



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

**DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN
KOTA SINGKAWANG**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, karena dengan izin-Nya, Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang ini dapat diselesaikan dan disampaikan sebagai Laporan untuk mengetahui tingkat indeks kepuasan masyarakat tahun 2022. Pelayanan publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pembagian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

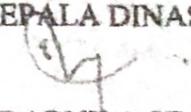
Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit kerja pelayanan dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan serta motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Sepenuhnya disadari bahwa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab lembaga serta berkenan dengan laporan ini, kami senantiasa memperoleh dukungan terutama dalam bentuk pembinaan dari berbagai pihak, untuk itu diucapkan terima kasih. Semoga peluang memberdayakan potensi wilayah sebagai implikasi dari peningkatan indeks kepuasan pelayanan masyarakat sebaik-baiknya dengan limpahan ridha dan bimbingan Allah SWT.

Singkawang, Nopember 2022

KEPALA DINAS


DARNILA SE

Nip. 19661205 199203 2 007

DAFTAR ISI

1. RINGKASAN EKSEKUTIF (EXECUTIVE SUMMARY).....	I
2. KATA PENGANTAR	II
3. DAFTAR ISI	III
4. BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Tujuan SKM	2
1.3 Pengertian Umum	3
1.4 Maksud dan Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Hasil yang dicapai	5
1.7 Metode	6
1.8 TIM SKM	7
1.9 Jadwal Pelaksanaan	9 - 12
5. BAB II Analisis & Hasil SKM	
1.1 Profil / Data Responden	13
1.2 Data Kuesioner	13
1.3 Hasil Perhitungan SKM	14
1.4 Hasil Analisa	14
1.5 Perbandingan Hasil Survei	14
6. BAB III PENUTUP	15
1.1 Kesimpulan	15
1.2 Saran / Rekomendasi	15
7. Lampiran	15

RINGKASAN EKSEKUTIF
(Executive Summary)

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, "Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang" untuk Tahun 2022 ini dapat kami laksanakan dengan upaya yang maksimal dan tersusun dengan baik.

Kegiatan pelaksanaan survey ini mencakup layanan sirkulasi dan layanan keanggotaan yang merupakan layanan utama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang. Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kinerja yang telah maupun sedang dijalankan, mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang, serta untuk menilai kekurangan, kebutuhan perbaikan, kelanjutan atau perluasan program sebagai rekomendasi tindak lanjutnya.

Demikian Laporan SKM ini dibuat dengan harapan semoga dapat memberikan kontribusi sebagai acuan dan pedoman bagi penyelenggara pemerintahan terutama bagi pejabat dan pelaksana kegiatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang dalam upaya peningkatan layanan yang lebih baik dengan mengedepankan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat atau kepuasan pelanggan adalah kepuasan kami juga.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna 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 (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan berkewajiban melakukan penilaian Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kota Singkawang karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah dimata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sesuai peraturan tersebut maka dipandang perlu untuk melaksanakan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.a. Dasar Hukum

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M/PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara Pelayanan Publik.

1.b. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.2 Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari pada unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.2.a. Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

1.2.b. Hasil Yang Ingin Dicapai

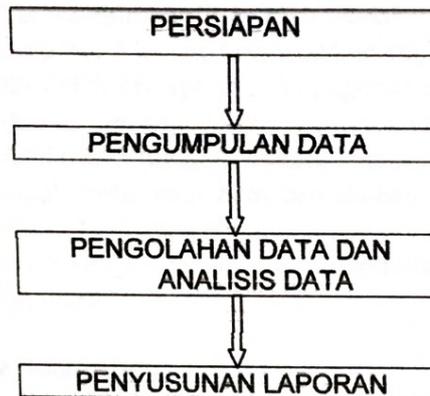
Hasil yang dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

1.3. Metode

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan pada Unit Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan September/ Nopember 2022 terhadap seluruh bidang pelayanan dengan mengedarkan 75 (Tujuh Puluh Lima) kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

1.3.a. Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

1.3.b. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam pembahasankuesioner, Surveyormelakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak Unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
- b. Kick-Off Meeting antara Surveyor dengan Unit Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. Briefing dan Role Play kepada para interviewer (petugas sirkulasi) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a. **Penyiapan Bahan**

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik

sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layana terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

c. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden ditiap lokasi penelitian.

1.3.d. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam kepuasan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

1.3.e. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan pada Unit Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan September s.d Nopember Tahun 2022 terhadap seluruh bidang pelayanan dengan mengedarkan 75 (Tujuh Puluh Lima) kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Jadwal Pelaksanaan

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden, melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 75 (Tujuh Puluh Lima) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Septembersampai dengan minggu Akhir bulan Nopember Tahun 2022.

BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM

Dari keseluruhan kuesioner (75 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

1.2. DATA KUESIONER

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH KUESIONER YANG DISEBARKAN	JUMLAH KUESIONER YANG DIKEMBALIKAN	KETERANGAN
1.	Sirkulasi layanan	75	75	

Berdasarkan Keputusan Menpan dan Reformasi Birokrasi memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Persyaratan Pelayanan

- b. Prosedur Pelayanan
- c. Waktu Pelayanan
- d. Kewajaran biaya Pelayanan
- e. Kesesuaian Produk Layanan
- f. Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas Pelayanan
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 88,73** dengan angka Indeks Kepuasan Masyarakat, maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan Adengan kategori **SANGATBAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100.000

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,00 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

1.3. HASIL PERHITUNGAN SKM

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,400	85,000	B	BAIK
2.	Prosedur pelayanan	3,360	84,000	B	BAIK
3.	Waktu Pelayanan	3,427	85,667	B	BAIK
4.	Kewajaran biaya Pelayanan	4,000	100,000	A	SANGAT BAIK
5.	Kesesuaian produk Pelayanan	3,351	85,333	B	BAIK
6.	Kompetensi pelaksana	3,413	89,333	A	SANGAT BAIK
7.	Perilaku pelaksana	3,720	93,000	A	SANGAT BAIK
8.	Sarana dan Prasarana	3,347	83,667	B	BAIK
9.	Penanganan pengaduan	3,733	93,333	A	SANGAT BAIK

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 88,73 ke atas atau **SANGAT BAIK** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki **Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi** adalah unsur **Kewajaran Biaya Pelayanan (rata-rata 4,000)**, dalam hal ini tidak dipungut biaya (*gratis*) untuk perilaku pelaksana dengan kesopanan dan keramahan petugas menunjukkan nilai rata-rata (NRR) 3,720 sedangkan pada sarana dan prasarana memberikan tingkat kepuasan paling rendah Nilai Rata-rata (NRR) 3,347 dengan nilai Nilai rata-rata 83,667.

Dalam hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada umumnya sudah baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR yang paling rendah perlu ditingkatkan, pada Kesesuaian Produk Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai rata-rata semua unsur hampir mendekati baik (rata-rata 3,347).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan hampir seluruhnya dapat dikategorikan mendekati mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,347 mutu pelayanan baik dan sangat baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus dipertahankan dan ditingkatkan kembali, khususnya unsur Kepastian Biaya Pelayanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 4,000) karena tidak dipungut biaya (*gratis*).

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM		
		2020	2021	2022
1.	Persyaratan	83,500	86,074	85,000
2.	Prosedur	84,167	84,899	84,000
3.	Kecepatan Pelayanan	83,500	86,913	85,667
4.	Kewajaran biaya pelayanan	100,000	100,000	100,000
5.	Kesesuaian Produk layanan	79,167	83,784	85,333
6.	Kemampuan petugas pelayanan	88,667	88,667	89,333
7.	Perilaku pelaksana	91,167	93,960	93,000
8.	Penerapan maklumat pelayanan	88,167	88,514	83,667
9.	Pengaduan pengguna Layanan	97,667	94,218	93,333
NRR		3,535	3,535	3,549
IKM		88,356	88,356	88,726
MUTU		Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
KINERJA UNIT LAYANAN		Layanan	Sirkulasi	

Hasil perbandingan dari ke sembilan (9) unsur) tersebut, menunjukkan dari tiga unsur yang meningkat, Untuk biaya/ tarif dengan nilai sangat baik karena tanpa biaya dan ada lima unsur untuk tahun 2022 terjadi penurunan. Dari hasil penurunan tersebut akan menjadi perhatian Dinas Perpustakaan untuk mencari solusi.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

- a. Ada 4 (Empat) unsur pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar diantara 83,667 – 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 88,726
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kewajaran Biaya pelayanan (rata-rata 4,000).
- c. Dari 9 unsur pelayanan hampir semua unsur mendekati NRR (3,347) dan mengalami kenaikan nilai setiap unsur.
- d. Kesesuaian produk layanan pada semester II mengalami kenaikan 85,667 dan Kemampuan petugas layanan dengan nilai 89,333.

3.2 Saran / Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan Kepastian Jadwal Pelayanan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kecepatan Pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti melalui website, wa, email, dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

- g. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.**



**PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jalan Merdeka No.78 Singkawang 79123

Telepon. (0562) 639623 Faksimile (0562) 639623

Email : dispussip.skw.go.id Website : www.singkawangkota.go.id.

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

NOMOR 065/300/Set-A TAHUN 2022

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SINGKAWANG**

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SINGKAWANG

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan, perlu dibentuk tim pelaksana survei kepuasan masyarakat;

b. bahwa yang namanya tercantum dalam lampiran Keputusan ini, dianggap cakap dan mampu untuk melaksanakan kegiatan tersebut;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1170);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
14. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2016 Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51);

15. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
16. Peraturan Walikota Nomor 117 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan Kota Singkawang;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik Serta Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang;

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini, mempunyai tugas dan kewajiban sebagai berikut :

- 1) Mengadakan survey kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan;
- 2) Melakukan kegiatan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang berada dalam ruang lingkup tugasnya;
- 3) Menanggapi pengaduan pelayanan dari publik atau mengarahkan kepada bagian pengaduan;
- 4) Menjunjung tinggi dan menerapkan visi, misi dan motto pelayanan publik;
- 5) Menerapkan standar pelayanan;
- 6) Melaksanakan survey kepuasan masyarakat;
- 7) Melakukan pengelolaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas survey;
- 8) Melaporkan tugas dan kemajuan yang telah dilaksanakan kepada pimpinan tugas secara periodik.

KETIGA : Penetapan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran II, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEEMPAT : segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang.

KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Singkawang
pada tanggal 28 Nopember 2022

KEPALA DINAS

DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN
DARMA SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19661205 199203 2 007

LAMPIRAN I :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KOTA SINGKAWANG
NOMOR 065/300/Set TAHUN 2022
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERPUSTAKA
AN DAN KEARSIPAN KOTA SINGKAWANG.

DAFTAR TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SINGKAWANG

Penanggung Jawab : Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Ketua : Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Sekretaris : Ka.Sub Bag Umum Kepegawaian dan Aset
Anggota :
- Kabid Perpustakaan
- Kabid Kearsipan
- Sub Koor Kasil Pengolahan, Layanan dan
Pelestarian Bahan Perpustakaan
- Sub Koor Pengembangan Perpustakaan dan
Pembudayaan Kegemaran Membaca

Kepala Dinas

DARNILASE
Pembina Muda
NIP. 19661205 199203 2 007