

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1 (PERIODE JANUARI - JUNI)



DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	17

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah atau Dinarpusda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinarpusda Kabupaten Banyumas.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Arpusda terdiri dari para pustakawan pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas (SUSANMAS) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Arpusda yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinarpusda yaitu di layanan sirkulasi dan referensi pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2024	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Arpusda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester 1 tahun 2024, maka rata-rata populasi penerima layanan perpustakaan pada Dinas Arpusda Kabupaten Banyumas dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 2.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 322 orang. Namun demikian, jumlah responden yang telah mengisi kuesioner SKM dalam periode bulan Januari-Juni tahun 2024 berjumlah 198 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 198 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	82	41,41%
		PEREMPUAN	116	58,59%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SMP	90	45,45%
		SMA	63	31,82%
		DIII	3	1,52%
		SI	37	18,69%
		S2	5	2,53%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	1,01%
		SWASTA	9	4,55%
		WIRAUUSAHA	2	1,01%
		PELAJAR/ MAHASISWA	178	89,90%
		LAINNYA	7	3,54%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERPUSTAKAAN	198	100%

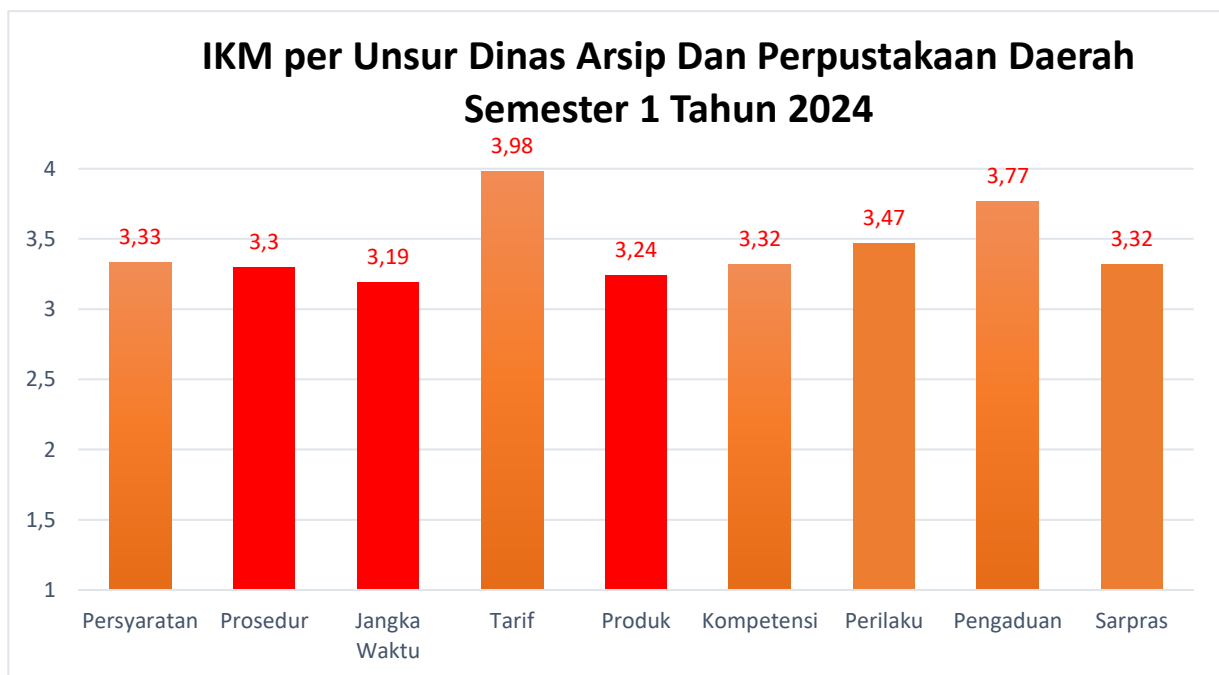
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur (NRR per unsur)	3,33	3,30	3,19	3,98	3,24	3,32	3,47	3,77	3,32
NRR Tertimbang	83,25	82,50	79,75	99,50	81,00	83,00	86,75	94,25	83,00
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	3,44 86,00 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,19. Selanjutnya unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,24 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,30.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98 dari unsur layanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat nilai tertinggi kedua 3,77 dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,47.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Bisakah mendaftar keanggotaan untuk warga diluar Kabupaten Banyumas”
- “Ruang baca kurang luas”.
- “Komputer untuk pemustaka jumlahnya sangat terbatas dan ada yang rusak”.
- “Koleksi pojok baca di Menara Teratai Purwokerto sudah usang dan perlu diganti”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pada saat pembuatan kartu anggota perpustakaan, terkendala belum tersedianya sarana prasarana printer khusus pembuatan kartu, sehingga waktu penyelesaian layanan kartu anggota tertunda beberapa saat;
- Sarana dan prasarana ruang baca bagi pengunjung perpustakaan masih kurang luas sehingga kenyamanan para pengunjung masih kurang maksimal;
- Masih minimnya koleksi yang sesuai kebutuhan pemustaka terutama koleksi anak;

- Komputer untuk pemustaka yang rusak dan tidak bisa digunakan;
- Pendingin/AC di ruang layanan referensi yang rusak menyebabkan ketidaknyamanan pemustaka;

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

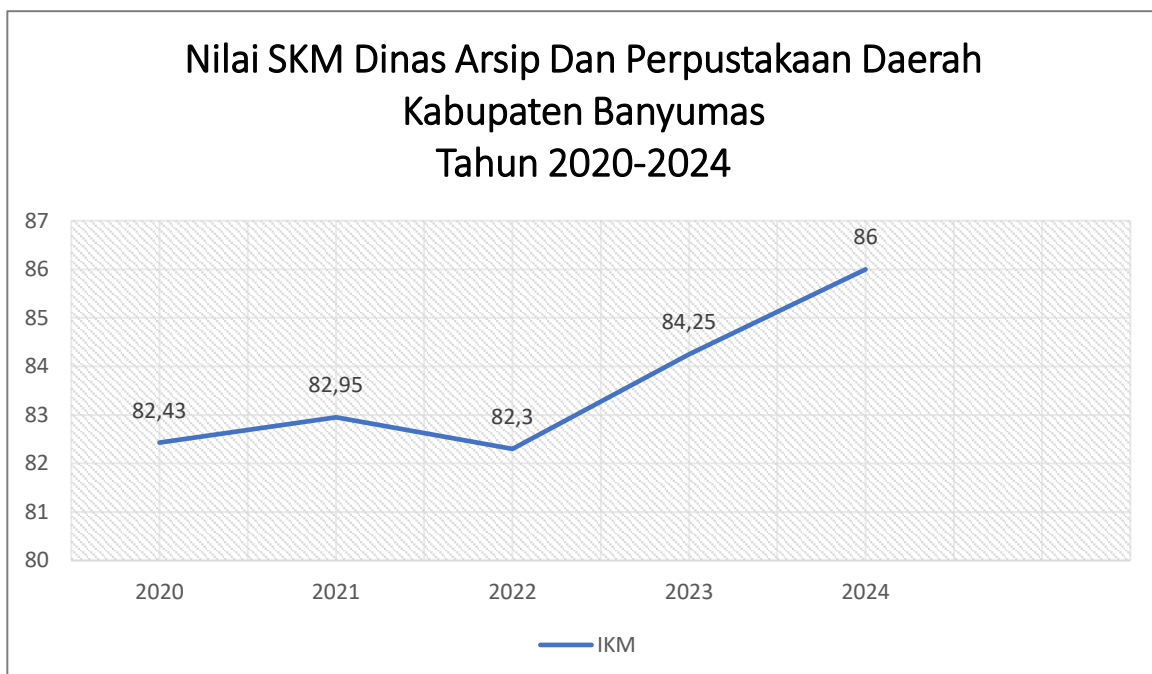
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal bidang perpustakaan pada Senin, 15 Juli 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Evaluasi petugas pelayanan perpustakaan			√		Bidang Perpustakaan
		Bimtek / webinar kepustakawanan baik daring maupun luring			√		Bidang Perpustakaan
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Penambahan bahan pustaka sesuai kebutuhan pemustaka baik cetak maupun digital			√		Bidang Perpustakaan
		Penambahan pojok tematik yang berganti setiap bulan dan sesuai tema			√		Bidang Perpustakaan
		Perbaikan dan pergantian koleksi pojok baca Dinarpusda			√		Bidang Perpustakaan

		Perawatan dan penggantian pendingin/AC baru di ruang layanan referensi			√		Subbagian Umum dan Kepegawaian
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi SOP tiap jenis layanan perpustakaan			√		Bidang Perpustakaan
		Monitoring dan evaluasi terhadap layanan perpustakaan				√	Bidang Perpustakaan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinarpusda dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,00.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis layanan, dan sistem, mekanisme dan prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/taif layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,98 dari unsur layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,77 dan perilaku petugas dengan nilai 3,47.

Banyumas, Juli 2024

**Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan
Kabupaten Banyumas**



Agus Anggraito, AP.M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.19700818 199003 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2024

Tanggal Survei :

PROFIL

Nama :

No. Telpn :

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : peminjaman, pengembalian, kartu anggota, Referensi,...dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PERPUSTAKAAN

- | | |
|---|--|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak sesuai <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>b. Kurang sesuai <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>c. Sesuai <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>d. Sangat sesuai <input style="width: 30px;" type="text"/></p> | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>b. Kurang kompeten <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>c. Kompeten <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>d. Sangat kompeten <input style="width: 30px;" type="text"/></p> |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>b. Kurang mudah <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>c. Mudah <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>d. Sangat mudah <input style="width: 30px;" type="text"/></p> | <p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>b. Kurang sopan dan ramah <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>c. Sopan dan ramah <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>d. Sangat sopan dan ramah <input style="width: 30px;" type="text"/></p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>b. Kurang cepat <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>c. Cepat <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>d. Sangat cepat <input style="width: 30px;" type="text"/></p> | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>d. Dikelola dengan baik <input style="width: 30px;" type="text"/></p> |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>b. Cukup mahal <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>c. Murah <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>d. Gratis <input style="width: 30px;" type="text"/></p> | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>b. Cukup <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>c. Baik <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>d. Sangat Baik <input style="width: 30px;" type="text"/></p> |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>b. Kurang sesuai <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>c. Sesuai <input style="width: 30px;" type="text"/></p> <p>d. Sangat sesuai <input style="width: 30px;" type="text"/></p> | |

2. Hasil Olah Data SKM Dari Aplikasi Susanmas

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN BANYUMAS
PELAYANAN PERPUSTAKAAN
TANGGAL 01-01-2024 sd 30-06-2024

	NO HP	NAMA	TANGGAL SURVEI	JK	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	081805386522	Yusuf Satria S	18/01/2024 08:39	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	3	3	4	4	4	4	4	-	-
2	0882008790352	Yahya Nur Ikhlan	18/01/2024 08:43	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	3	4	3	4	4	4	4	-	-
3	083166323439	Raihan Nur	18/01/2024 08:44	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-	-
4	0895423015634	Prabudian Surya S	18/01/2024 12:56	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	3	4	3	3	3	4	4	-	-
5	085870633532	Akas Akito R	18/01/2024 13:00	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	4	3	4	4	3	3	4	-	-
6	085899416807	Riky Binyang R	18/01/2024 13:02	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	-
7	08587133352	Rino	18/01/2024 13:04	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	4	4	4	1	3	3	3	2	-	-
8	081805386520	Khatir Rauf Syaban	18/01/2024 13:08	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	3	4	3	4	3	3	3	-	-
9	083817589363	Kenagnhanail	18/01/2024 13:10	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-	-
10	0895392043303	Egy Endra D	22/01/2024 13:35	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-
11	0857433913937	Mohamad Anya S.	22/01/2024 13:37	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-	-
12	085747831943	Rian	22/01/2024 13:40	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-
13	081235741285	Eka Bagus S	22/01/2024 13:42	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-	-
14	085876304548	Naufal Dwi P	22/01/2024 13:44	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	2	3	4	3	4	4	4	3	-	-
15	081328421775	Yoran Aditya	22/01/2024 13:46	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	3	4	3	3	3	4	3	-	-
16	089637047142	Damar Putra P	22/01/2024 13:47	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4	-	-
17	083143065502	William	22/01/2024 13:52	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	2	3	4	3	3	4	4	4	-	-
18	085747831941	Agsy Tirta Prima	22/01/2024 13:53	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	4	3	4	3	3	4	4	4	-	-
19	085643220529	Alif Nur Hidayah	22/01/2024 13:58	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	3	-	-
20	085879131913	Nuzu Zamal	22/01/2024 14:00	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-	-
21	088882487077	Hanung Eksa Atallah	22/01/2024 14:11	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	3	-	-
22	085701724049	Raihan Nafis	22/01/2024 14:13	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-	-
23	088802757914	Fajri Nur R	22/01/2024 14:14	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-	-
24	081215891944	Sandi Aolia P	22/01/2024 14:16	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	3	-	-
25	089510830936	Mohammad Riski	22/01/2024 14:18	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-	-
26	085701724040	Hayatul wildan	22/01/2024 14:26	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	4	3	4	4	4	4	4	3	-	-
27	081235741289	Anaya Aura	22/01/2024 14:27	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-
28	083147596477	Dra. Imung Y	22/01/2024 14:32	P	PNS	SL	PELAYANAN	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-	-
29	082323815511	Novinta	22/01/2024 14:33	P	PNS	SL	PELAYANAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-
30	081381116224	Jihan Dwi R	22/01/2024 14:37	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	4	3	3	3	-	-
31	085609090938	Nisa Bayrussifa	22/01/2024 14:39	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-	-
32	0887763367817	Lina	22/01/2024 14:40	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-
33	082220229064	Mava Adella	22/01/2024 14:42	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-	-
34	081918416044	Natania Lalita	29/01/2024 15:24	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	4	4	3	4	3	4	4	-	-
35	085702133986	Siswanti	29/01/2024 15:27	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-	-
36	082328451130	Felita Maharani	29/01/2024 15:29	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-	-
37	0811260768	Shaquilla Yumna	29/01/2024 15:30	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-	-
38	085640016948	Dinda Kartika	29/01/2024 15:32	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4	-	-
39	081393899699	Maya Kristianti	29/01/2024 15:33	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	4	3	4	4	-	-
40	088980959387	Amel	30/01/2024 12:39	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	4	3	4	3	3	4	4	4	-	-
41	0883114805134	Ilmi Mustika A	30/01/2024 12:41	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	3	4	3	3	3	4	4	-	-
42	082220232096	Jihan Zahra M	30/01/2024 12:44	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	3	-	-
43	087732779760	Kiki Aisykha F	30/01/2024 12:48	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-	-
44	081327972335	Dwi Rizqillah Dhia	30/01/2024 12:57	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	3	4	4	3	4	4	4	-	-
45	085643220540	Yuli Nurantika	30/01/2024 12:59	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	4	3	4	3	4	4	4	4	-	-
46	083112070712	Numa Iqniyya	30/01/2024 13:01	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4	-	-
47	081563573756	Mellia Ayu K	30/01/2024 13:02	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4	-	-
48	085879531712	Shania Indah M	30/01/2024 13:03	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	4	3	4	3	3	4	4	3	-	-
49	085711620137	Onaura Jahra	30/01/2024 13:05	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-	-
50	085641348374	Layla Nur R	30/01/2024 13:06	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	4	3	4	4	-	-
51	083834974859	Indri Sugesti	30/01/2024 13:10	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	4	3	4	4	-	-
52	088224125281	Riski Fitriani	30/01/2024 13:12	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-	-
53	088216524024	Siti Fadilah	30/01/2024 13:14	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-	-
54	0885725936811	Felycia Budhiani	30/01/2024 13:16	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-	-
55	085877270959	Nonny Triana R	30/01/2024 13:23	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	3	4	3	3	3	4	3	-	-
56	085878762070	Vaneza Anjellika	30/01/2024 13:26	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	4	3	4	3	3	4	4	3	-	-
57	0858605052910	Chalimatul Rodiah	30/01/2024 13:28	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	4	3	4	3	3	4	4	3	-	-
58	085601007841	Evelyn Dania	30/01/2024 13:30	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	3	4	4	3	3	4	4	-	-
59	085224751125	Andik F	30/01/2024 13:31	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	2	4	3	3	3	4	3	-	-
60	083850368321	Qilla	30/01/2024 13:34	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	4	3	4	3	3	3	4	4	-	-
61	081548299377	Regina	30/01/2024 13:35	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-	-
62	088983164462	Hanna Ayundha S	30/01/2024 13:37	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	4	3	4	4	-	-
63	08886245125	Zaki Musyaffa	30/01/2024 13:41	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	4	4	4	2	3	1	2	-	-
64	085883064289	Asti Setiyawati	30/01/2024 13:43	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-	-
65	0895326570565	Alya Nur Khasanah	05/02/2024 14:22	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	4	3	4	3	-	-
66	087732649527	Kanadya Arvina Rizky	05/02/2024 14:24	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	3	4	3	3	4	4	4	-	-
67	085842774496	Bagus Pratama	05/02/2024 14:26	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	3	3	4	3	4	4	4	3	-	-
68	08521478524	Fahri Nur R	05/02/2024 14:27	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	4	4	3	4	4	4	3	4	3	-	-
69	085539582995	Adjuna Rizky Tamanna	05/02/2024 14:30	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-	-
70	085850568898	Nathaniela D	05/02/2024 14:31	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-	-
71	081227692217	Siti M	19/02/2024 13:24	P	mahasiswa	SMA	PELAYANAN	3	3	4	3	3	4	4	3	2	-	-
72	0895391559549	Talitha S	19/02/2024 13:25	P	mahasiswa	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	2	-	-

151	09512445200	Marissa Rulani	04/03/2024 13:22	P	Mahasiswa	SMA	PELAYANAN	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-
152	092558745690	Serly Afriva	20/03/2024 07:46	P	mahasiswa	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	4	4	4	-	-
153	083842205701	Dizinni F.N	20/03/2024 07:46	L	mahasiswa	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	-	-
154	0895388553699	Haily Intang A	20/03/2024 07:48	P	mahasiswa	SMA	PELAYANAN	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-
155	095877695665	Santi Kurniasih	20/03/2024 07:49	P	guru	SL	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	-	-
156	081390394960	Agus Adi S	20/03/2024 07:51	L	wiraswasta	S2	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
157	095713560598	KANZA KARIMAB	20/03/2024 07:52	L	Pelajar	SMA	PELAYANAN	3	4	3	4	4	4	3	4	3	-
158	089516925596	Ainun Syarif A	20/03/2024 07:53	P	pelajar	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	2	-
159	089951017664	Milista Firi Nur R	20/03/2024 07:54	P	mahasiswa	DIITI	PELAYANAN	3	4	3	4	3	4	4	4	3	-
160	081575753124	Almira Nara Wijaya	20/03/2024 07:56	P	pelajar	SMA	PELAYANAN	4	4	3	4	3	3	3	4	3	-
161	08813617868	Adika Andrian A	20/03/2024 07:57	P	mahasiswa	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
162	092133102131	Putra Aditya P	20/03/2024 07:58	L	mahasiswa	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
163	095727096569	Adikia	21/03/2024 09:58	P	pelajar	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	2	-
164	089637045016	Callista Nadaa	21/03/2024 10:06	P	pelajar	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	2	-
165	081511273338	Any	21/03/2024 10:08	L	pelajar	SMA	PELAYANAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
166	087833224844	Salsabila N	21/03/2024 10:10	P	pelajar	SMA	PELAYANAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
167	086963554124	Nur Fakhriatul A	21/03/2024 10:12	P	pelajar	SMA	PELAYANAN	3	4	3	4	4	4	4	4	3	-
168	081245765220	Bagas	21/03/2024 10:13	L	wirausaha	S2	PELAYANAN	4	3	3	4	3	3	4	4	3	-
169	081615382306	Belinda	21/03/2024 10:15	P	karyawan	SL	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	2	3	-
170	082114839774	Alfina	21/03/2024 10:17	P	mahasiswa	SL	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	2	-
171	083144785210	Kha	21/03/2024 10:19	P	mahasiswa	SL	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-
172	083214537110	M. Farrel Alvinio H N	21/03/2024 10:21	L	pelajar	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
173	083863051855	Eka Saputra	21/03/2024 10:23	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	4	4	3	3	3	3	3	2	-
174	0812547852110	Gita Kartika S	21/03/2024 10:25	P	mahasiswa	SL	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-
175	089664949631	Melitta Widya P	21/03/2024 10:27	P	pelajar	SMA	PELAYANAN	3	4	3	4	3	3	3	4	2	-
176	081328643831	Safira Adelia N	21/03/2024 10:29	P	pelajar	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	2	3	3	4	4	-
177	081770571647	Nabila Febrianti	21/03/2024 10:31	P	pelajar	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	2	-
178	095214857200	Aldy Yulianto	21/03/2024 10:36	L	mahasiswa	SL	PELAYANAN	3	4	3	4	3	4	4	3	3	-
179	083863051855	Eka Saputra	22/03/2024 07:59	L	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
180	0695359876080	Witaningsih	22/03/2024 08:00	P	swasta	SL	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	4	4	3	-
181	095721347511	Desi Maratus S	22/03/2024 08:10	P	pelajar	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-
182	081325200492	Faiza Romadhoni	22/03/2024 08:19	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	2	3	4	3	3	3	3	2	-
183	08574137641	Ivan Wahyudi	22/03/2024 09:54	L	pelajar	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
184	089628878507	Layla Aulia B	22/03/2024 10:18	P	mahasiswa	SL	PELAYANAN	3	4	3	4	3	4	4	4	3	-
185	085964317087	Indra Farrel P	22/03/2024 10:20	P	pelajar	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-
186	095600971502	Utizlufan N	22/03/2024 10:22	P	Mahasiswa	SL	PELAYANAN	3	4	4	3	3	3	3	4	3	-
187	087836266092	Azzra Nooraini R	22/03/2024 10:48	P	mahasiswa	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
188	087836266092	Azzra Nooraini R	16/04/2024 11:26	P	mahasiswa	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
189	083842205701	Dizinni F.N	16/04/2024 11:28	L	mahasiswa	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-

190	085601775926	Adelia Nur R	16/04/2024 11:32	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-	-
191	087738188144	Alya Khairunnisa	16/04/2024 11:44	P	pelajar	SMP	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	2	-	-
192	085478524500	Nur Apriliani	16/04/2024 11:47	P	mahasiswa	SMA	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-	-
193	089819387757	Ferry Muntohar	16/04/2024 11:54	L	buruh	SMP	PELAYANAN	4	4	3	4	3	3	3	1	2	-	-
194	081218052050	Muhammad Fahmi Arsyad	16/04/2024 11:56	L	wiraswasta	SI	PELAYANAN	2	3	3	4	3	3	3	2	2	-	-
195	081238785879	Ade Puji L	16/04/2024 11:57	P	mahasiswa	SI	PELAYANAN	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-	-
196	083104153946	Indah Rahmawati	16/04/2024 11:59	P	mahasiswa	SI	PELAYANAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-
197	08988755200	Susanti	16/04/2024 13:41	P	mahasiswa	SI	PELAYANAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4	-	-
198	087735415638	Wanda Nur A	16/04/2024 13:43	P	mahasiswa	SI	PELAYANAN	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-	-
Nilai/Unsur								659	653	631	788	642	657	687	746	657	0	0
NRR Unsur								3.33	3.3	3.19	3.98	3.24	3.32	3.47	3.77	3.32	0	0
NRR Tertimbang Unsur								0.37	0.37	0.35	0.44	0.36	0.37	0.39	0.42	0.37	0	0
IKM Unit Pelayanan																		86
																		Baik

7/7/24, 10:53 AM

MONEV PELAYANAN PUBLIK | Rekap IKM
REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN
(PERIODE 01-01-2024 sd 30-06-2024)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	NILAI IKM UNIT PELAYANAN	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	86	B	Baik

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	(X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik

NO	UNSUR	NRR **	KET
1	Persyaratan	83.25	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82.5	Baik
3	Waktu Penyelesaian	79.75	Baik
4	Biaya/Tarif	99.5	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86.75	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94.25	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	83	Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	0	-
11	Integritas Pelayanan	0	-

KETERANGAN		
U1-U11	:	Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	:	Nilai Rata-Rata
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
**)	:	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per Unsur tertimbang	:	Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisioner yang diisi
	:	NRR per unsur x 0.1111

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64, 99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

DATA PROSENTASE RESPONDEN

NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	JENIS KELAMIN	L	82	41.41%
		P	116	58.59%
2	PENDIDIKAN	DIII	3	1.52%
		S1	37	18.69%
		S2	5	2.53%
		SMA	63	31.82%
		SMP	90	45.45%
3	PEKERJAAN	PNS	2	1.01%
		SWASTA	9	4.55%
		WIRUSAHA	2	1.01%
		PELAJAR/MAHASISWA	178	89.9%
		LAINNYA	7	3.54%

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

