



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KAB. BANTUL
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

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

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 Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul.

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 oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan 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 Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul 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 Kerja	Hari
1.	Persiapan	Januari 2024	8	
2.	Pengumpulan Data	Februari-Sept 2024	60	

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	15
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 Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 390711 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 660 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 660 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	236	35,76%
		PEREMPUAN	424	64,24%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	39	7,24%
		SLTP	16	2,97%
		SLTA	95	17,63%
		S1	363	67,35%
		S2	24	4,45%
		S3	2	0,37%
3	PEKERJAAN	PNS	217	32,88%
		TNI	1	0,15%
		WIRASWASTA	17	2,58%
		SWASTA	0	0%
		LAINNYA	425	64,39%

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. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,47	3,63	3,58	3,92	3,46	3,5	3,31	3,9	3,67
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
Nilai IKM Mutu Pelayanan	90,06 (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. Perilaku pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,31. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 3,46 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,47.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,92 dari unsur layanan, Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,9 selanjutnya Sarana dan prasarana dengan nilai 3,67.

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

- Perilaku pelaksana berkaitan dengan kapasitas dan kapabilitas individu pelaksana pelayanan, penguasaan teknis dibidang pelayanan perlu untuk dikuasai dan ditingkatkan lebih baik lagi melalui pelatihan khusus terkait service excellent, karena perilaku pelaksana pelayanan merupakan garda terdepan OPD dalam melayani Masyarakat. Perilaku pelaksana pelayanan mencerminkan image kualitas pelayanan dari OPD di mata Masyarakat. Pelayanan ditingkatkan , melayani dengan senyum dan ramah.
- Produk layanan yang tersedia barangkali kurang memadai semisal layanan akses internet yang kadang tidak secepat seperti yang diharapkan para pengguna atau kurangnya koleksi buku-buku baru
- Persyaratan berkaitan dengan kebijakan yang diterapkan, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul mensyaratkan untuk menjadi anggota perpustakaan harus ber KTP Bantul, padahal banyak dari mahasiswa ataupun Masyarakat umum yang menginginkan menjadi anggota perpustakaan, dengan menjadi anggota buku bisa dipinjam dan dibawa pulang tidak hanya dibaca ditempat.

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.

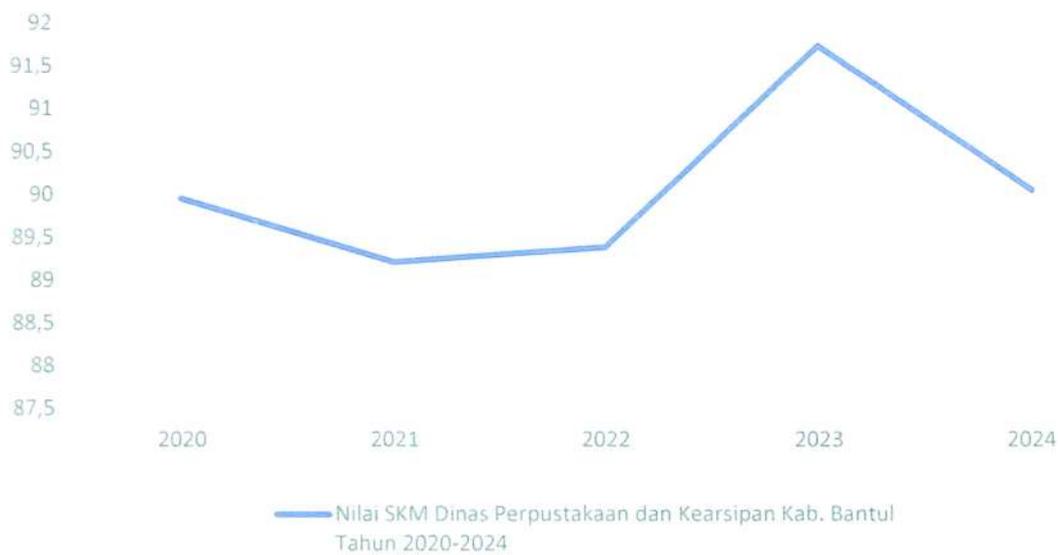
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 18 Oktober 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka 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
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent		√	√		Kasubag Umum
		Melakukan pembinaan				√	
2	Produk layanan	Menambah keceptan internet, menambah koleksi bahan bacaan dari semua golongan usia	√	√			Kadin
3	Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap <i>persyaratan pelayanan</i>				√	Kadin

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 Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM 90,06. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul menunjukkan penurunan dibandingkan dengan nilai SKM tahun 2023 kemarin yaitu 91,74.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku pelaksana, produk layanan, serta persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif nilai tertinggi 3,92 dari unsur layanan, Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,9 selanjutnya Sarana dan prasarana dengan nilai 3,67.

Bantul, 21 Oktober 2024

**Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
/ Kabupaten Bantul ***



Drs. Sukrisna Dwi Susanta, M.Si

NIP. 1968021619930310003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA LAYANAN _____ DINAS _____**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : _____ Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA LAINYA _____

Jenis Layanan yang diterima : _____ (Misal: Konsultasi, Permohonan data, dll.)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan tidak ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

OPD : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

ALAMAT : Jl. Jenderal Sudirman No 1 Bantul

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	4	4	4	3	4	4	3
2	3	3	4	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	3	3	4	4	3	4	4	4	3
16	3	3	3	4	4	3	3	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	3	4	4	3	4	3	4	4
646	3	3	4	4	3	4	3	4	4
647	3	4	4	4	4	3	3	4	4
648	4	4	4	4	3	4	3	4	4
649	3	3	3	4	4	3	3	4	4
650	3	4	4	4	4	4	3	4	4
651	4	3	4	4	3	4	3	4	4
652	3	4	4	4	4	4	4	4	4
653	4	4	4	4	3	3	3	4	4
654	4	4	4	4	4	3	3	4	4
655	3	4	4	4	4	3	3	4	4
656	4	4	4	4	4	3	3	4	4
657	4	4	4	4	4	4	4	4	4
658	4	4	4	4	4	3	3	4	4
659	4	4	4	4	3	4	3	4	4
660	3	4	4	4	3	4	3	4	4
Snilai / unsur	2287	2395	2360	2587	2283	2310	2183	2571	2423
NRR / unsur	3,465	3,629	3,576	3,920	3,459	3,500	3,308	3,895	3,671
NRR Tertbg /Unsur	0,385	0,403	0,397	0,436	0,384	0,389	0,368	0,433	0,408
IKM Unit pelayanan	**)								
	90,063								

Keterangan :
 U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : mlah nilai per unsur dib
 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang : NRR per unsur x 0,11
 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 90,06

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,00

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,465
U2	Prosedur	3,629
U3	Waktu pelayanan	3,576
U4	Biaya/tarif	3,920
U5	Produk layanan	3,459
U6	Kompetensi pelaksana	3,500
U7	Perilaku pelaksana	3,308
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masuka	3,895
U9	Sarana dan prasarana	3,671

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4.Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN BANTUL
[2023]**

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

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,376	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,659	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,683	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,974	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,547	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,676	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,347	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,967	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,803	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	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 7	1.1 Workshop, Bimtek	V				Kadin
		1.2 Monev supervisi		V			Kadin
		1.3 Diklat tentang SOP.			V		Kadin
2	Unsur 1	2.1 Sosialisasi		V			Kadin
3	Unsur 5	3.1 Peningkatan sarpras pelayanan				V	Kadin

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 Workshop, Bimtek	Sudah	Peningkatan Kapasitas Aparatur dengan mengikuti forum komunikasi/ forkom IPI yang membahas service excellent	 <p style="font-size: small; text-align: center;">forkom pegawai yang membahas service excellent / pelayanan prima</p>	-
	1.2 Monev supervisi	Sudah	Memberikan reward dan punishment kepada pegawai terkait pelaksanaan pelayanan		-

3	3.1 Peningkatan sarpras pelayanan	Sudah	Pembangunan Gedung layanan Baru, dan sarana prasarana buku	 <p>https://youtube.com/shorts/LxCUfRaMgUA?si=ontbfmfuU4nS-Jhu</p>	-
---	-----------------------------------	-------	--	--	---