



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III TAHUN 2026



**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 5.208 orang dan sampel sebanyak 434 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

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

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

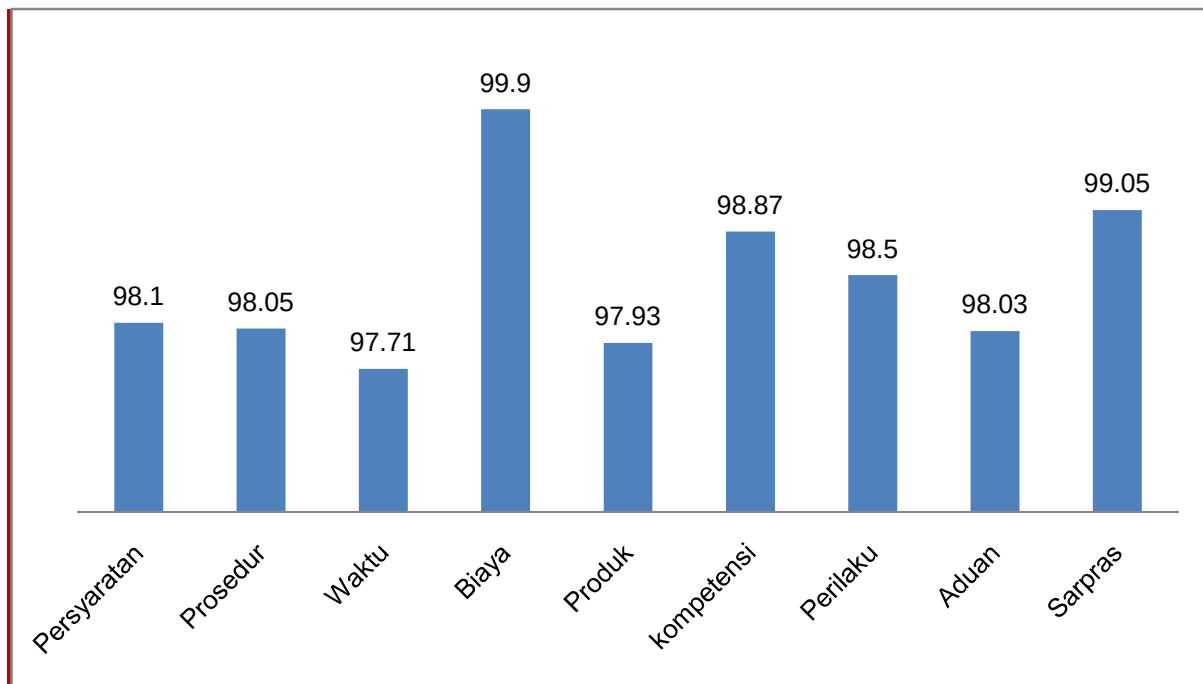
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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

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

42	Layanan Buku Braile dan Komputer Bicara (Difabel)	5	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
43	Layanan Literasi Batik	8	100	100	96.88	100	96.88	96.8	100	100	100	97.97
44	Layanan Fasilitasi Pelestarian Naskah Kuno	3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
Rerata IKM Per Unsur		434	98.1	98.05	97.71	99.9	97.93	98.87	98.5	98.0	99.0	97.48
IKM Unit Layanan		97.48										
Mutu Unit Layanan		A										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Produk dan Waktu Pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk mendapatkan nilai terendah yaitu 97,93. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 97,71 adalah nilai terendah kedua.

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

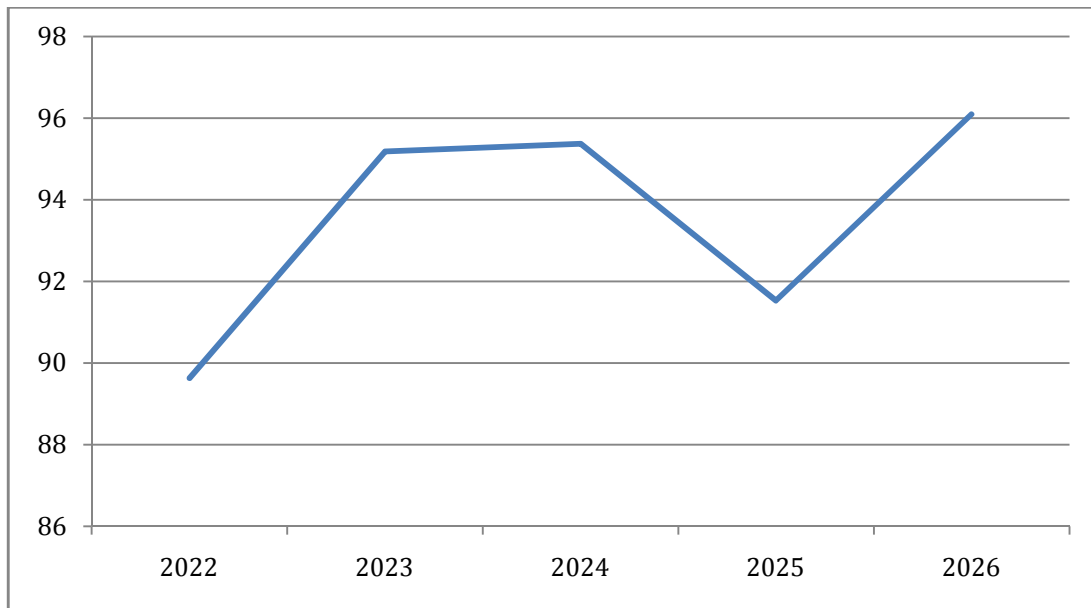
Atas dasar temuan tersebut, kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus

utama kami adalah menyelesaikan masalah pada unsur produk dalam SKM umumnya disebabkan oleh pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan masih kurang, system/aplikasi belum sepenuhnya terintegrasi dan dipahami petugas maupun masyarakat, serta informasi mengenai produk layanan belum disampaikan secara lengkap. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk	Menyediakan informasi yang jelas mengenai bentuk dan waktu penerimaan produk pelayanan	Oktober 2026	Bidang Perpustakaan,
		Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kesalahan atau keluhan terkait produk pelayanan	Oktober 2026	
2	Waktu pelayanan	Monitoring dan Evaluasi (Monev) terhadap SOP Pelayanan	Oktober 2026	Sekretariat, Bidang Perpustakaan, Bidang Kearsipan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen periode/triwulan II Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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

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

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode/triwulan II Tahun 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Memperbarui Standar Persyaratan Pelayanan	Sudah	- Memasang informasi persyaratan pada papan informasi, website, media sosial, dan ruang pelayanan	 The image shows a poster titled "STANDAR PELAYANAN PUBLIK" (Public Service Standards) from the Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. The poster includes a quote: "Standar Pelayanan Publik merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan hak-haknya." Below the poster is a screenshot of a social media post (likely Facebook) featuring the same poster with the text "Silahkan Buka Favoritmu!" (Please open your favorite!).

			- Menyusun dan memperbarui standar persyaratan pelayanan yang mudah dipahami - Informasi persyaratan tersedia dan mudah dipahami masyarakat	 
--	--	--	--	--

2	Waktu Pelayanan	Sudah	- Monitoring dan Evaluasi (Monev) terhadap SOP Pelayanan	
---	-----------------	-------	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 434 orang mengisi SKM pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen di Triwulan III tahun 2026 Layanan Kunjungan Perpustakaan (Kupu Kupu Malam) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 57 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97.48 %. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk dan Waktu Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- Tidak ada tindaklanjut yang belum terselesaikan

Kebumen,

September 2026

**Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Kabupaten Kebumen**



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