

KATA PENGANTAR

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik setiap tahunnya. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu instrument untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan sekaligus sebagai salah satu tolak ukur kinerja pelayanan.

Dalam suasana mencegah penyebaran virus corona-19, pemerintah memberikan batasan melalui kebijakan-kebijakan mengenai pelayanan publik dalam upaya untuk mencegah penyebaran virus corona, melalui kebijakan WFH,WFO yang di sesuaikan dengan dinamika penyebaran covid 19, di berberapa instansi pemerintah, kebijakan pembatasan pelayanan publik juga memberikan dampak, beberapa kegiatan pelayanan mengalami reschedule maupun pengurangan kegiatan bahkan adapula yang dihilangkan dan atau dialihkan pada kegiatan yang lain (refocusing).

Dampak penyebaran virus corona-19 juga menumbuhkan beberapa inovasi baru berkaitan dengan kegiatan pelayanan kepada masyarakat, diantaranya pembatasan akses langsung, inovasi melalui layanan online melalui akses koleksi ebook di aplikasi Bantul pintar dan web.perpusda.bantulkab.go.id

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal, menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari informasi, serta pengetahuan yang dibutuhkan secara adil, tertib, menarik dan berkemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Bantul kepada masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul didasarkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai indikator/tolok ukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik, terhadap perkembangan kinerja dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 ini bermanfaat khususnya bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul dan bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Bantul

Bantul, 27 Oktober 2021

/ Plt. **Kepala**



Dra. SRIKAYATUN

NIP. 196606131994032002

BAB IV. PENUTUP

Secara umum dibandingkan dengan hasil survei SKM pada Tahun 2020, nilai IKM Tahun 2021 mengalami **penurunan** dari 89,95 menjadi 89,28 (*lihat Tabel 7*) dengan kategori pelayanan sama yakni "**sangat baik**". Dari ke-9 unsur pelayanan yang disurvei pada Tahun 2021 nilai terendah adalah unsur **Persyaratan (U1)** dengan skore **3,202** pada urutan ke-9, unsur **Perilaku pelaksana (U7)** dengan skore **3,245** pada urutan ke-8, dan unsur **Waktu pelayanan (U3)** dengan skore **3,360** pada urutan ke-7. Namun demikian kategori nilainya tetap B (baik)

Jika dibandingkan dengan Tahun 2020, hasil survey SKM Tahun 2021 terdapat persamaan dan tidak ada perbedaan karena unsur **Waktu pelayanan (U3)** skore 3,360 menjadi peringkat ke-7 dari posisi yang sama pada Tahun 2020, disusul berikutnya unsur **Perilaku pelaksana (U7)** menyusul berikutnya pada posisi terendah ke-8 dengan skore **3,245** mengalami kenaikan dari posisi terendah pada tahun 2020 pada urutan ke 9, **Persyaratan (U1)** menjadi nilai paling rendah Tahun 2021 dengan skore **3,202** dari posisi terendah ke-8 pada tahun 2020, menjadi urutan terendah pada Tahun 2021.

4.1 RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

Sesuai dengan dengan hasil pengolahan data survei SKM tahun 2021 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul secara keseluruhan adalah sangat baik dengan skore 89,278, namun demikian sesuai dengan kebijakan pemerintah untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas layanan pada 3 unsur pelayanan dengan posisi terbawah dari 9 jumlah unsur layanan.

4.1.1 Unsur layanan yang mendapatkan skore 3 terendah menurut responden adalah sebagai berikut :

a. Rincian nilai 9 unsur layanan menurut responden

No	UNSUR PELAYANAN	KATEGORI NILAI		JUMLAH	UNSUR LAYANAN KATEGORI BAIK				
		A (sangat baik)	B (baik)		NOMOR UNSUR				
1	Layanan perpustakaan dikantor	4	5	9	U1	U3	U5	U7	U8

4 (**empat**) Unsur Pelayanan dengan katagori Nilai A (sangat baik)

5 (**lima**) unsur Pelayanan dengan katagori Nilai B (baik)

b. Skore Nilai Perunsur Pelayanan menurut Responden

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU LAYANAN
U1	Persyaratan	3.202	Baik
U2	Prosedur	3.853	Sangat Baik
U3	Waktu pelayanan	3.360	Baik
U4	Biaya/tarif	3.976	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3.365	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.791	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.245	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.385	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3.962	Sangat Baik

c. Peringkat Skore Nilai Perunsur Pelayanan

DATA URUTAN SKOR TERTINGGI - TERENDAH			
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU LAYANAN
U4	Biaya/tarif	3.976	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	3.962	Sangat Baik
U2	Prosedur	3.853	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.791	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.385	Baik
U5	Produk layanan	3.365	Baik
U3	Waktu pelayanan	3.360	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.245	Baik
U1	Persyaratan	3.202	Baik

Dari tabel diatas 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai skore terendah adalah sebagai berikut :

- **U1** Persyaratan dengan skore **3,202**, mutu layanan baik
- **U7** Perilaku pelaksana dengan skore **3,245**, mutu layanan baik.
- **U3** Waktu pelayanan dengan skore **3,360**, mutu layanan baik.

4.1.2. Kajian dan analisis tentang eksese dampak bagi kualitas mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Bantul, kajian serta analisisnya 3 unsur pelayanan dengan Nilai skore terendah adalah sebagai berikut :

a. Unsur Persyaratan U1

Unsur **Persyaratan (U1)** memiliki keterkaitan dengan beberapa unsur diantaranya adalah unsur kemudahan dalam mengakses layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul, persyaratan

menjadi anggota yang praktis, simple dan sederhana. Kemudahan persyaratan menjadi anggota akan berimpact pada anggota dalam mengakses koleksi bahan pustaka tercetak maupun koleksi digital/ebook, maupun akses fasilitas yang di sediakan di layanan kepada anggota. Menurut responden persyaratan menjadi anggota masih dirasakan belum mudah dan simple, sehingga membutuhkan peninjauan kebijakan yang ada pada saat ini dengan kebijakan yang baru tentang persyaratan menjadi anggota agar pemustaka menjadi lebih mudah dalam memenuhi persyaratan yang dibutuhkan.

b. **Unsur Perilaku pelaksana (U7)**

unsur perilaku pelaksana berkaitan dengan kapasitas dan kapabilitas individu pelaksana pelayanan, penguasaan teknis di bidang pelayanan perlu untuk di kuasai dan dikembangkan serta ditingkatkan lebih baik lagi melalui workshop, bimteks teknis bidang pelayanan, agar mutu pelayanan menjadi lebih baik, perilaku pelaksana pelayanan merupakan garda terdepan OPD dalam melayani masyarakat sehingga akan mencerminkan *image* kualitas pelayanan dari OPD di mata masyarakat.

c. **Unsur Waktu pelayanan (U3)**

ketrampilan dan penguasaan tentang teknis layanan dan penguasaan teknis pada aplikasi **Banter** (Bantul Pinter) akan mempercepat dan mempersingkat waktu pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul. Dengan melalui workshop dan Bimtek teknis serta pengetahuan tentang Standar Operasi Prosedur (SOP) waktu pelayanan di harapkan akan lebih cekatan, lebih cepat dan kebutuhan waktunya akan semakin pendek. Kebutuhan waktu yang lebih banyak yang dibutuhkan pelaksanaan pelayanan adalah efek dari upgrade Aplikasi Ibra IV ke aplikasi Banter (Bantul pinter) yang membutuhkan penyesuaian baru, serta penguasaan tentang teknis aplikasi yang baru.

4.1.3. Rencana Kegiatan dan program peningkatan dalam rangka berupaya meningkatkan kualitas 3 Unsur pelayanan setelah melakukan kajian dan analisis tentang eksese dampak bagi kualitas mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Bantul, dengan melakukan rencana kegiatan dan program sebagai berikut :

RENCANA PROGRAM DAN KEGIATAN PENINGKATAN KWALITAS PELAYANAN

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU		TAHUN	PENANGGUNG JAWAB
			SEM 1	SEM 2		
1	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat tentang syarat menjadi anggota	V	V	2022	Kadin
2	Perilaku Pelaksana	Bimteks, Workshop, Diklat tentang SOP, Etika dan Norma pelayanan, Monev supervisi	V	V	2022	Kadin
3	Waktu Pelayanan	Meningkatkan Kapasitas SDM petugas pelayanan dengan Bimtek, Diklat, workshop, SOP dan penguasaan aplikasi serta sarpras pelayanan	V	V	2022	Kadin

4.2 KESIMPULAN

Jenis pelayanan akan terus berkembang serta bervariasi sesuai dengan dinamika serta kebutuhan di masyarakat, demikian pula kualitas pelayanan juga secara bertahap akan terus ditingkatkan lebih maksimal sesuai dengan Visi dan Misi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul.

Peningkatan kapasitas dan kapabilitas SDM pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan akan terus diupayakan melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan perkembangan jaman, disamping perlu untuk meningkatkan monitoring dan evaluasi maupun supervisi pelaksanaan SOP pelayanan.

Melakukan kegiatan sosialisasi melalui berbagai media cetak, media sosial media elektronik serta ruang public tentang kebijakan dan agenda kegiatan beserta manfaat yang bisa diakses di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul dapat diketahui oleh seluruh masyarakat Bantul guna mencapai peningkatan pengetahuan dan berimplikasi pada peningkatan hajat hidup warga Bantul dengan slogan Projotamansari dapat tercapai.

STANDAR LAYANAN DISPUSIP THN 2022 DI WEB SKM DISPUSIP

Survey Kepuasan Masyarakat

Apikasi Survey Kepuasan Masyarakat KAB. Bantul

Standar Pelayanan

Data Layanan OPD

Show 7 entries

No	OPD	Layanan	Keterisian Data	Aksi
1	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Layanan Bebas Pustaka	Sudah Tersis	Isi/Edit Data
2	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Layanan Pemusnahan Arsip	Sudah Tersis	Isi/Edit Data
3	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Layanan Restorasi Arsip	Sudah Tersis	Isi/Edit Data
4	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Layanan Pemijaman Arsip	Sudah Tersis	Isi/Edit Data
5	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Layanan Perpustakaan Keliling	Sudah Tersis	Isi/Edit Data
6	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Layanan Perpustakaan Di Kantor	Sudah Tersis	Isi/Edit Data
7	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Layanan Konsultasi	Sudah Tersis	Isi/Edit Data

Showing 1 to 7 of 7 entries

Previous 1 Next

121 PM 01/05/2021

RESPONDEN SKM 2021 DISPUSIP

Survey Kepuasan Masyarakat

Apikasi Survey Kepuasan Masyarakat KAB. Bantul

Data Responden Tanggal 01 Januari 2021 sampai 20 Oktober 2021

Data Responden SKM

Show 1 entries

No	SKPD	Nama Layanan	Jumlah Responden	Detail
1	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Layanan Perpustakaan Di Kantor	150	Detail

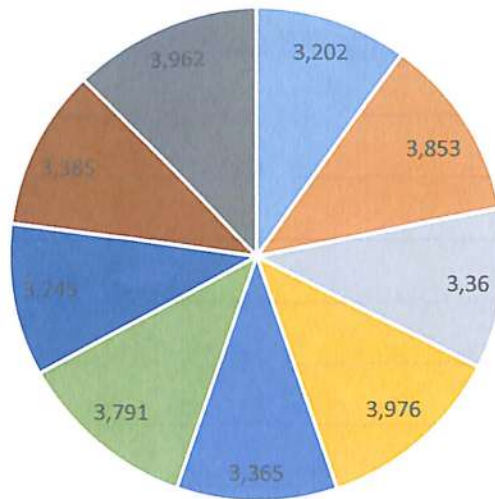
Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Copyright © 2021 Kabupaten Bantul. All rights reserved. Version 1.2.0

9:44 PM 10/20/2021

SKORE SKM DISPUSIP BANTUL THN 2021



- Persyaratan
- Prosedur
- Waktu pelayanan
- Biaya/tarif
- Produk layanan
- Kompetensi pelaksana
- Perilaku pelaksana
- Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan
- Sarana dan prasarana

DATA SKOR SKM DISPUSIP THN 2021			
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU LAYANAN
U1	Persyaratan	3.202	Baik
U2	Prosedur	3.853	Sangat Baik
U3	Waktu pelayanan	3.36	Baik
U4	Biaya/tarif	3.976	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3.365	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.791	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.245	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.385	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3.962	Sangat Baik

Tab Baru x Survey Kepuasan Masyarakat x +

skm.bantulkab.go.id/data-2021.asp

SKM Bantul HOME ISDPM STANDAR LAYANAN PUBLIK ACUAN MASYARAKAT DATA SKM

Daftar

26	Dinas Perhubungan	87.22	3.67	3.64	3.09	3.13	3.74	3.79	3.79
27	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	89.21	3.2	3.65	3.35	3.66	3.36	3.79	3.24
28	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Nt. Mandala Samba Tata Sasana)	86.65	3.22	3.52	3.41	3.75	3.34	3.32	3.56
29	Dinas Sosial	89.63	3.49	3.43	3.33	4	3.47	3.53	3.63
30	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	86.51	3.24	3.44	3.39	3.66	3.35	3.37	3.14
31	Inspektorat	81.76	3.01	3.02	3.03	3.66	3.08	3.01	3.54
32	RSUD. Penamban Senopan	88.76	3.52	3.49	3.39	3.67	3.46	3.57	3.6
33	Satuan Polisi Pamong Praja	87.24	3.43	3.36	3.31	3.97	3.36	3.5	3.17
34	Sekretariat DPRD Kab. Bantul	89.5	3.42	3.54	3.4	3.99	3.37	3.48	3.57

11:01 AM 03/16/2022