



PEMERINTAH
KABUPATEN BANTUL

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER 1

2026



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN BANTUL

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
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. Kuisoner	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Foto Dokumentasi	

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 mengamankan 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 Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Batul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026

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 pada petugas layanan. 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 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	15
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2026	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Junii 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026	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 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 331 orang. Jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 330 orang.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 331 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	117	35,35%
		PEREMPUAN	214	64,65%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SLTP	10	3,02%
		SLTA	92	27,79%
		DIII	59	17,82%
		SI	160	48,34%
		S2	7	2,11%
		S3	0	0%
		D4	3	0,91%
3	PEKERJAAN	PNS	36	10,88%
		TNI	3	0,91%
		POLRI	2	0,6%
		WIRASWASTA	22	6,65%
		BURUH HARIAN LEPAS	10	3,02%
		PELAJAR/MAHASISWA	101	30,51%
		IRT	7	2,11%
		PETANI	0	0%
		GURU	31	9,37%

		PENSIUNAN	2	0,6%
		BELUM BEKERJA	29	8,76%
		PERANGKAT DESA	3	0,91%
		LAINNYA	64	19,34%
		KARYAWAN SWASTA	21	6,34%

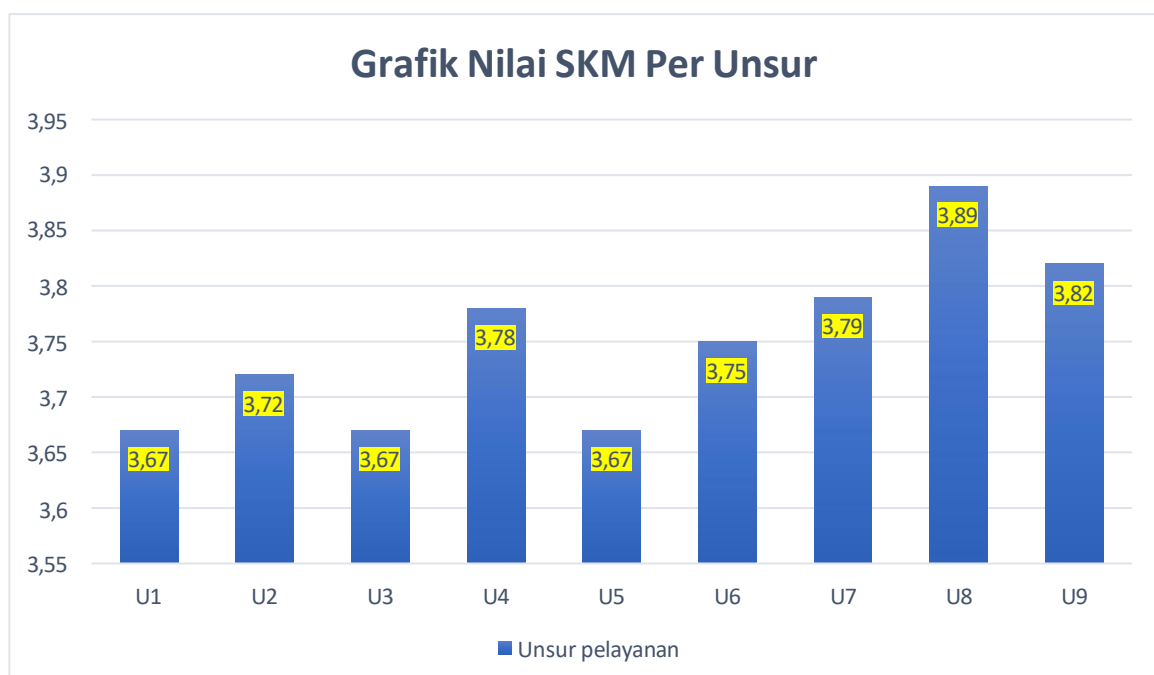
Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,67	3,72	3,67	3,78	3,67	3,75	3,79	3,89	3,82
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,78 (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. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,67. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,67 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk layanan dengan nilai 3,67 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,89 dari unsur layanan, sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,82, berikutnya Perilaku pelaksana dengan nilai 3,79.

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

- 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.
- Waktu pelayanan masih Waktu pelayanan yang tersedia barangkali dirasa kurang bagi pemustaka, walaupun jam kunjung perpustakaan sudah diperpanjang sampai jam 5 sore dari Senin-Jumat dan untuk dihari Sabtu yang seharusnya libur perpustakaan tetap buka untuk melayani pemustaka dari jam 8 sampai jam 12
- Produk layanan yang tersedia dirasa kurang memadai semisal fasilitas computer bagi pemustaka masih kurang banyak sehingga pemustaka harus antri denggan pemustaka lain yang sudah lebih dahulu menggunakan, koleksi novel E-Book kurang lengkap atau kurangnya koleksi buku-buku baru

4.2 Rencana Tindak Lanjut

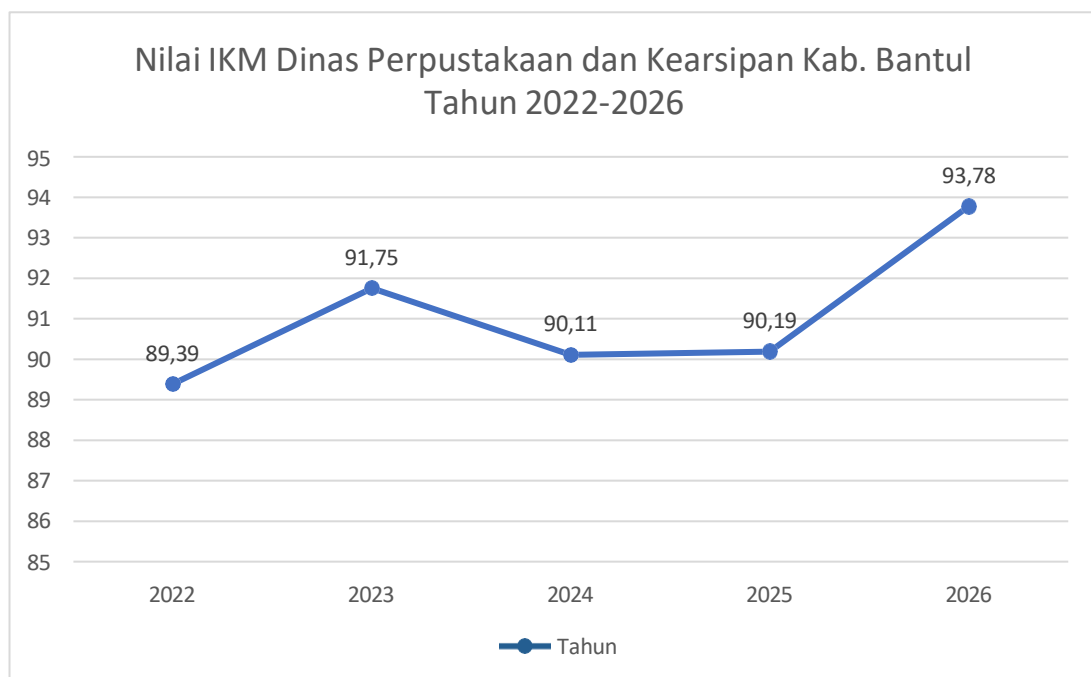
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. 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	Persyaratan	Penyederhanaan persyaratan menjadi anggota/membuat KTA	√	√	√		Bidang Perpustakaan
		Pendaftaran menjadi anggota bisa dilakukan secara online		√			Bidang Perpustakaan
2	Waktu Pelayanan	Penambahan waktu diluar jam kerja	√	√			Bidang Perpustakaan
3	Produk Layanan	Penambahan komputer bagi pemustaka, penambahan koleksi E-Book & buku baru				√	Bidang Perpustakaan

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 peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 ke 2023 kemudian menurun di tahun 2024 dan naik kembali di tahun 2025 hingga 2026 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, 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 93,78. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul menunjukkan peningkatan nilai dari tahun 2025 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, waktu pelayanan, produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,89, sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,82, berikutnya Perilaku pelaksana dengan nilai 3,79.

Bantul, 24 Juli 2026

**Kepala Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan**

Dian Mutiara Sri Rahmawati,SH., M.M

NIP. 196911121996032003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

2. Hasil Olah Data SKM

#	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Grade	
#	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3.67	3.72	3.67	3.78	3.67	3.75	3.79	3.89	3.82	93.78	A (Baik)	Sangat
1	Layanan Konsultasi	3.69	3.62	3.69	3.92	3.77	3.85	3.85	4.00	3.85	95.11	A (Baik)	Sangat
2	Layanan Peminjaman Arsip	3.65	3.68	3.58	3.74	3.56	3.67	3.70	3.83	3.68	91.92	A (Baik)	Sangat
3	Layanan Pemusnahan Arsip	3.74	3.77	3.67	3.77	3.49	3.77	3.77	3.87	3.85	93.61	A (Baik)	Sangat
4	Layanan Bebas Pustaka	3.36	3.50	3.43	3.79	3.71	3.71	3.71	3.86	3.86	91.47	A (Baik)	Sangat
5	Layanan Perpustakaan Di Kantor	3.70	3.79	3.81	3.83	3.90	3.84	3.94	3.95	3.95	96.42	A (Baik)	Sangat
6	Layanan Perpustakaan Keliling	3.78	3.81	3.83	3.81	3.75	3.81	3.83	4.00	3.94	96.00	A (Baik)	Sangat
7	Layanan Restorasi Arsip	3.61	3.71	3.59	3.73	3.61	3.68	3.71	3.88	3.78	92.50	A (Baik)	Sangat

No	Unsur	Nilai
U1	Persyaratan	3.67
U2	Prosedur	3.72
U3	Waktu pelayanan	3.67
U4	Biaya/tarif	3.78
U5	Produk layanan	3.67
U6	Kompetensi pelaksana	3.75
U7	Perilaku pelaksana	3.79
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.89
U9	Sarana dan prasarana	3.82
	Nilai IKM	93.78
	Mutu Pelayanan	A (Sangat Baik)

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





