

**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER II TAHUN 2024**



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
<b>BAB IV</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>13</b>
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

# **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 mengamalkan 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 Perpustakaan dan Kearsipan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Singkawang, 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 administrasi yang telah diberikan oleh

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 Perpustakaan dan Kearsipan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas perpustakaan dan Kearsipan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 inas Perpustakaan dan Kearsipan 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-September 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	15

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah

penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 17.386 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 331 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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

##### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 337 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI		25%
		PEREMPUAN		75%
		TDK MENGISI JENIS KELAMIN		%
2	UMUR	≤20 THN		71 %
		21-30 THN		21 %
		31-40 THN		5 %
		41-50 THN		2 %
		51-60 THN		1 %
		≥61 THN		0 %
		TDK MENCANTUMKAN UMUR		0 %
3	PENDIDIKAN	TDK SEKOLAH		0 %
		SD		0 %
		SMP		18 %
		SMA		47 %
		D1/D2/D3		15 %
		D4/S1		30 %
		S2		14 %
		S3		0 %
		TDK MENGISI DATA PENDIDIKAN		%
4	PEKERJAAN	PNS		4%



		PEG. INSTANSI PEMERINTAH		%
		TNI/POLRI		0%
		PEG.BUMN/BUMD		0%
		PEG. SWASTA		4%
		WIRASWASTA /WIRAUSAHA		7 %
		PETANI/RUMAH TANGGA		2%
		PELAJAR /MAHASISWA		83%
		LAINNYA		0%
		TIDAK MENGISI DATA PEKERJAAN		0%
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN SIRKULASI		100%

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

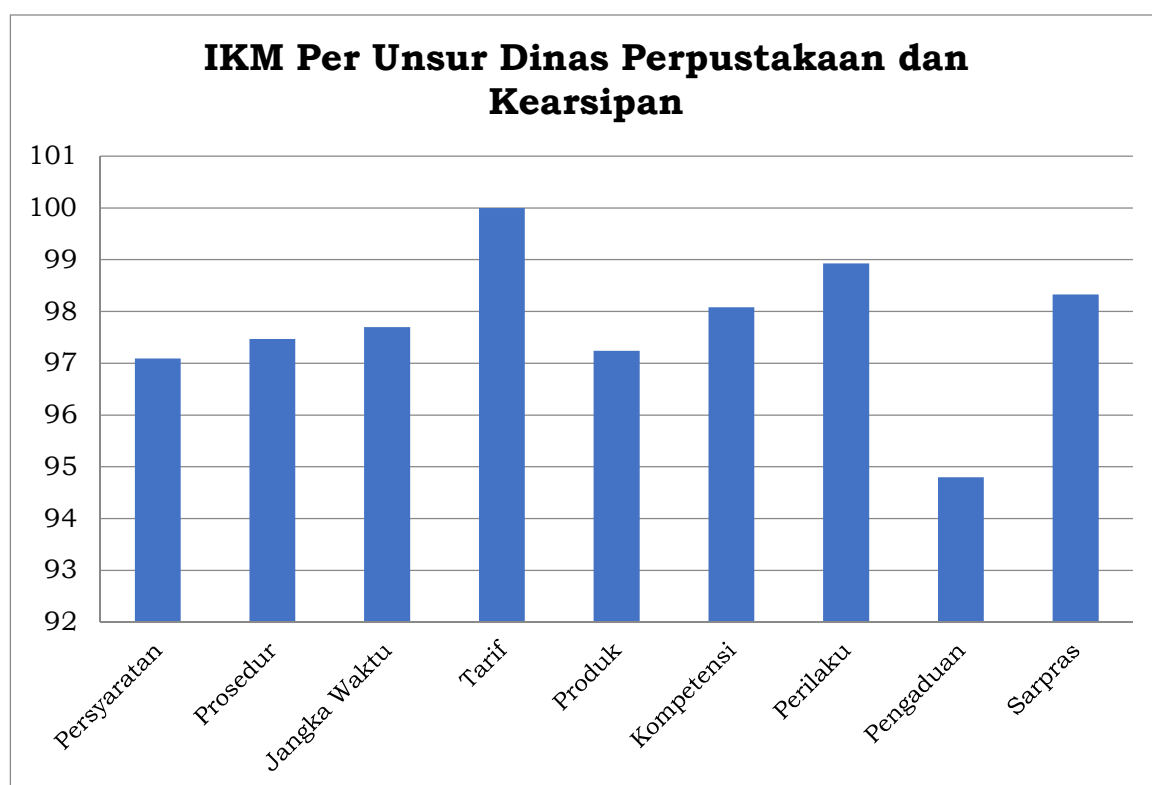
Tabel 1.

## Unsur Penilaian Pelayanan

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-rata (NRR)		3,884	3,899	3,908	4,000	3,890	3,924	3,957	3,792	3,908
Nilai Konversi (IKM Per Unsur)		97,09	97,47	97,70	100,0	97,24	98,08	98,93	94,80	97,70
Kategori		B	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		97,57 (A Sangat 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. Penerapan Maklumat Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,7 Selanjutnya persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai 3,8 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur pelayanan masuk tiga unsur terendah, dengan mutu A (sangat baik)
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, berikutnya kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas layanan dan pengaduan pengguna layanan mendapat nilai 3,9.

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 :

- Terkendala dengan printer pembuatan kartu anggota, karena untuk kartu anggota menggunakan kertas tebal.
- Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan untuk pembuatan kartu anggota masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Untuk sering mengingatkan kepada Petugas layanan untuk melaksanakan pelayanan dengan senyum dan ramah.

#### **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.

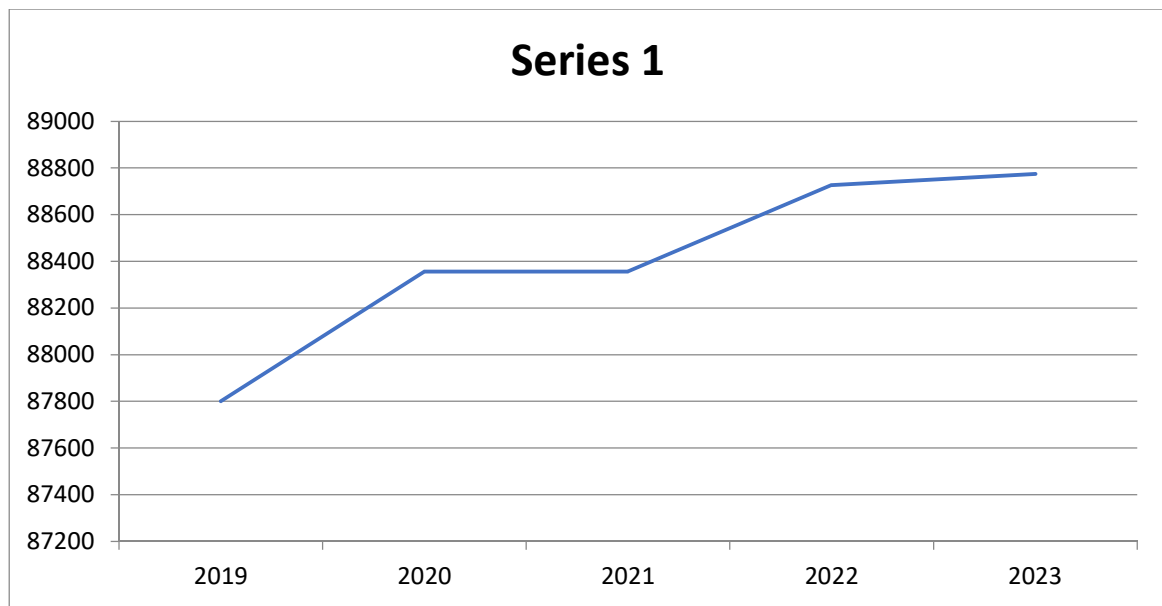
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 2 Oktober 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan

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
			T W I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Pengadaan Printer			√		Bag.Umum
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan terkait service excellent	√				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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,58. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah akan menjadi prioritas perbaikan yaitu penerapan maklumat pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan.
3. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, berikutnya kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas layanan dan pengaduan pengguna layanan mendapat nilai 3,9.

Singkawang, 31 Oktober 2024

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan



Abdul Hadi, S.Sos  
Pembina Utama Muda/IV.c  
NIP.197204121992031004

## LAMPIRAN

### 1. Contoh Lembar Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

**PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG**

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SINGKAWANG**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**BIDANG** : Perpustakaan

**UNIT PELAYANAN** : Sirkulasi Layanan Perpustakaan

**ALAMAT** : Jalan Firdaus

#### PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
3. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
4. Survey ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

#### PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari/centang kode huruf/ angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....		Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :    NIP :   Data lain :
Umur	..... Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki    2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirusaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya .....	<input type="checkbox"/>	

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
				
Jenis layanan yang diterima :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti

**Saran perbaikan, masukan, dan harapan**

psi/pendapat masy



## 2. Hasil Olah Data SKM

PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SINGKAWANG  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TAHUN 2024  
Periode Survei : ( Juli s.d Desember 2024)

HASIL SKM / NILAI IKM :

97,574

JENIS / NAMA LAYANAN : SIRKULASI PERPUSTAKAAN  
RESPONDEN

JUMLAH : 337 ORANG

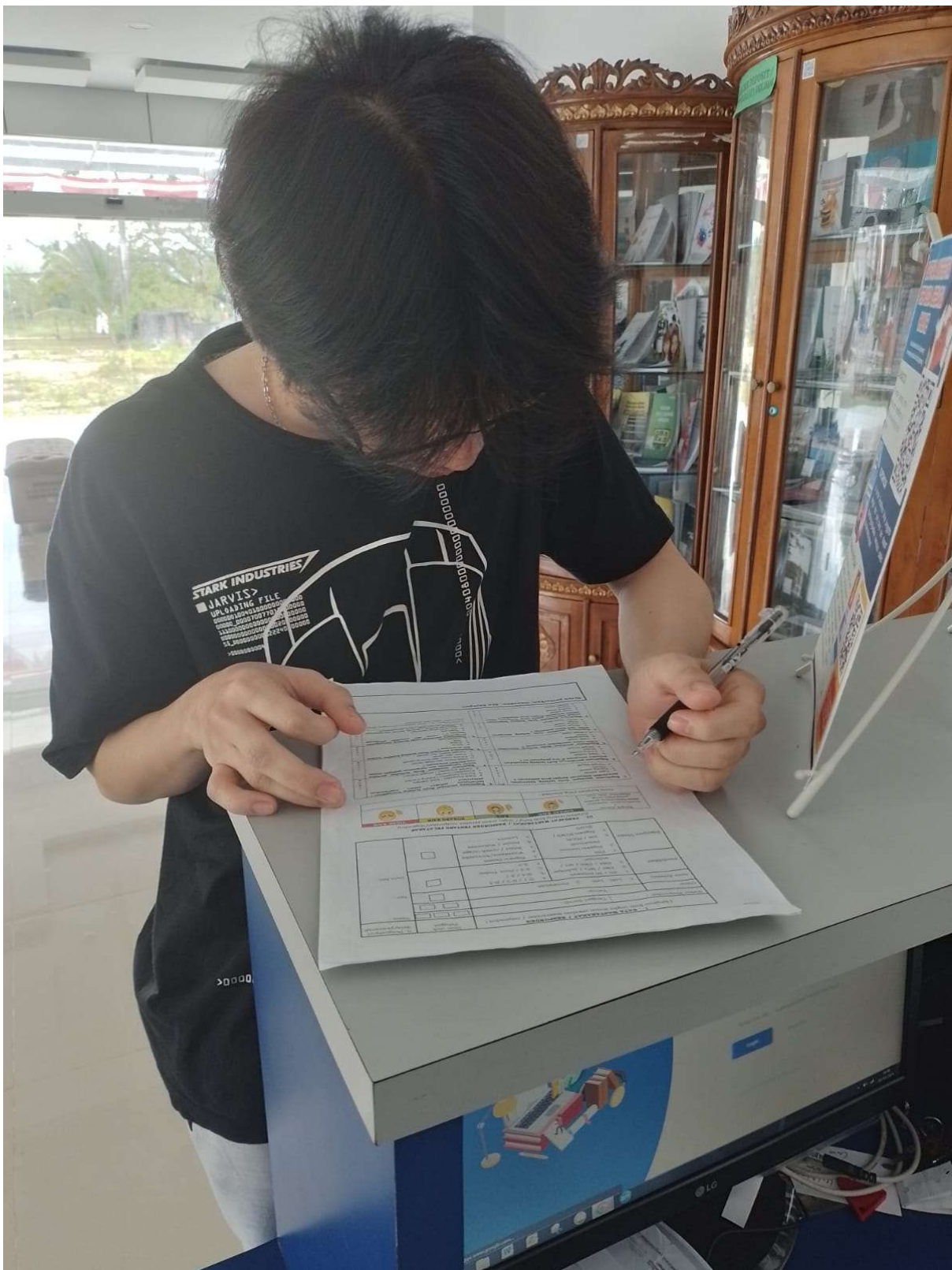
JENIS KELAMIN : L = 85 ORANG ; P = 252 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 242 orang	SD / MI : 0 orang	PNS : 14 orang
21 – 30 th : 66 orang	SMP / MTS : 58 orang	TNI / POLRI : 0 orang
31 – 40 th : 14 orang	SMA/K/MA : 158 orang	BUMN / BUMD : 0 orang
41 – 50 th : 10 orang	D-1 / D-2 / D-3 : 5 orang	Peg. Swasta : 14 orang
51 – 60 th : 5 orang	D-4 / S-1 : 102 orang	Wirausaha : 22 orang
≥ 61 th : 0 orang	S-2 / Profesi : 14 orang	Tani / RT / Pelajar/ Mhs : 5 orang
	S-3 : 0 orang	Lainnya / peg.Inst.P : 282 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT  
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Semester 1**



**Sirkulasi Pelayanan  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Bidang Perpustakaan periode semester 1 tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	87,333	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,333	B
3	Waktu Penyelesaian	90,000	B
4	Biaya/Tarif	100,000	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,000	B
6	Kompetensi Pelaksana	91,667	A
7	Perilaku Pelaksana	95,333	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,667	B
9	Sarana dan Prasarana	98,333	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Pengaduan Pengguna Layanan	1.1 (Menambah Changer)		✓			Sekretariat
		1.2 (Menyiapkan Rak Sepatu)			✓		Sekretariat

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Menambah Changer	sudah	Sudah ditambah changer		
	1.2 Menyiapkan Rak sepatu	sudah	Sudah disipakan rak		



## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut keseluruhan.
2. Telah ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu: changer di gedung sirkulasi layanan perpustakaan sudah cukup memadai, karena gedung layanan baru pemanfaatannya, dan fasilitas changer berada di setiap lantai gedung.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

NO	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Menambah sarana printer	Pengadaan printer	Triwulan II	Bidang Perpustakaan	



Singkawang, 31 Oktober 2024

Kepala Dinas

Abdul Hadi, S.Sos

NIP.19720412992031004