

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERPUSTAKAAN TAHUN 2020
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN BANYUMAS



OLEH :

TIM SURVEI DAN PENYUSUN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN BANYUMAS


KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyusunan laporan hasil survei tahun 2020 Alhamdulillah telah dilaksanakan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), berdasarkan hasil survei dapat diketahui bahwa Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas pada bidang Perpustakaan bernilai **82,43** berada pada interval 76,61 - 88,30 masuk dalam kategori **Baik**. Namun demikian masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Harapan hasil survei ini dapat memberi manfaat bagi peningkatan mutu pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.

Purwokerto, Desember 2020
Kepala Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah
Kabupaten Banyumas



I. DJOKO WIKANTO, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19630408 198810 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	
B. Tujuan	
C. Metode	
D. Tim SKM	
E. Jadwal SKM	
BAB II ANALISIS.....	
A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	
BAB III PENUTUP	
A. Kesimpulan	
B. Saran	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bentuk pelaksanaan atau operasional pekerjaan pemerintah salah satunya adalah penyediaan pelayanan publik. Pekerjaan pemerintah pada umumnya dilakukan terkait dengan pengaturan, sekaligus dalam rangka melaksanakan pelayanan itu sendiri. Penyediaan pelayanan publik dilaksanakan untuk mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan baik pada tingkat lokal, daerah maupun nasional. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah seharusnya senantiasa memperhatikan kualitas pelayanan publik yang dihasilkan kepada warga masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Hal penting yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah penelusuran antara harapan serta kenyataan yang dialami oleh masyarakat dikarenakan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat merupakan nilai yang ada dalam kepuasan masyarakat. Sehingga kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, maka penyelenggara layanan akan memiliki informasi yang dapat digunakan sebagai pedoman bagi perbaikan pelayanan.

Perlunya mengukur tingkat kepuasan masyarakat direspon oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Oleh karena jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi 9 (Sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. 9 (sembilan) unsur tersebut diantaranya adalah persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya/tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; sarana dan prasarana. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan diperbolehkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

Diketahuinya SKM berdasarkan perhitungan dari Kementerian PAN, maka akan diperoleh acuan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas. Melalui kegiatan kajian SKM ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pemerintah daerah dalam kegiatan pengambilan kebijakan, sehingga upaya perbaikan pelayanan tidak akan terlepas dari harapan dan keinginan masyarakat.

B. Tujuan

1. Untuk mengetahui hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas sehingga informasi ini dapat menjadi acuan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.
2. Mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.
3. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas melalui perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Metode

1. Metode Penghitungan Nilai SKM

Penelitian ini akan menghitung nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas. Dalam penelitian ini masih menggunakan teknik pengolahan data berdasarkan metode yang dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

2. Lokasi Survei

Survei kegiatan ini dilakukan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.

3. Sasaran Survei

Masyarakat penerima pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2018 merupakan sasaran dalam survei.

4. Jumlah Responden

Survei yang digunakan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, telah ditetapkan jumlah responden untuk masing-masing jenis pelayanan adalah 240 responden. Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan teknik probability random sampling, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (random) dari populasi pengunjung perpustakaan untuk menjadi anggota sampel.

5. Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara melalui kuesioner terhadap 232 pengunjung perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.

6. Metode Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode yang dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara yaitu berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk mendapatkan nilai SKM adalah “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur

pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Tertimbang} = \frac{\text{Nilai Rata-rata}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah data isian kuesioner terkumpul, kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{Skor SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{Indeks per unsure} = \text{Nilai unsur pelayanan} \times \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Pengolahan data secara manual dilakukan sebagai berikut :

Setelah data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 9. Langkah selanjutnya adalah :

a. Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan :

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

b. Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang :

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.

c. Mencari nilai indeks per unsur :

Untuk mencari indeks per unsur pelayanan, dengan cara mengkalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

d. Mencari nilai SKM konversi per unsur pelayanan :

Untuk mendapatkan nilai SKM konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengkalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

e. Mencari nilai SKM terhadap pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Untuk mengetahui nilai SKM unit pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur nilai SKM konversi.

$$\text{NILAI SKM} = \text{JUMLAH DARI 9 UNSUR NILAI SKM KONVERSI}$$

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Tabel 3.1. Nilai Interval Standar Kepuasan Masyarakat

Nilai persepsi	Nilai interval SKM	Nilai interval konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Susunan Keanggotaan
Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas
Tahun 2020

NO	NAMA/NIP	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Ir. Djoko Wikanto, M.M.	Kepala Dinas	Penasehat
2.	Sulindri Handayani,SH,M.Si	Sekretaris Dinas	Penanggung Jawab
3.	Susetya Dwiningsih,S.Sos,M.Si	Kabid Perpustakaan	Ketua I
4.	Sutiarto.SP	Kasi PPDP	Ketua II
5.	Nur Hidayati,A.Ks	Pustakawan	Sekretaris
6.	Rr.Sri Harjani,S.sos	Pengelola Perpustakaan	Anggota

E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan mulai bulan 1 November 2020 sampai dengan 30 November 2020.

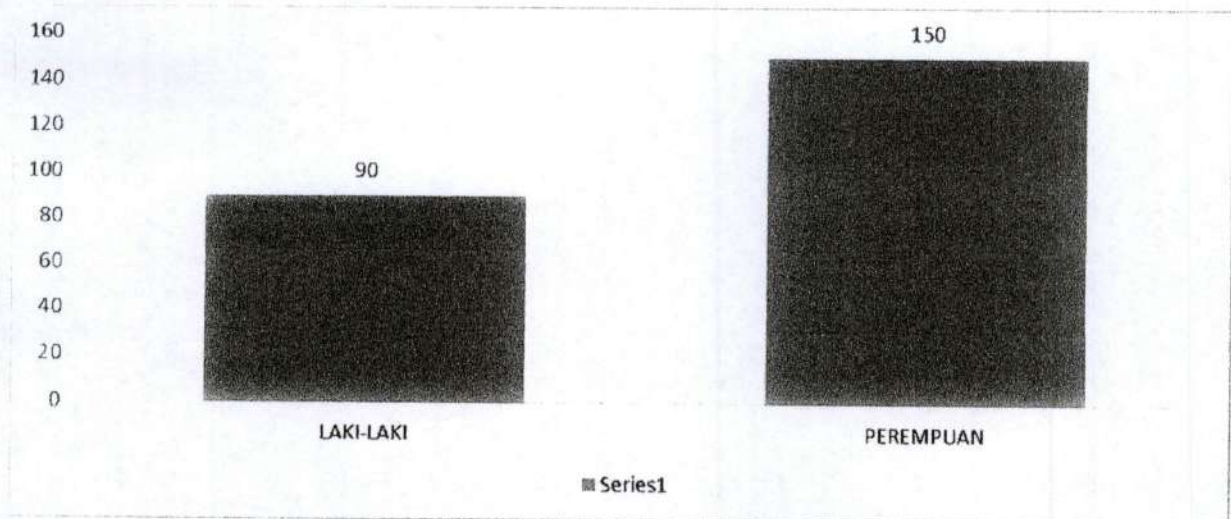
BAB II

ANALISIS

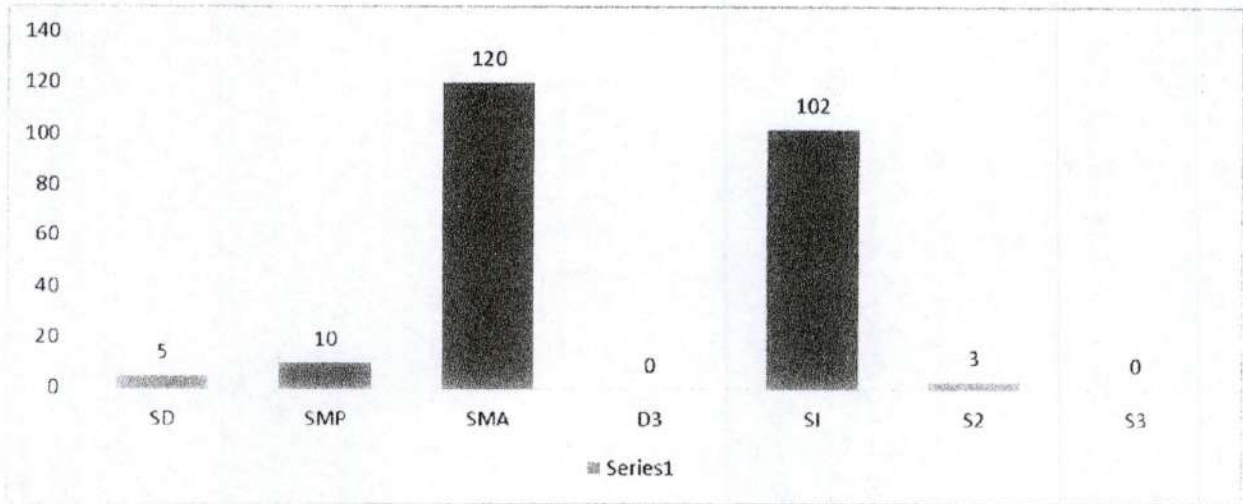
A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan bulan 1 November 2020 sampai dengan 30 November 2020 oleh surveior secara langsung dengan menggunakan kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan perpustakaan sejumlah 240 responden. Dari 240 responden tersebut sebanyak 90 orang berjenis kelamin laki-laki dan 150 orang berjenis kelamin perempuan dengan latar belakang pendidikan SD sebanyak 5 orang, SMP sebanyak 10 orang, SMA sebanyak 120 orang, S1 sebanyak 102 orang dan S2 sebanyak 3 orang. Ditinjau dari pekerjaan 2 orang berprofesi sebagai PNS 10 orang berprofesi sebagai TNI 0 orang berprofesi sebagai POLRI 0 orang berprofesi swasta 20 orang, wirausaha 14 orang dan 196 berprofesi lainnya.

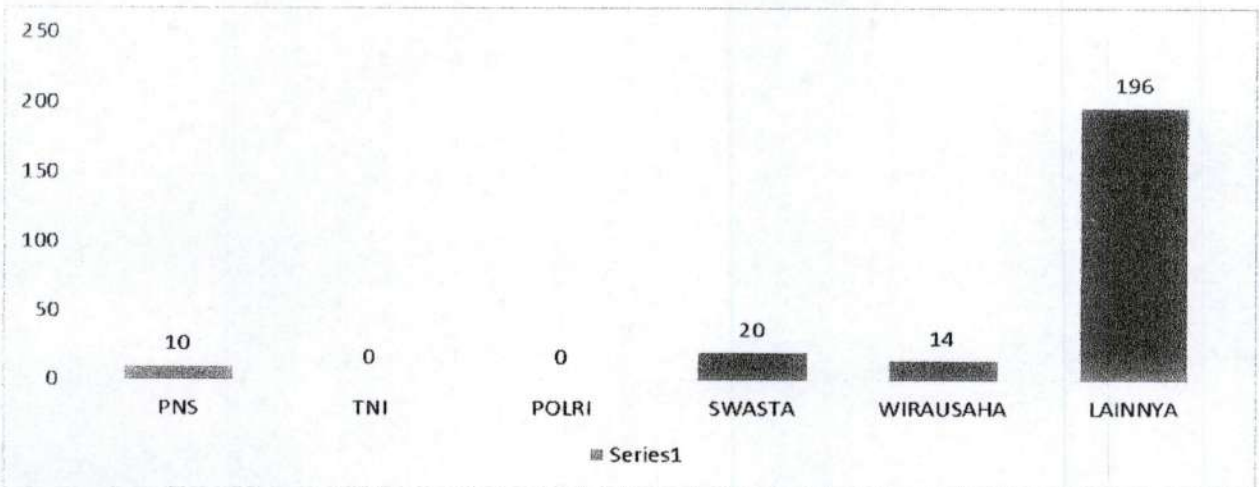
Bagan 1: Responden Berdasarkan Jenis kelamin



Bagan 2: Responden Berdasarkan Pendidikan



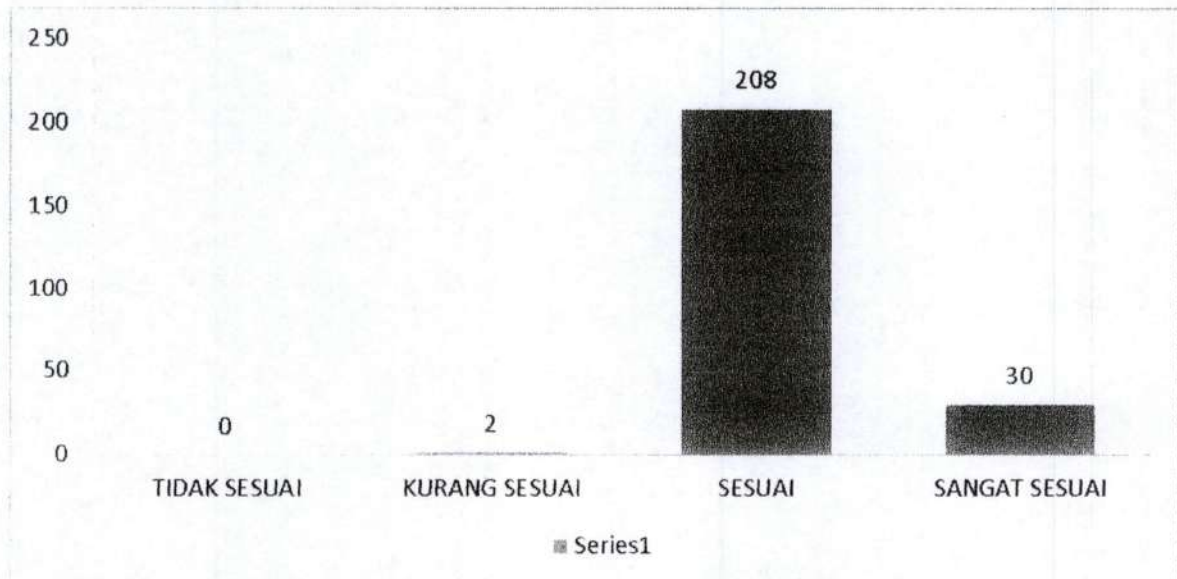
Bagan 3 : Responden Berdasarkan Pekerjaan



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan terhadap 240 responden pengunjung/penerima layanan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang terdiri dari : persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya/tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan;

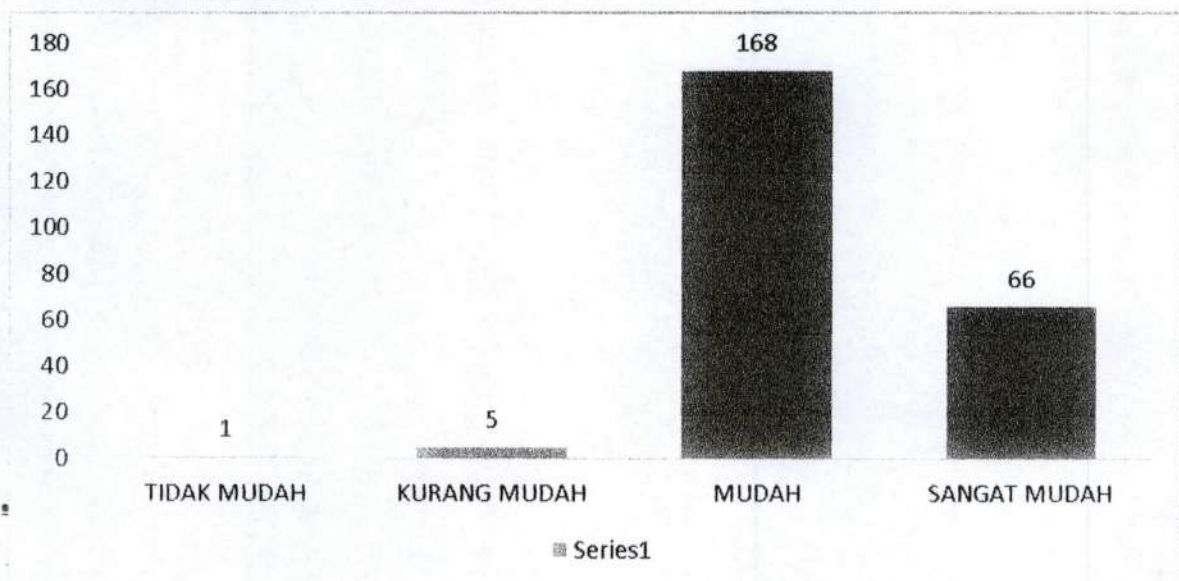
kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; sarana dan prasarana.

Bagan 4: Unsur Persyaratan Pelayanan



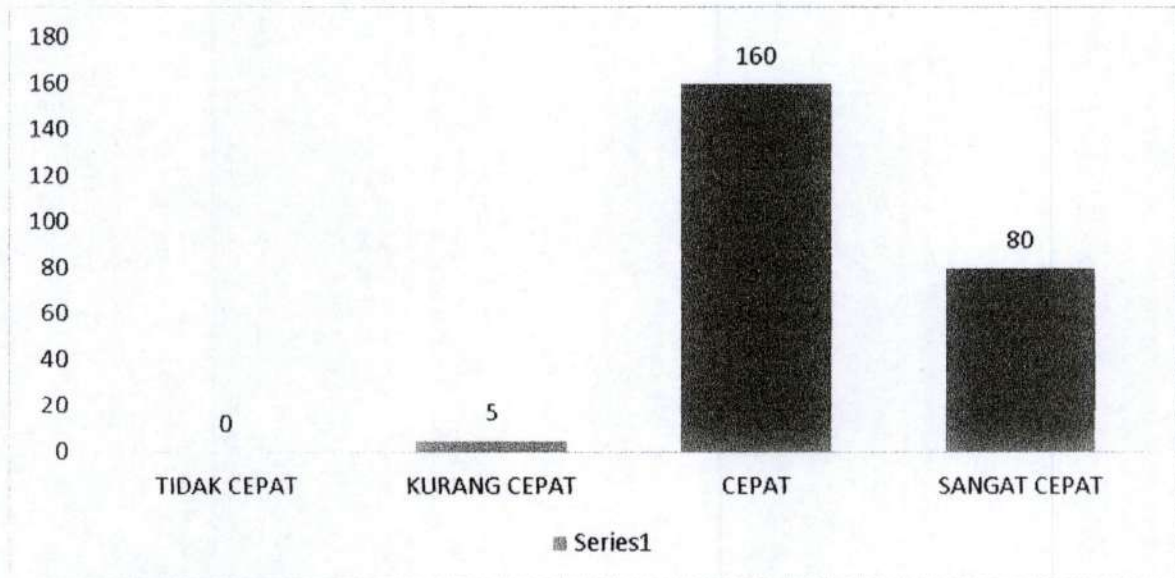
Pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan (U1) yang dilaksanakan oleh layanan PerpustakaanDinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas, dari 240 responden menyatakan bahwa 30 orang menyatakan sangat sesuai, 208 orang menyatakan sesuai, 2 orang menyatakan kurang sesuai dan tidak ada yang menyatakan tidak sesuai.

Bagan 6: Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan



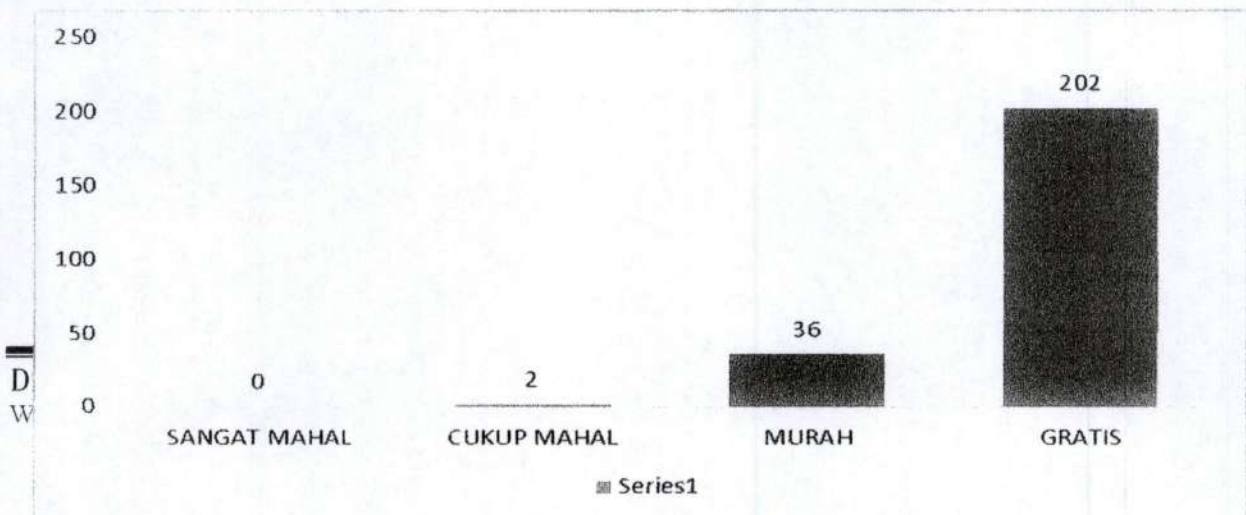
Pada unsur sistem mekanisme dan prosedur (U2), dari 240 responden 66 orang menyatakan sangat mudah, 168 orang menyatakan mudah, 5 orang menyatakan kurang mudah dan 1 orang yang menyatakan tidak mudah.

Bagan 7: Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan



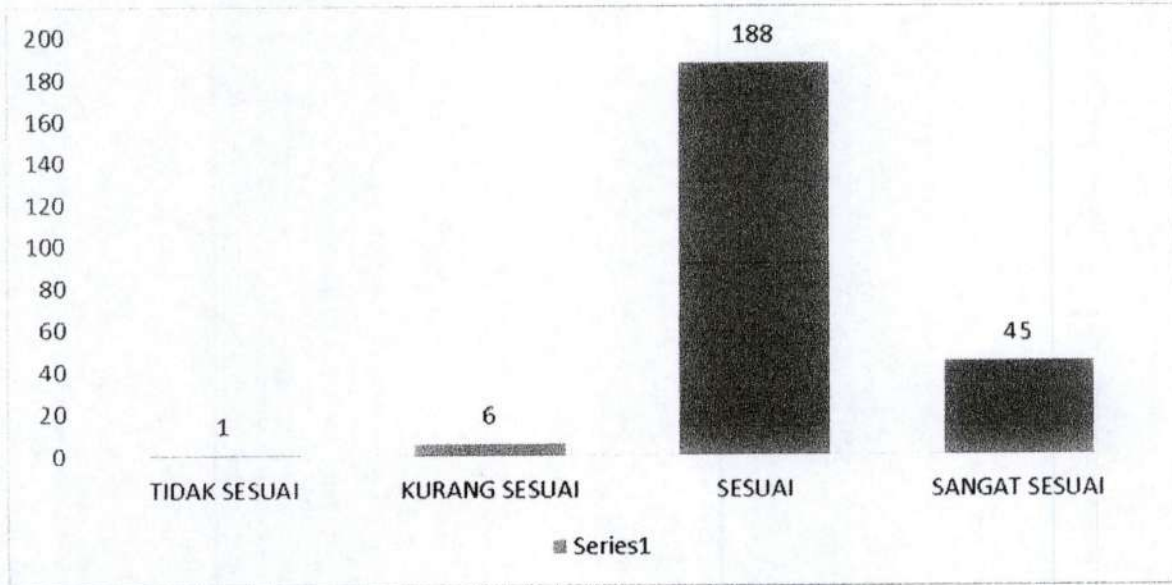
Pada unsur waktu penyelesaian (U3), dari 240 responden, 80 orang menyatakan sangat cepat, 160 orang menyatakan cepat, 5 orang menyatakan kurang cepat, dan tidak ada yang menyatakan tidak cepat.

Bagan 8: Unsur Biaya/Tarif Pelayanan



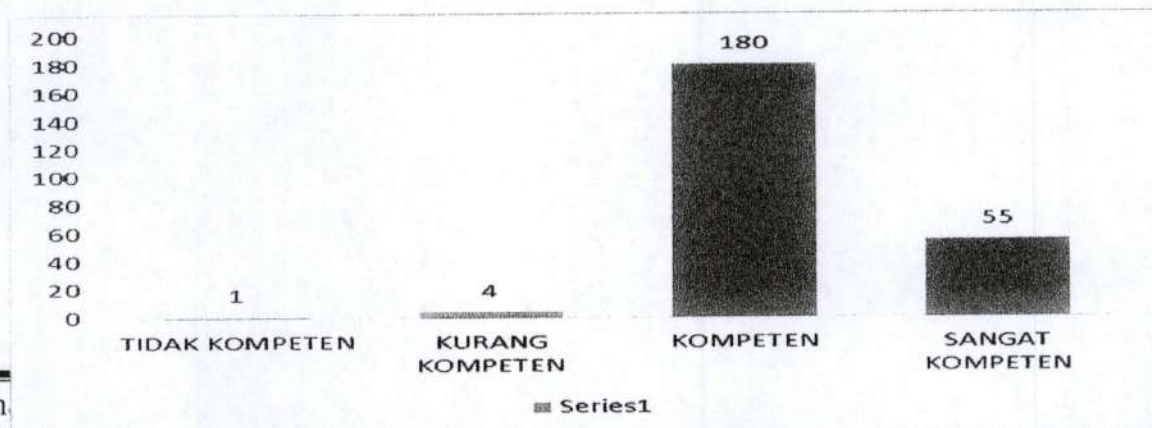
Pada unsur biaya/tarif pelayanan (U4), dari 240 responden, 202 orang menyatakan gratis, 36 orang menyatakan murah, 2 orang yang menyatakan cukup mahal, dan tidak ada yang menyatakan sangat mahal.

Bagan 9: Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



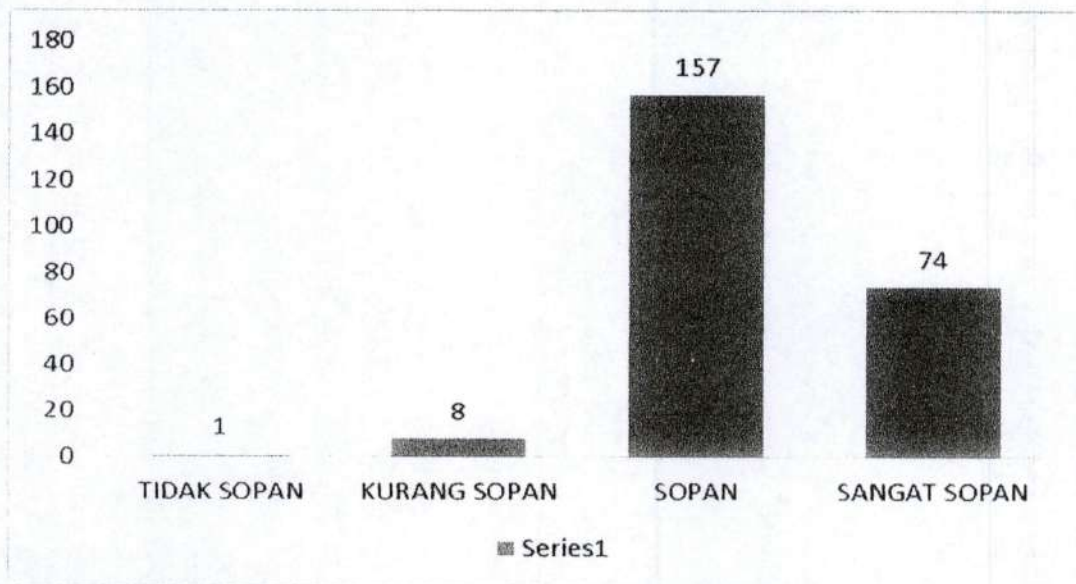
Pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), dari 240 responden, 45 0 orang menyatakan sangat sesuai, 188 orang menyatakan sesuai, 6 orang menyatakan kurang sesuai, dan 1 orang yang menyatakan tidak sesuai.

Bagan 10 : Unsur Kompetensi Pelaksana



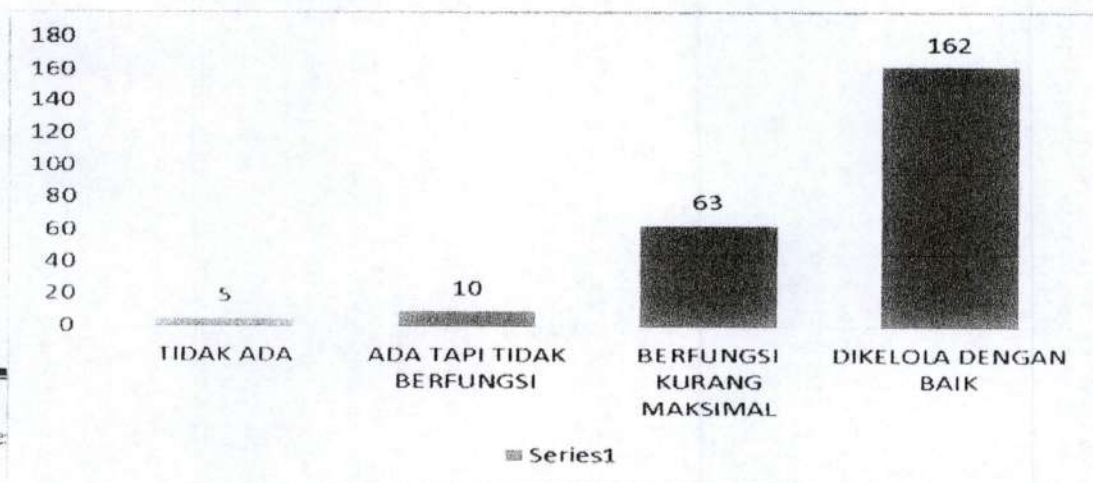
Pada unsur kompetensi pelaksana pelayanan (U6), dari 240 responden, 55 orang menyatakan sangat kompeten, 180 orang menyatakan kompeten, 4 orang menyatakan kurang kompeten, dan 1 orang yang menyatakan tidak kompeten.

Bagan 11: Unsur Perilaku Pelaksana



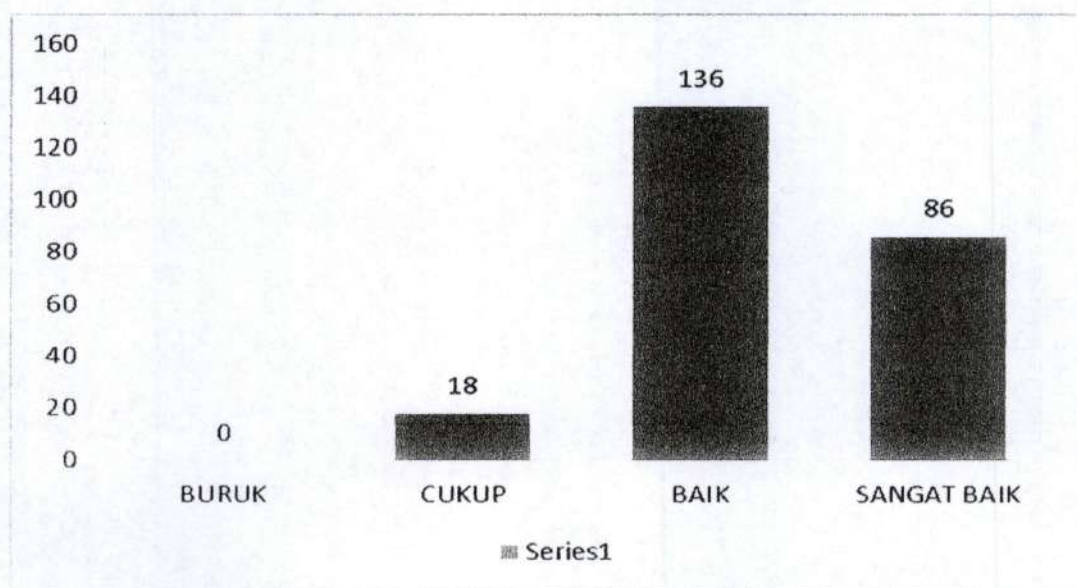
Pada unsur perilaku pelaksana pelayanan (U7), dari 240 responden, 74 orang menyatakan sangat sopan dan ramah, 157 orang menyatakan sopan dan ramah, 8 orang menyatakan kurang sopan dan ramah, dan 1 orang yang menyatakan tidak sopan dan ramah.

Bagan 12: Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



Pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), dari 240 responden, 162 orang menyatakan dikelola dengan baik, 63 orang menyatakan berfungsi kurang maksimal, 10 orang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi, dan 5 orang yang menyatakan tidak ada.

Bagan 13: Unsur Sarana dan Prasarana



Pada unsur sarana dan prasarana (U9), dari 240 responden, 86 orang menyatakan sangat baik, 136 orang menyatakan baik, 18 orang menyatakan cukup, dan 0 orang menyatakan buruk.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil nilai SKM terhadap keseluruhan pelayanan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas mendapat nilai 82,43 dengan nilai interval 76,61 - 88,30. Hal ini berarti kualitas pelayanan perpustakaan ada pada kategori mutu pelayanan **BAIK (B)**. Secara umum kategori B sebenarnya sudah memuaskan, namun mengingat kebutuhan pelayanan masyarakat di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas semakin meningkat dan kompleks, maka perbaikan kualitas pelayanan terus ditingkatkan untuk mendapatkan kepuasan bagi masyarakat.

B. Saran

Untuk meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan maka perlu di tingkatkan setiap unsur – unsur pelayanan secara terus menerus :

1. Setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas perlu dilakukan evaluasi secara berkala oleh pimpinan, guna mengetahui kualitas dan kinerja pelayanan.
2. Evaluasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana, misalnya menyediakan kotak saran, *hotline* pengaduan, meminta pendapat pengguna yang sedang menunggu penyelesaian pelayanan, atau melalui kuesioner yang diisi pengguna layanan. Hasil evaluasi kemudian menjadi acuan dalam perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal pengadaan buku yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, perlu ada evaluasi dan penyempurnaan dalam hal pengadaan buku. Yaitu dengan lebih mengutamakan masukan atau permintaan dari masyarakat melalui penyediaan buku permintaan maupun penyebaran kuisioner permintaan buku dan mencari informasi mengenai buku-buku terbaru ataupun best seller. Selain itu perlu didukung dengan anggaran yang memadai dalam pengadaan buku setiap tahunnya.