

## LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Periode 2024 / SEMESTER 2 2024



**BIDANG PERPUSTAKAAN  
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
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

Bidang Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan 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 Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan periode Semestre 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	3,64	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,64	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,61	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,97	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,61	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,58	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,67	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,58	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,7	Sangat Baik

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	Rencana Tindak Lanjut/ Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1	1.1 Penyederhanaan Persyaratan Layanan		x			Kepala Bidang
		1.2 Penguatan Pemahaman Masyarakat terhadap Persyaratan		x			Kepala Bidang
		1.3 Penyesuaian Layanan dengan Kebutuhan Masyarakat		x			Kepala Bidang
2	Unsur 2	2.1 Penyederhanaan SOP		x			Kepala Bidang
		2.2 Digitalisasi Prosedur Pelayanan		x			Kepala Bidang
		2.3 Peningkatan Transparansi Prosedur		x			Kepala Bidang
3	Unsur 3	3.1 Optimalisasi Prosedur Operasional Standar		x			Kepala Bidang
		3.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi		x			Kepala Bidang
		3.3 Pelatihan Petugas untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja		x			Kepala Bidang
4	Unsur 4	4.1 Penguatan Kerjasama dengan Stakeholder		x			Kepala Bidang
		4.2 Pemantauan dan Evaluasi Penggunaan Layanan		x			Kepala Bidang
		4.3 Penghargaan dan Insentif untuk Pengguna		x			Kepala Bidang
5	Unsur 5	5.1 Identifikasi Kebutuhan Pengguna		x			Kepala Bidang
		5.2 Penyempurnaan Layanan Berdasarkan Kebutuhan Pen		x			Kepala Bidang
		5.3 Penyederhanaan Proses Layanan		x			Kepala Bidang

6	Unsur 6	6.1 Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan Petugas		x			Kepala Bidang
		6.2 Program Sertifikasi Profesional		x			Kepala Bidang
		6.3 Peningkatan Pemahaman terhadap Teknologi Layanan Perpustakaan		x			Kepala Bidang
7	Unsur 7	7.1 Peningkatan Kompetensi Perilaku Petugas		x			Kepala Bidang
		7.2 Peningkatan Motivasi dan Kepuasan Petugas		x			Kepala Bidang
		7.3 Penerapan Teknologi untuk Mendukung Pelayanan		x			Kepala Bidang
8	Unsur 8	8.1 Penyempurnaan Sistem Pengaduan		x			Kepala Bidang
		8.2 Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Petugas		x			Kepala Bidang
		8.3 Meningkatkan Transparansi dan Responsifitas		x			Kepala Bidang
9	Unsur 9	9.1 Pemeliharaan dan Perawatan Rutin		x			Kepala Bidang
		9.2 Penyediaan Fasilitas Layanan Online yang Terintegrasi		x			Kepala Bidang
		9.3 Pengembangan Ruang Layanan		x			Kepala Bidang

### 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 Penyederhanaan Persyaratan Layanan	Belum	SOP Layanan Perpustakaan		Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
	1.2 Penguatan Pemahaman Masyarakat terhadap Persyaratan	Belum	Sosialisasi perpustakaan		Keterbatasan Fasilitas dan Infrastruktur
	1.3 Penyesuaian Layanan dengan Kebutuhan Masyarakat	Belum	Analisis kebutuhan masyarakat		Ketidaksesuaian antara Layanan dan Harapan Pengguna
2	2.1 Penyederhanaan SOP	Belum	SOP Layanan Perpustakaan		Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
	2.2 Digitalisasi Prosedur Pelayanan	Belum	SOP Layanan Perpustakaan		Kurangnya Pemahaman Pengguna terhadap Prosedur Pelayanan
	2.3 Peningkatan Transparansi Prosedur	Belum	SOP Layanan Perpustakaan		Kurangnya Pemahaman Pengguna terhadap Prosedur Pelayanan
3	3.1 Optimalisasi Prosedur Operasional Standar	Belum	SOP Layanan Perpustakaan		Keterbatasan Sosialisasi dan Pemahaman Pengguna

	3.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi	Sudah	Pemanfaatn aplikasi otomasi perpustakaan inislite		Pembatasan Anggaran dan Sumber Daya
	3.3 Pelatihan Petugas untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja	Sudah	Bimtek Pengelola Perpustakaan		Tingginya Volume Pengunjung pada Jam Tertentu
4	4.1 Penguatan Kerjasama dengan Stakeholder	Sudah	Kerjasama dengan perpustakaan lapas dan perpustakaan lain		Keterbatasan Sumber Daya Anggaran
	4.2 Pemantauan dan Evaluasi Penggunaan Layanan	Sudah	Melakukan monev secara rutin dan berkala		Pengawasan dan Evaluasi yang Terbatas
	4.3 Penghargaan dan Insentif untuk Pengguna	Belum	Apresiasi kepada Pemustaka		Kurangnya Pemahaman tentang Layanan Gratis
5	5.1 Identifikasi Kebutuhan Pengguna	Belum	Survei kebutuhan bahan bacaan masyarakat		Ketidaksesuaian antara Kebutuhan Pengguna dan Layanan yang Diberikan
	5.2 Penyempurnaan Layanan Berdasarkan Kebutuhan Pengguna	Belum	Peningkatan pelayanan pada masyarakat		Kurangnya Pemahaman Petugas tentang Standar Layanan
	5.3 Penyederhanaan Proses Layanan	Belum	SOP Layanan Perpustakaan		<b>Perubahan Kebutuhan</b> Pengguna yang Dinamis
6	6.1 Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan Petugas	Sudah	Bimtek Perpustakaan		Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
	6.2 Program Sertifikasi Profesional	Sudah	Sertifikasi Pustakawan		Kurangnya Motivasi dan Dukungan dari Manajemen
	6.3 Peningkatan Pemahaman terhadap Teknologi Layanan Perpustakaan	Sudah	Magang Inislite		Kurangnya Waktu untuk Pelatihan

7	7.1 Peningkatan Kompetensi Perilaku Petugas	Sudah	Diklat Pengelola Perpustakaan		Kurangnya Pelatihan Soft Skills yang Rutin
	7.2 Peningkatan Motivasi dan Kepuasan Petugas	Sudah	Diklat Pengelola Perpustakaan		Beban Kerja yang Tinggi dan Waktu yang Terbatas
	7.3 Penerapan Teknologi untuk Mendukung Pelayanan	Sudah	Diklat Pengelola Perpustakaan		Perbedaan Persepsi dan Sikap Antara Petugas yang Berbeda
8	8.1 Penyempurnaan Sistem Pengaduan	Belum	Pengaduan Pemustaka		Proses Penanganan yang Tidak Efisien
	8.2 Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Petugas	Sudah	Diklat Pengelola Perpustakaan		Komunikasi yang Kurang Efektif
	8.3 Meningkatkan Transparansi dan Responsifitas	Belum	Diklat Pengelola Perpustakaan		etidakpuasan Pengguna yang Tidak Teratasi
9	9.1 Pemeliharaan dan Perawatan Rutin	Sudah	Pemeliharaan sapsras perpustakaan		Keterbatasan Anggaran dan Sumber Daya Keuangan
	9.2 Penyediaan Fasilitas Layanan Online yang Terintegrasi	Belum	Integrasi antara perpustakaan onsite dan perpustakaan online		Keterbatasan Ruang dan Fasilitas Pendukung
	9.3 Pengembangan Ruang Layanan	Sudah	Pengembangan ruang layanan perpustakaan		Perkembangan Teknologi yang Cepat

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. Bidang Perpustakaan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 70 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Keterbatasan Anggaran
  - Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
  - Masalah Infrastruktur
  - Kesulitan dalam Kerjasama dengan Stakeholder
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:

Tenggarong, 22 November 2024.

