

**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 2018**

LOVELibrary - PerpuSeru

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

E-mail : perpusda@kebumenkab.go.id / perpusardakebumen@yahoo.co.id

Website : www.perpusda.kebumenkab.go.id

Blog : 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 semester 2 Tahun 2018 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 Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. 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 2018

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KEBUMEN



ANNA RATNAWATI, SKM, M.Si

Pembina

NIP. 19640629 198803 2 002

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Sasaran dan Manfaat	4
BAB II METODE DAN PENGOLAHAN DATA	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
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	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
BAB IV PENUTUP	15
4.1 Kesimpulan	15
4.2 Rekomendasi	16
LAMPIRAN	17

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1 Kuisisioner	17
2 Rekapitulasi Pengolahan Data	19
3 Rekapitulasi Pendapat / Saran Responden	21
4 SK Pembentukan Tim Pelaksana SKM tahun 2018	22
5 Template Analisis Data	24

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

	Halaman
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 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. 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. Pada laporan kali ini akan digambarkan kepuasan pengguna layanan perpustakaan hasil SKM 2018 semester 2 (per bulan Desember 2018).

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 Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen 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.

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.

1.4 Sasaran dan Manfaat

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen Tahun 2018 ini dilaksanakan dengan sasaran pengunjung pengguna layanan utama perpustakaan.

Ruang lingkup kegiatan yang di 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

Pelaksanaan keseluruhan tahapan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 tahun 2018 adalah bulan November s.d Desember 2018.

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 150 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 minimal sebanyak 130 sampling tiap cakupan survey. Berikut sebaran responden Survey yang dijabarkan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Sebaran Responden Survey

No	Pekerjaan	Total	Persentase
1	Responden Pelajar	66	44.00
2	Responden Mahasiswa	39	26.00
3	Responden Pegawai Swasta	13	8.67
4	Responden Wiraswasta	11	7.33
5	Responden PNS / POLRI / Guru	2	1.33
6	Responden Ibu Rumah Tangga	3	2.00
7	Lainnya	16	10.67
	Jumlah	150	100.00

2.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner dengan 38 pertanyaan terstruktur diselingi wawancara tatap muka (*face to face interviews*). Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi dengan jumlah 150 responden.

2.5. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan survey dalam kurun waktu 1 (satu) bulan yaitu pada bulan Desember 2018 dengan metode acak setiap hari membagikan minimal 10 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 2018

No	Kegiatan	Desember 2018			
		M1	M2	M3	M4
1	Persiapan Bahan Survey (Kuesioner 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 pertanyaan pilihan ganda dengan 5 pilihan jawaban yaitu untuk setiap alternatif jawaban sebagai berikut : alternatif jawaban positif tertinggi 'a' diberi nilai 5, 'b' diberi nilai 4, c diberi nilai 3, d diberi nilai 4 dan negatif e diberi nilai 1.

- b. Untuk pertanyaan dengan 2 pilihan ganda, untuk jawaban positif dinilai 2 dan jawaban bernilai negatif dinilai 1
- c. 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

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
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.

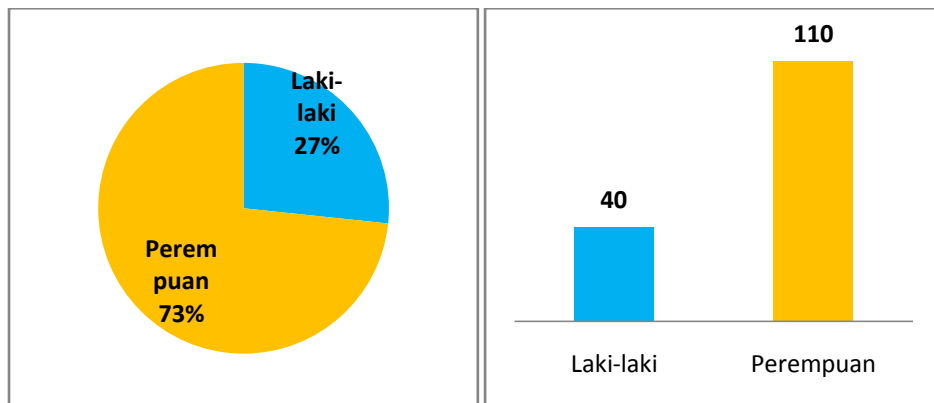
BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Data Responden

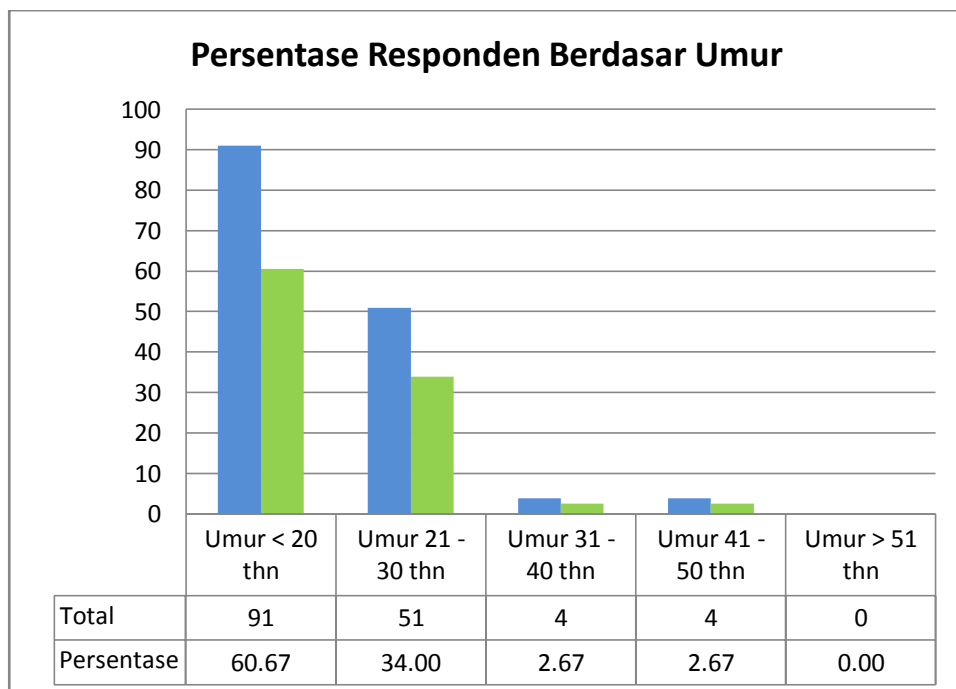
Dari 150 responden yang memberikan penilaian SKM pada pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen terdapat beberapa kategori responden diantaranya:

a. Jenis Kelamin



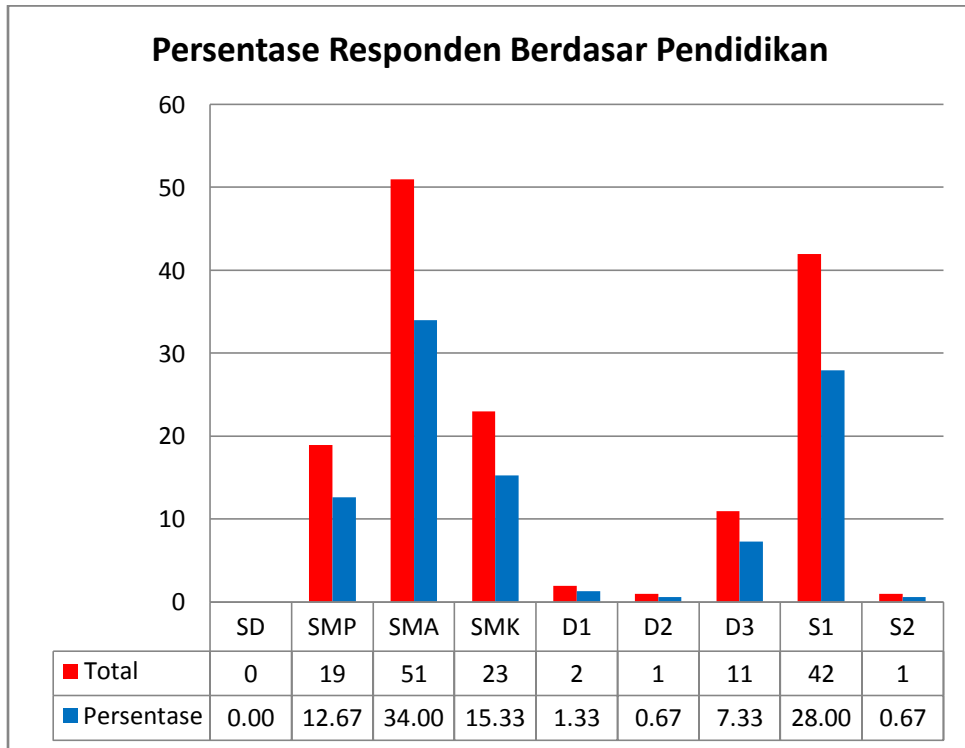
Gambar 3.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Usia



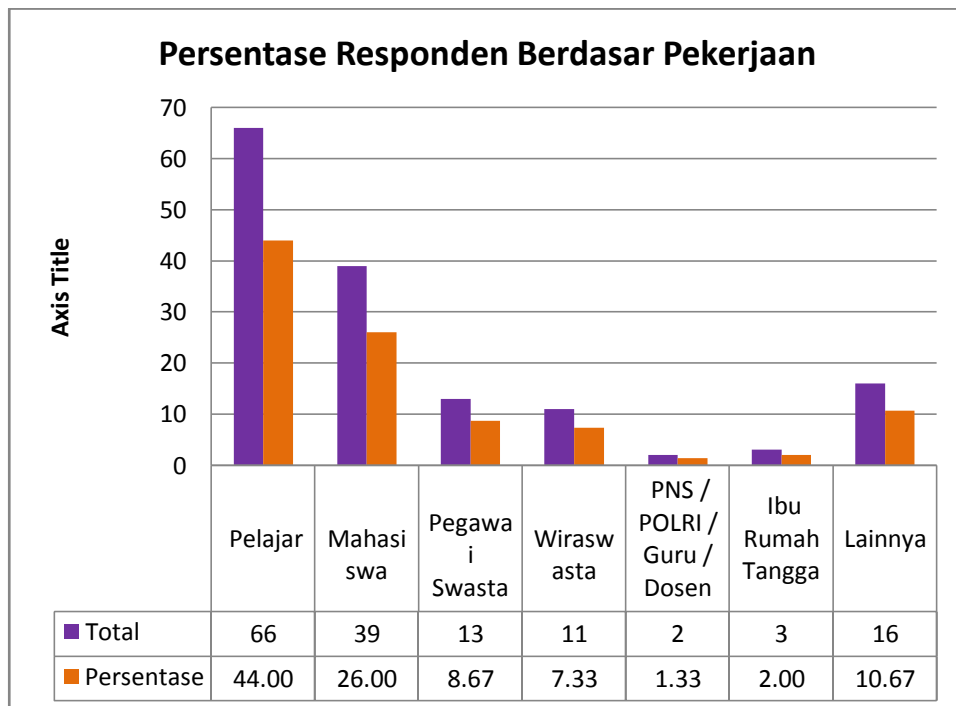
Gambar 3.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia

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 2018

Berikut matrik penilaian hasil pelaksanaan SKM semester 2 tahun 2018:

Tabel 3.5 Tabel Hasil SKM Semester 2 Tahun 2018

No	Unsur Pelayanan	Skor maks	Rata Capaian	Nilai SKM	Persentase Capaian
1	Persyaratan	10.00	7.81	3.90	78.07
2	Prosedur	14.00	11.29	4.03	80.62
3	Waktu Pelayanan	22.00	17.65	4.01	80.24
4	Biaya/Tarif	10.00	8.14	4.07	81.40
5	Poduk Spesifikasi pelayanan	7.00	5.87	4.19	83.81
6	Kompetensi Pelaksana	15.00	11.71	3.90	78.09
7	Perilaku Pelaksana	17.00	13.39	3.94	78.78
8	Maklumat Pelayanan	29.00	23.12	3.99	79.72
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	33.00	26.43	4.00	80.08
Jumlah		157	125	4.00	80.09
Nilai SKM					

Berikut kami uraikan nilai tiap unsur pelayanan:

1. Persyaratan Pelayanan

No. Pertanyaan	1. Persyaratan		
	1	2	Jml
Nilai Maks	5	5	10
			1,171
Rata2 Nilai	3.77	4.03	7.81
Persentase Capaian			78.07

Nilai 5	17	25	
Nilai 4	94	108	
Nilai 3	29	14	
Nilai 2	8	3	
Nilai 1	2	0	

Persyaratan pelayanan ini menggunakan 2 indikator kemudahan dan kewajaran persyaratan teknis dan persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan keanggotaan dan sirkulasi peminjaman pengembalian buku. Berdasarkan hasil Survey unsur

Persyaratan Pelayanan masuk kategori tinggi (3.09) dengan pesentase nilai capaian 78.07% atau dari nilai maksimal 10 unsur ini mendapatkan nilai rata2 7.81

Untuk pertanyaan kemudahan persyaratan hanya ada 10 responden yang menjawab sulit / sangat sulit dan 111 responden menjawab mudah / sangat mudah. Hanya ada 5 responden yang memberikan nilai 2 untuk kategori ini namun sebagian besar memberi nilai 4 dan 5 sehingga secara umum unsur pelayanan sudah berjalan dengan baik. Terkait point kewajaran hanya ada 3 responden yang menyatakan kurang wajar namun 133 reponden lain menyatakan wajar / sangat wajar sehingga bisa disimpulkan bahwa untuk persyaratan sudah berjalan baik dan wajar.

2. Prosedur Pelayanan

	2. Prosedur				
No. Pertanyaan	3	4	5	6	Jml
Nilai Maks	2	5	2	5	14
					1,693
Rata2 Nilai	1.92	3.83	1.82	3.71	11.29
Persentase Capaian					80.62

Nilai 5	0	20	0	11	
Nilai 4	0	87	0	98	
Nilai 3	0	41	0	33	
Nilai 2	138	2	123	3	
Nilai 1	12	0	27	5	

Prosedur pelayanan menggunakan 4 pertanyaan mencakup adanya petunjuk (bagan) prosedur layanan maupun pengaduan yang ditempel dan tingkat kejelasan responden dalam memahami prosedur tersebut.

Prosedur pelayanan masuk kategori sangat tinggi (nilai 4,03) dengan persentase capaian 80.62% atau dari nilai maksimal 14 unsur ini mendapatkan nilai rata-rata 11,29.

Untuk pertanyaan adanya bagan rata-rata 90% responden menjawab ada. Untuk pertanyaan kejelasan prosedur layanan masih ada 33% yang menyatakan prosedur layanan kurang jelas / tidak jelas. Untuk kejelasan

prosedur pengaduan 47,3% responden menjawab kurang jelas / tidak jelas. Hal ini perlu mendapat perhatian karena meski sudah ada bagan / papan yang ditempel namun penulisan / gambarnya tidak bisa dipahami oleh sebagian pengunjung.

3. Waktu Pelayanan

	3. Waktu Pelayanan					
No. Pertanyaan	7	8	9	10	11	Jml
Nilai Maks	5	5	5	2	5	22
						2,648
Rata2 Nilai	3.83	3.99	3.91	1.95	3.97	17.65
Persentase Capaian						80.24

Nilai 5	13	23	22	0	27	
Nilai 4	99	103	97	0	101	
Nilai 3	37	24	27	0	17	
Nilai 2	1	0	4	142	1	
Nilai 1	0	0	0	8	4	

Unsur ini menggunakan 5 pertanyaan untuk mencerminkan aspek kesesuaian waktu, dengan harapan responden, kewajaran, waktu penyelesaian, adanya papan informasi dan kesesuaian jam layanan dengan papan yang ditempelkan.

Unsur waktu pelayanan masuk kategori sangat tinggi (nilai 4.01) dengan persentase capaian 80.24% atau dari nilai maksimal 22 unsur ini mendapatkan nilai rata-rata 17,65.

Yang perlu diperhatikan adalah dalam pelaksanaan layanan perlu menjaga kewajaran dan kesesuaian waktu layanan sesuai SOP yang ada karena untuk pertanyaan tersebut rata-rata masih ada 20% responden yang menilai belum sesuai dengan SOP maupun dengan harapan responden.

4. Biaya/Tarif

Unsur ini menggunakan 2 pertanyaan terkait adanya petunjuk / informasi layanan gratis dan kesesuaian layanan dengan tidak adanya biaya. Nilai dari unsur ini adalah sangat tinggi yaitu (4.07) dengan persentase capaian 81.40%, dari nilai maksimal 10 unsur ini mendapatkan nilai rata-rata 8.14.

Hal yang membuat nilainya baik adalah karena Disarpus Kebumen tidak memungut biaya apapun untuk setiap jenis layanan dan dipampang dalam banner di luar ruangan dan ini bisa dilihat bahwa 137 reponden sudah mengetahui hal tersebut dan mereka menilai bahwa dengan tidak adanya biaya tersebut layanan perpustakaan bernilai baik dan sesuai standar (92.67% reponden). Hanya ada beberapa reponden (13 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.

	4. Biaya/ tarif		
No. Pertanyaan	12	13	Jml
Nilai Maks	5	5	10
			1,221
Rata2 Nilai	4.09	4.13	8.14
Persentase Capaian			81.40

Nilai 5	27	30	
Nilai 4	110	109	
Nilai 3	12	11	
Nilai 2	1	0	
Nilai 1	0	0	

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

	5. Produk Spesifik Pelayanan		
No. Pertanyaan	14	15	Jml
Nilai Maks	2	5	7
			880
Rata2 Nilai	1.89	3.98	5.87
Persentase Capaian			83.81

Nilai 5	0	22	
Nilai 4	0	103	
Nilai 3	0	25	
Nilai 2	134	0	
Nilai 1	16	0	

Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan dilingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen menggunakan 2 pertanyaan yaitu adanya informasi (papan / banner) jenis layanan yang ada dan kesesuaian layanan yang diterima responden dengan SOP/ Standar Pelayanan.

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dikategorikan sangat tinggi dengan nilai (4,15) atau dari nilai maksimal 7 unsur ini mendapatkan nilai rata-rata 5,87.

6. Kompetensi Pelaksana

6. Kompetensi Pelaksana				
No. Pertanyaan	16	17	18	Jml
Nilai Maks	5	5	5	15
				1,757
Rata2 Nilai	3.91	4.05	3.81	11.71
Persentase Capaian				78.09

Nilai 5	26	23	7	
Nilai 4	86	113	109	
Nilai 3	37	13	33	
Nilai 2	1	0	1	
Nilai 1	0	1	0	

Unsur ini menggunakan 3 pertanyaan terkait adanya tingkat keahlian dan keterampilan petugas, kejelasan petugas dalam memberi layanan dan persepsi responden terhadap pengalaman petugas. Nilai dari unsur ini adalah tinggi yaitu (3.90) dengan persentase capaian 78.90% , dari nilai maksimal 15 unsur ini mendapatkan nilai rata-rata 11.71.

Kompetensi pelaksana dalam tingkat keahlian dan keterampilan petugas dinilai ahli dan terampil oleh 112 responden dan masih ada 38 responden yang menilai cukup. Terkait kemampuan / pengalaman petugas masih ada 34 responden (22.67%) yang menilai petugas cukup / kurang berpengalaman. Hal ini perlu mendapat perhatian karena kompetensi petugas mencerminkan instansi secara umum.

7. Perilaku Pelaksana

	7. Perilaku Pelaksana				
No. Pertanyaan	19	20	21	22	Jml
Nilai Maks	2	5	5	5	17
					2,009
Rata2 Nilai	1.56	3.89	4.05	3.90	13.39
Persentase Capaian					78.78

Nilai 5	0	24	26	17	
Nilai 4	0	91	105	103	
Nilai 3	0	29	19	28	
Nilai 2	84	6	0	2	
Nilai 1	66	0	0	0	

Perilaku pelaksana dalam hal ini petugas dalam sikap memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penilaian responden cukup sopan dan ramah, sehingga unsur ini masuk kategori tinggi dengan nilai (3,94) atau dari nilai maksimal 17 unsur ini mendapatkan nilai rata-rata 13.39.

Namun perlu diperhatikan terkait pertanyaan apakah petugas memberi salam dan senyum 44% responden menjawab tidak, terkait keramahan masih ada 23.3% menjawab cukup dan tingkat kesungguhan masih ada 20% menjawab kurang serius dan sungguh-sungguh dalam melayani pengunjung perpustakaan sehingga petugas layanan perlu diberikan briefing dan penguatan terhadap etika dan standar perilaku dalam melayani pengunjung.

Nilai total pada unsur ini menjadi rendah dikarenakan untuk item pertanyaan no 19 yaitu salam oleh petugas tersebut separuh responder memberikan jawaban tidak (negatif).

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 unsur ini memiliki nilai tinggi (3,99). Tinjauan penting dalam point maklumat

dan Standar Pelayanan ini yaitu kurangnya sosialisasi kepada pengunjung terkait adanya papan maklumat dan SPM dan isinya.

	8. Maklumat Pelayanan							
No. Pertanyaan	23	24	25	26	27	28	29	Jml
Nilai Maks	2	5	5	2	5	5	5	29
								3,468
Rata2 Nilai	1.83	3.86	3.81	1.97	3.83	4.01	3.81	23.12
Persentase Capaian								79.72

Nilai 5	0	21	16	0	18	22	10	
Nilai 4	0	88	90	0	95	108	101	
Nilai 3	0	40	43	0	30	19	39	
Nilai 2	124	1	1	146	7	1	0	
Nilai 1	26	0	0	4	0	0	0	

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 sangat tinggi (4.00).

	9. Penanganan Pengaduan									
No. Pertanyaan	30	31	32	33	34	35	36	37	38	Jml
Nilai Maks	2	5	2	5	2	5	2	5	5	33
										3,964
Rata2 Nilai	1.90	3.97	1.82	3.97	1.67	3.93	1.68	3.88	3.99	26.43
Persentase Capaian										80.08

Nilai 5	0	27	0	23	0	20	0	9	23	
Nilai 4	0	93	0	101	2	99	0	115	102	
Nilai 3	0	29	0	25	0	31	0	25	25	
Nilai 2	135	1	123	1	94	0	102	1	0	
Nilai 1	15	0	27	0	54	0	48	0	0	

3.3 Evaluasi Unsur Terlemah

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa unsur “Kompetensi Pelaksana” dan “Persyaratan” memiliki nilai terendah dari 9 unsur Survey Kepuasan Masyarakat. Terkait persyaratan mungkin perlu ada terobosan guna mempermudah atau mengurangi dokumen administrasi yang diperlukan guna mendapatkan layanan di perpustakaan. Terkait kompetensi pelaksana bisa dilakukan semacam diklat dan penyusunan SOP layanan yang lebih ketat, efektif dan efisien sehingga petugas mempunyai standar kompetensi yang baik, cekatan dan responsif dalam melayani pengunjung.

Unsur kedua yang menempati urutan terendah adalah “Perilaku Pelaksana”. 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.

3.4 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 2018

No	Unsur Pelayanan	Semester 1		Semester 2	
		Nilai Capaian	Interval	Nilai Capaian	Interval
1	Persyaratan	81.00	4.05	78.07	3.90
2	Prosedur	80.90	4.05	80.62	4.03
3	Waktu Pelayanan	79.79	3.99	80.24	4.01
4	Biaya/Tarif	78.93	3.95	81.40	4.07
5	Produk Spesifikasi pelayanan	82.76	4.14	83.81	4.19
6	Kompetensi Pelaksana	76.89	3.84	78.09	3.90
7	Perilaku Pelaksana	77.84	3.89	78.78	3.94
8	Maklumat Pelayanan	78.09	3.90	79.72	3.99
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	76.34	3.82	80.08	4.00
	Nilai SKM	79.17	3.96	80.09	4.00

	Semester 1	Semester 2
NILAI SKM	3.96	4.00
NILAI KONVERSI SKM	79.17	80.09
MUTU PELAYANAN	B	A
KINERJA UNIT PELAYANAN	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.

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 sebagai 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 2018 baik semester 1 maupun 2, secara umum menunjukkan hasil yang BAIK dalam semua unsur pelayanan publik yang dinilai oleh masyarakat dan ada peningkatan meskipun tidak signifikan.
2. Hasil SKM pada tahun 2018 periode-2 unsur yang memiliki nilai terbesar adalah unsur "Waktu Layanan" yaitu 4,19 poin atau 83,81 artinya dari sisi kecepatan / efektifitas layanan sudah sangat baik. Untuk unsur yang nilai terendah adalah unsur "Persyaratan" yaitu 3,90 poin atau 78.07 artinya sudah saatnya dilakukan terobosan guna mempermudah persyaratan menjadi anggota / mempermudah proses peminjaman / pengembalin buku.
3. Hasil SKM pada tahun 2018 periode-2 ini, pertanyaan yang mendapatkan jawaban cukup / negatif paling banyak serta mendapatkan keluhan paling sering adalah pada point kurang jelasnya bagan prosedur, informasi tentang maklumat layanan dan standar layanan. Artinya bahwa diperlukan media informasi yang lebih jelas / lebih besar dan lebih mudah dipahami oleh masyarakat (bisa dicoba untuk membuat semacam infografis)

4. Unsur “Perilaku Pelaksana” dengan tingkat frekuensi rata-rata 66 responden (44%) dari 150 responden menyatakan tidak mendapatkan senyum dan sapa dari petugas. Dan 12.67 – 23.3% responden dalam 3 pertanyaan hanya menilai cukup baik untuk kategori ini.

4.2. Rekomendasi

Walaupun mendapatkan nilai 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 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 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 hal kelengkapan adminitrasi untuk menjadi anggota serta mengajukan kritik saran melalui penyediaan media yang mudah diakses oleh masyarakat seperti memanfaatkan telepon / SMS center dan layanan online 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 dan dilakukan pendampingan saat pelaksanaan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hasil Survey.



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 kuisioner 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**

NO	NAMA	JABATAN DINAS	JABATAN DALAM TIM
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