulan Data .....	6
2.5 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan .....	7
2.6 Pengolahan Data .....	7
2.7 Nilai Persepsi .....	8
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	9
3.1 Data Responden .....	9
3.2 Hasil SKM Semester 2 Tahun 2017.....	11
3.3 Evaluasi Unsur Terlemah .....	13
3.4 Perbandingan Kinerja .....	13
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	15
4.1 Kesimpulan .....	15
4.2 Rekomendasi .....	16
<b>LAMPIRAN</b> .....	17

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1 Kuisisioner .....	17
2 Rekapitulasi Pengolahan Data .....	19
3 Rekapitulasi Pendapat / Saran Responden .....	21
4 SK Pembentukan Tim Pelaksana SKM tahun 2017 .....	22
5 Template Analisis Data .....	24

## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

	<b>Halaman</b>
2.1 Tabel Sebaran Responden Survey .....	6
2.2 Tabel Jadwal Kegiatan SKM Semester 2 Tahun 2017 .....	7
2.3 Tabel Interval SKM .....	8
3.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	9
3.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia .....	9
3.3 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	10
3.4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	10
3.5 Tabel Hasil SKM Semester 2 Tahun 2017 .....	11
3.6 Perbandingan Nilai SKM Semester 1 dan Semester 2 Tahun 2017 .....	11

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 tersebut menghimbau pemerintah daerah untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang selama ini dilakukan.

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. Apabila pelaksanaan SKM terus dilaksanakan secara berkesinambungan maka pemerintah akan mendapatkan benang merah hubungan perbaikan atas pendapat atau keinginan masyarakat dengan membandingkan hasil pelaksanaan SKM setiap periodenya.

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 – 2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan diperbarui dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat atau SKM .

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen telah berkomitmen melaksanakan survey kepuasan masyarakat mulai tahun 2013 - 2016 pada setiap awal semester 1 dan akhir semester 2. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen telah melakukan suvey untuk memonitor kepuasan pengguna layanan yaitu masyarakat dengan menjalankan amanah undang-undang yang saat tahun 2013-2014 masih bernama Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kemudian menjadi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2015. Pada pelaksanaan tersebut terdapat banyak perubahan baik dari sistem pelayanan maupun pemenuhan sarana prasarana yang ada. Dasar hukum sebagai acuan pelaksanaan SKM juga mengalami perubahan Peraturan Menteri yang telah ditetapkan yaitu

Permen PAN nomor 16 tahun 2014 sehingga Permen PAN nomor 25 tahun 2004 dinyatakan sudah tidak berlaku lagi. Setelah pelaksanaan SKM tahun 2017 semester 1 (bulan Juni) maka pada laporan kali ini akan digambarkan progress kepuasan pengguna layanan perpustakaan hasil SKM 2017 semester 2 (bulan Desember).

## **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. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menpan Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
8. Keputusan Menpan Nomor 26/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

### **1.3 Maksud Dan Tujuan**

Maksud utama penyusunan SKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, kelemahan pelayanan dan penilaian masyarakat terhadap kinerja layanan utama perpustakaan (sirkulasi dan keanggotaan) sebagai salah satu instansi layanan pemerintahan.

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk 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.

### **1.4 Sasaran dan Manfaat**

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen Tahun 2017 semester 2 ini dilaksanakan untuk sasaran pengguna layanan utama perpustakaan.

Ruang lingkup layanan Survey yaitu :

- a. Sirkulasi Pengembalian dan Peminjaman
- b. Keanggotaan

Dari pelaksanaan SKM yang dilaksanakan secara periodik, diharapkan data dan informasi hasil SKM tersebut dapat memberikan mafaat :

- a. Diketahui unsur kelemahan dan kekurangan yang perlu diperbaiki;
- b. Diketuainya gambaran umum hasil kinerja perpustakaan;
- c. Diketuainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan guna peningkatan kualitas layanan.

## BAB II

### METODE DAN PENGOLAHAN DATA

#### 2.1 Tahapan dan Jadwal Kegiatan Survey

Berikut merupakan gambaran keseluruhan tahapan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 tahun 2017 dilaksanakan bulan November – Desember 2017.

#### 2.2 Pengumpulan Data

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) menggunakan alat bantu pengumpulan data berupa kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Pertanyaan kuesioner meliputi 9 variabel dengan 38 point pertanyaan yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kesembilan unsur tersebut adalah:

1. **Persyaratan pelayanan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administratif;
2. **Prosedur pelayanan** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan 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 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 Petugas** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Maklumat Pelaksana** adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3 Responden

Responden dipilih secara acak dengan memperhitungkan sebaran pengguna layanan dari segi pendidikan maupun usia. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan, responden terpilih ditetapkan 130 orang.

Penggunaan metode populasi ini masih didasari atas dasar teori sampling yang disampaikan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu sebanyak 130 sampling tiap cakupan survey. Berikut sebaran responden Survey yang dijabarkan pada tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Sebaran Responden Survey**

No	Wilayah Survey	Sebaran Responden		
		Pelajar	Umum	Total Responden
1	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Kebumen	50 %	50 %	100 %
<b>TOTAL RESPONDEN</b>				<b>130 orang</b>

### 2.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dan menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi dengan jumlah 130 responden.

## 2.5. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan survey dalam kurun waktu 1 (satu) bulan yaitu pada bulan November 2017. Dengan metode acak setiap hari membagikan 10 kuisisioner dengan target pengunjung berbeda.

Berikut jadwal kegiatan SKM Semester 2 yang ditunjukkan oleh Tabel 2.2.

**Tabel 2.2 Jadwal Kegiatan SKM Semester 2 Th 2017**

No	Kegiatan	Nov	Des
1	Persiapan Bahan Survey(Kues, Surat Tugas dll)	√	
2	Pelaksanaan Survey	√	
3	Input Data dan Klarifikasi Data	√	
4	Presentasi Hasil	√	
5	Laporan Survey		√

## 2.6 Pengolahan Data

Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- Membuat scoring /nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 5, 'b' diberi nilai 4, c diberi nilai 3, d diberi nilai 4 dan e diberi nilai 1.
- Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 38 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{38} = 0,026$$

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

## 2.7 Nilai Persepsi

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.

**Tabel 2.3 Nilai Interval SKM**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval SKM</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Layanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	0,00 – 1,00	< 20	E	Buruk
2	1,01 – 2,00	20,01-39,99	D	Tidak Baik
3	2,01 – 3,00	40,00-59,99	C	Kurang Baik
4	3,01 – 4,00	60,00-79,99	B	Baik
5	4,01 – 5,00	80,00-100	A	Sangat Baik

Penilaian persepsi sangat penting dalam mengukur hasil pelaksanaan SKM. Dalam membaca interval hingga penilaian kinerja pelayanan tabel nilai persepsi dapat memandu masyarakat dalam menyimpulkan kinerja suatu institusi. Sehingga baik institusi maupun masyarakat nantinya dapat memberikan sumbangsih saran, pendapat hingga kritikan yang membangun.

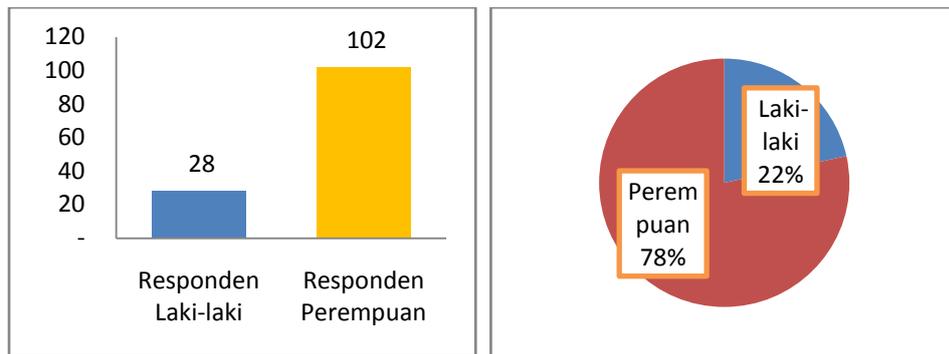
### BAB III

## HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

### 3.1 Data Responden

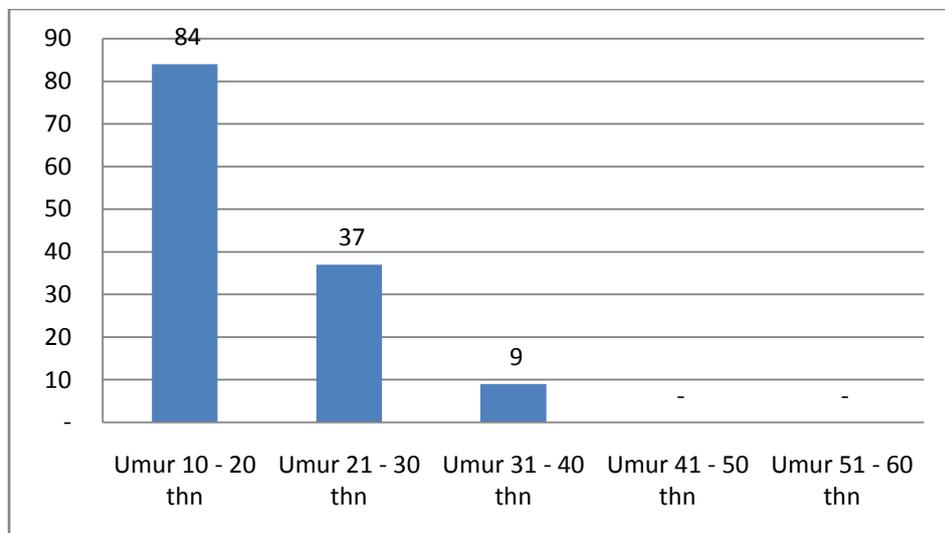
Dari 130 responden yang memberikan penilaian SKM pada pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen terdapat beberapa kategori responden diantaranya:

#### a. Jenis Kelamin



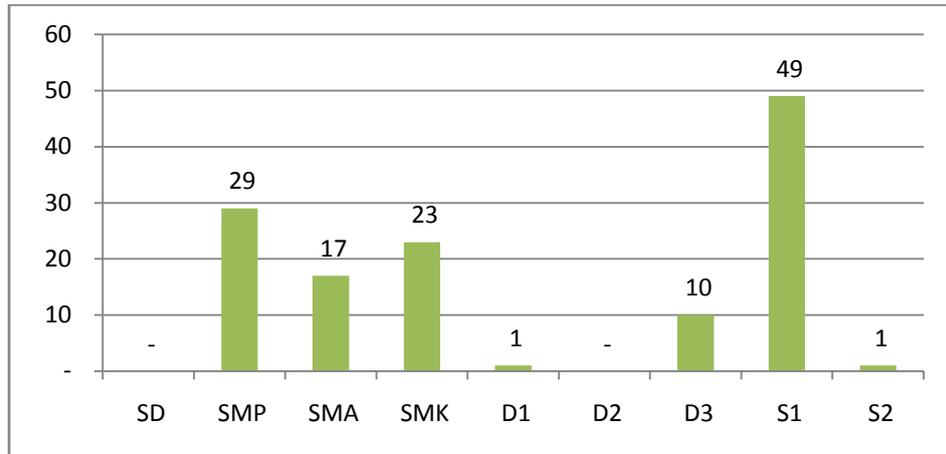
Gambar 3.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### b. Usia



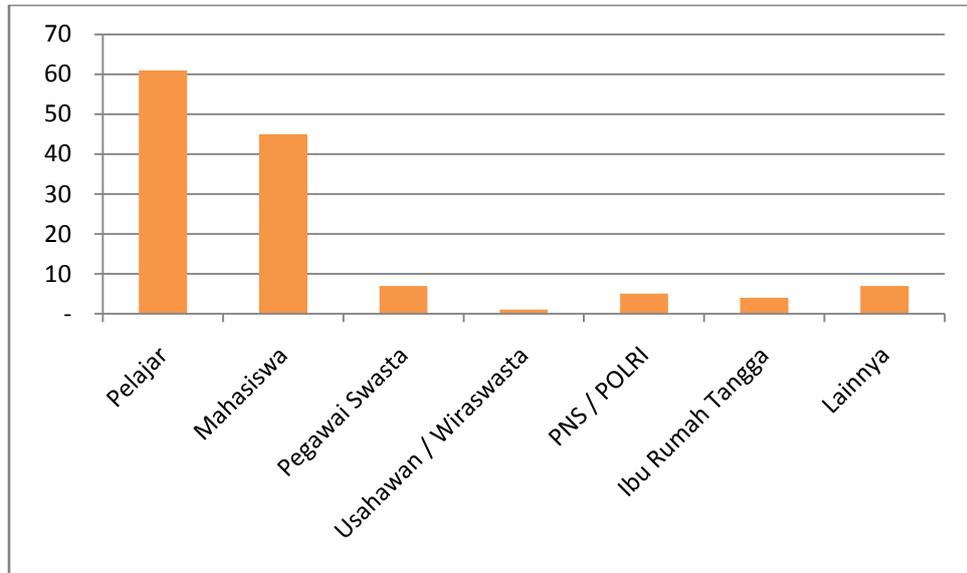
Gambar 3.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia

**c. Pendidikan**



**Gambar 3.3 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan**

**d. Pekerjaan**



**Gambar 3.4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

### 3.2 Hasil SKM Semester 2 Th. 2017

Berikut matrik penilaian hasil pelaksanaan SKM semester 2 tahun 2017 :

**Tabel 3.5 Tabel Hasil SKM Semester 2 Tahun 2017**

No	Unsur Pelayanan	Rata Capaian	Nilai SKM	Persentase Capaian	Kategori
1	Persyaratan	8,44	4,22	84,38	Sangat Tinggi
2	Prosedur	11,68	4,17	83,41	Sangat Tinggi
3	Waktu Pelayanan	17,62	4,01	80,10	Sangat Tinggi
4	Biaya/Tarif	8,33	4,17	83,31	Sangat Tinggi
5	Produk Spesifikasi pelayanan	5,78	4,13	82,53	Sangat Tinggi
6	Kompetensi Pelaksana	12,04	4,01	80,26	Sangat Tinggi
7	Perilaku Pelaksana	13,71	4,03	80,63	Sangat Tinggi
8	Maklumat Pelayanan	23,92	4,12	82,47	Sangat Tinggi
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	25,97	3,93	78,69	Tinggi
<b>NILAI SKM</b>				<b>4,06</b>	
<b>NILAI KONVERSI SKM</b>				<b>81,20</b>	
<b>MUTU PELAYANAN</b>				<b>A</b>	
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>				<b>Sangat Baik</b>	

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 persyaratan pelayanan masuk kategori sangat baik (4,22), hal ini dapat dilihat dari indikator proses pembuatan kartu anggota, dimana ketersediaan formulir dan syarat pendaftaran anggota sangat mudah.

## **2. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dilakukan diantaranya mencakup pelayanan bidang pendaftaran anggota dan sirkulasi memenuhi kategori unsur baik (4,17) dikarenakan sudah membuat dan memasang alur prosedur dan persyaratan pelayanan dan standar operasional pelayanan.

## **3. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan sesuai SOP, sehingga nilai dari unsur ini adalah baik yaitu (4,01).

## **4. Biaya/Tarif**

Nilai dari unsur ini adalah sangat baik yaitu (4,17). Hal yang membuat nilainya baik adalah karena Disarpus Kebumen tidak memungut biaya apapun untuk setiap jenis layanan.

## **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan dilingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dikategorikan baik dengan nilai (4,13).

## **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. Nilai dari unsur ini adalah (4,01).

## **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana dalam hal ini petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sopan dan ramah, sehingga unsur ini masuk kategori baik dengan nilai (4,03).

## **8. Maklumat Pelayanan**

Petugas pelayanan memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Setiap petugas berusaha melaksanakan

layanan sesuai Maklumat yang sudah disepakati bersama sehingga unsure ini memiliki nilai (4,12).

#### **9. 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. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil SKM tahun ini yang menjelaskan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dikategorikan baik dengan nilai (3,93).

### **3.3 Evaluasi Unsur Terlemah**

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa unsur “Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan” memiliki nilai terendah dari 9 unsur Survey Kepuasan Masyarakat. Hal ini perlu dipelajari lebih lanjut untuk mendapatkan mekanisme / system pengaduan masyarakat baik berupa pemberian informasi maupun layanan pengaduan yang lebih cepat dan efisien.

Unsur kedua yang menempati urutan terendah adalah unsur “Waktu Pelayanan” dan “Kompetensi Pelaksana”. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana dan waktu layanan dapat menjadi lebih baik lagi sesuai harapan dari pengguna layanan atau masyarakat.

### **3.4 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.

**Tabel 3.6 Perbandingan Nilai SKM Semester 1 dan Semester 2 Tahun 2017**

No	Unsur Pelayanan	Semester 1		Semester 2	
		Rata Capaian	Interval	Rata Capaian	Interval
1	Persyaratan	8,44	4,22	7,29	3,65
2	Prosedur	11,68	4,17	11	3,83
3	Waktu Pelayanan	17,62	4,01	17,22	3,91
4	Biaya/Tarif	8,33	4,17	6,19	4,42
5	Produk Spesifikasi pelayanan	5,78	4,13	5,70	4,07
6	Kompetensi Pelaksana	12,04	4,01	11,04	3,68
7	Perilaku Pelaksana	13,71	4,03	12,92	3,80
8	Maklumat Pelayanan	23,92	4,12	21,99	3,79
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	25,97	3,93	24,38	3,69
	<b>Nilai SKM</b>	<b>127</b>	<b>4,06</b>	<b>117</b>	<b>3,87</b>

	Semester 1	Semester 2
<b>NILAI SKM</b>	<b>3,87</b>	<b>4,06</b>
<b>NILAI KONVERSI SKM</b>	<b>77,45</b>	<b>81,2</b>
<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>

## **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 OPD Pelayanan Publik 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) yang telah dilaksanakan pada tahun 2017 periode-2, secara umum menunjukkan hasil yang SANGAT BAIK dan mengalami peningkatan dari periode-1 untuk 9 unsur pelayanan publik yang dinilai oleh masyarakat.
2. Proses SKM pada tahun 2015 periode-2 ini mengalami perbedaan dibandingkan pada tahun sebelumnya, dikarenakan perbedaan peraturan yang digunakan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yaitu terkait jumlah responden pada semester 1 sejumlah 165 responden dan semester 2 sejumlah 130 responden
3. Hasil SKM pada tahun 2017 periode-2 unsur yang memiliki nilai terbesar adalah unsur "Biaya/Tarif" yaitu 4,17 poin atau 83,31. Untuk unsur yang nilai terendah adalah unsur "Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan" yaitu 3,93 poin atau 78,69.
4. Hasil SKM pada tahun 2017 periode-2 ini, unsur yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah unsur "Perilaku Pelaksana" dengan tingkat frekuensi rata-rata 28 kali (22%) dari 130 responden.

#### 4.2. Rekomendasi

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

1. 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 dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan orientasi mutu mengenai 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 punishment berupa arahan pembinaan bagi pegawai yang melaksanakan pelayanan dibawah standar, yang penilainnya langsung dari pelanggan.
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.
6. Hasil survey sebaiknya dilakukan untuk semua jenis layanan tidak hanya 1 layanan, dan hasil penilaian SKM tersebut dipasang di ruang layanan sebagai bagian dari publikasi.



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**  
**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN**  
Jalan Veteran Nomor 24 Telepon (0287) 384933 - 385662  
**K E B U M E N**

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KEBUMEN

NOMOR : 041/1953

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN  
TAHUN 2017

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan untuk peningkatan kualitas layanan publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen tahun 2017.
- Mengingat : a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- b. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844)
- c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- f. Inpres Nomor 1 Tahun 1995 ttg Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- g. Peraturan Pemerintah No 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal

- h. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- i. PermenPAN Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 ttg Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
- j. KepmenPAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 ttg Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- k. KepmenPAN Nomor KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- l. Perda Nomor 7 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- m. Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen;

- Memperhatikan :
- 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
  - 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
  - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan

### **MEMUTUSKAN:**

Menetapkan

**PERTAMA**

Membentuk Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen tahun 2017 dengan susunan sebagaimana terlampir;

**KEDUA**

- : Tugas Tim sebagaimana Diktum Kesatu Keputusan ini adalah :
- 1. Menyiapkan bahan dan materi daftar kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
  - 2. Melaksanakan kegiatan Survey terhadap responden pemustaka di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen;
  - 3. Melakukan pengolahan data dan analisa hasil SKM serta menyusun dan mendokumentasikan Laporan Hasil SKM;
  - 4. Mengevaluasi dan memberikan rekomendasi hasil pelaksanaan kegiatan kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kebumen Tahun Anggaran 2017.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kebumen  
pada tanggal 23 Oktober 2017

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN  
PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KEBUMEN



**ANNA RATNAWATI, S.KM., M.Si**

LAMPIRAN 1 KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KEBUMEN  
NOMOR : 041/1953  
TANGGAL : 23 Oktober 2017

**TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN  
TAHUN 2017**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN DINAS</b>	<b>JABATAN DALAM TIM</b>
1	Anna Ratnawati, SKM, M.Si	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	Dra. Hj. Rohmah Hidayati	Sekretaris	Ketua
3	Dra. Seha Rahayu, MM	Kabid Perpustakaan	Koordinator Bidang Perpustakaan
4	Endah Wahjoe W, S.Sos, M.Si	Kabid Arsip	Koordinator Bidang Kearsipan
5	Suharyati, S.Sos	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Koordinator Bidang Umum dan Kepegawain
6	Ari Prianto, A.Md	Pranata Komputer	Pelaksana
7	Putri Wahyu Pangesti, A.Md	Arsiparis Pelaksana	Pelaksana
8	Supriyono, S.IPust	Pustakawan	Pelaksana

Ditetapkan di Kebumen  
pada tanggal Oktober 2017

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN  
PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KEBUMEN



ANNA RATNAWATI, S.KM., M.Si