



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan Juli s/d Desember 2024.

Semoga hasil survey ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hormat Kami,



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
1.3. Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	7
2.1. Pelaksana SKM	7
2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.5. Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1. Jumlah Responden SKM	10
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	12
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2. Rencana Tindak Lanjut	12
4.3. Tren Nilai SKM.....	15
BAB V KESIMPULAN	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 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 Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara.

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 Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah Sub Bagian Umum Ketatalaksanaan dan Kepegawaian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan.

2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner Online melalui Aplikasi Survey Kukar 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 Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara 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 Dinas Kearsipan dan Perpustakaan pada waktu jam layanan. 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 himbuan 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	7
2.	Pengumpulan Data	Agustus - November 2024	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Data	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November - Desember 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 Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak **33** 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**.

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 33 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1.	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	16	48
		PEREMPUAN	17	52
2.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SD	0	0
		SMP	2	6
		SMS	10	30
		D3	0	0
		S1	18	55
		S2	3	10
3.	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI/POLRI	0	0
		PEGAWAI SWASTA	2	6
		WIRUSAHA	1	3
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0
		LAIN-LAIN	30	91
4.	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL Unit: BIDANG PERPUSTAKAAN	3	9
		LAYANAN PERPUSTAKAAN ONSITE Unit: BIDANG PERPUSTAKAAN	30	91
		LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING Unit: BIDANG PERPUSTAKAAN	0	0

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

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan									Total	Rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	120	120	119	131	119	118	121	118	122	1088	120,89
NRR per Unsur Pelayanan	3.64	3.64	3.61	3.97	3.6	3.6	3.7	3.58	3.7	33	3.66
NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	3.66	0.41
IKM Unit Pelayanan	91,58 (A) Sangat Baik										

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,64
U2	Prosedur Pelayanan	3,64
U3	Kecepatan Pelayanan	3,61
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,97
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,61
U6	Kompetensi Petugas	3,58
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,67
U8	Penanganan Pengaduan	3,58
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,7

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Kompetensi Petugas dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu mendapatkan nilai yang sama : 3,58 kemudian Unsur Kecepatan Pelayanan dan unsur Kesesuaian Pelayanan adalah nilai terendah kedua, dengan nilai yang sama yaitu 3,61.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Harga mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dari unsur layanan, dan Kualitas Sarana dan Prasarana serta Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu masing-masing 3,7 dan 3,67.

Berdasarkan Hasil analisis ini menjadi dasar untuk menyusun rencana perbaikan dalam tiga jenis layanan perpustakaan. Upaya peningkatan harus difokuskan pada kompetensi petugas, kecepatan pelayanan, dan relevansi layanan dengan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, keunggulan dalam kewajaran harga, kualitas sarana prasarana, dan perilaku petugas harus dipertahankan dan terus ditingkatkan.

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.

Rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui langkah strategis sebagai berikut :

1. Analisis Lebih Lanjut Hasil SKM

- **Pemetaan Prioritas:** Fokus pada unsur-unsur layanan dengan nilai terendah seperti kompetensi petugas, penanganan pengaduan, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian pelayanan.

- **Identifikasi Penyebab:** Lakukan kajian mendalam untuk memahami faktor penyebab rendahnya skor pada unsur tertentu, baik dari sisi teknis, sistem, maupun SDM.

2. Penyusunan Rencana Perbaikan

- **Kompetensi Petugas:**
 - Menyusun program pelatihan dan pengembangan keterampilan teknis dan komunikasi untuk petugas layanan.
 - Memberikan panduan dan simulasi penanganan pengaduan yang efektif.
- **Penanganan Pengaduan:**
 - Membuat sistem pengaduan berbasis teknologi (aplikasi atau website) agar lebih transparan dan responsif.
 - Menentukan SLA (Service Level Agreement) untuk memastikan pengaduan ditangani dalam waktu yang ditentukan.
- **Kecepatan Pelayanan:**
 - Menyederhanakan SOP agar proses layanan lebih cepat dan efisien.
 - Mengintegrasikan layanan dengan teknologi informasi, seperti otomatisasi pendaftaran dan peminjaman di perpustakaan digital dan onsite.
- **Kesesuaian Pelayanan:**
 - Mengadakan survei kebutuhan masyarakat secara rutin untuk menyelaraskan layanan dengan ekspektasi pengguna.
 - Menyesuaikan koleksi bahan pustaka, baik di perpustakaan digital maupun keliling, dengan preferensi masyarakat.

3. Peningkatan Kualitas yang Sudah Baik

- **Kewajaran Harga:**
 - Mempertahankan biaya layanan yang terjangkau atau gratis dengan memastikan efisiensi operasional.
 - Memberikan sosialisasi yang lebih luas tentang manfaat layanan tanpa biaya tambahan.

- **Kualitas Sarana dan Prasarana:**
 - Melakukan pemeliharaan rutin fasilitas seperti ruang baca, kendaraan perpustakaan keliling, dan teknologi pendukung layanan digital.
 - Menambah fasilitas sesuai kebutuhan, seperti akses Wi-Fi yang lebih luas atau koleksi bahan pustaka tambahan.
- **Perilaku Petugas Pelayanan:**
 - Memberikan penghargaan atau insentif kepada petugas dengan kinerja terbaik untuk memotivasi perilaku positif.
 - Melakukan evaluasi rutin terhadap sikap dan etika pelayanan.

4. Monitoring dan Evaluasi

- **Penilaian Berkala:**
 - Lakukan SKM secara rutin untuk memantau peningkatan kualitas pelayanan.
 - Bandingkan hasil SKM sebelumnya dengan hasil terbaru untuk mengukur efektivitas perbaikan.
- **Feedback Masyarakat:**
 - Libatkan masyarakat untuk memberikan masukan tambahan terkait pelayanan.
 - Gunakan sistem pengukuran online yang mudah diakses untuk melibatkan lebih banyak responden.

5. Pelaporan dan Transparansi

- **Dokumentasi Hasil Perbaikan:**
 - Publikasikan hasil perbaikan secara terbuka untuk menunjukkan komitmen peningkatan layanan.
- **Penyampaian Capaian:**
 - Komunikasikan capaian hasil SKM kepada masyarakat melalui media sosial, papan informasi, atau forum komunikasi publik.

Dengan tindak lanjut ini, diharapkan dapat tercapai:

- Peningkatan kepuasan masyarakat terhadap semua jenis layanan perpustakaan.

- Perbaikan pada unsur-unsur layanan yang selama ini dinilai kurang memadai.
- Penguatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan.

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 Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB V KESIMPULAN

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

- Secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Sangat Baik” dengan nilai SKM 91,58, namun dengan jumlah responden sebanyak 33 orang yang jauh dibawah jumlah responden yang seharusnya yakni sebanyak 331 orang.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi petugas, penanganan pengaduan kecepatan pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dari unsur layanan, dan kualitas sarana dan prasarana serta perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,7 dan 3,67.

Tenggarong, 25 November 2024.

