



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN



Perpustakaan  
Provinsi Jawa tengah

**SEMESTER II TAHUN 2024**



@perpustakaanprovjateng



perpusprovjateng



www.perpus.jatengprov.go.id



**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

**SEMESTER II**

**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH  
TAHUN 2024**

# DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Daftar isi .....	i
Daftar Tabel.....	ii
Daftar Diagram .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....</b>	<b>3</b>
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>5</b>
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>15</b>

# DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rekapitulasi responden berdasarkan jenis kelamin .....	5
Tabel 2 Rekapitulasi responden berdasarkan umur .....	6
Tabel 3 Rekapitulasi responden berdasarkan rentang umur .....	7
Tabel 4 Rekapitulasi responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	8
Tabel 5 Rekapitulasi responden berdasarkan pekerjaan .....	9
Tabel 6 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
Tabel 7 Kartesius.....	10
Tabel 8 Rencana Tindak Lanjut.....	12
Tabel 9 Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	13

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin .....	5
Grafik 2 Komposisi responden berdasarkan rentang umur.....	7
Grafik 3 Komposisi responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	8
Grafik 4 Komposisi responden berdasarkan pekerjaan .....	9

# **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 nomor 25 tahun 2009 maupun PP nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB nomor 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 Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. 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 Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2024 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat di website ESKM JATENG dengan alamat URL [www.eskm.jatengprov.go.id](http://www.eskm.jatengprov.go.id) kemudian dihasilkan link kuesioner <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/431> untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah 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 responden masing-masing dikarenakan kuesioner yang disampaikan adalah secara daring. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden tersebut mendapatkan layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Tahapan pelaksanaan SKM Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Semester I sebagai berikut:

- a. Penyebaran Kuesioner : 08 Juni s.d. 30 September 2024;
- b. Pengolahan Data : 01 s.d. 11 oktober 2024;
- c. Laporan Hasil SKM : 18 Oktober s.d. 08 November 2024.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemustaka) Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 108 orang. Selanjutnya responden dibagi berdasarkan jenis pemustaka 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 108 orang.

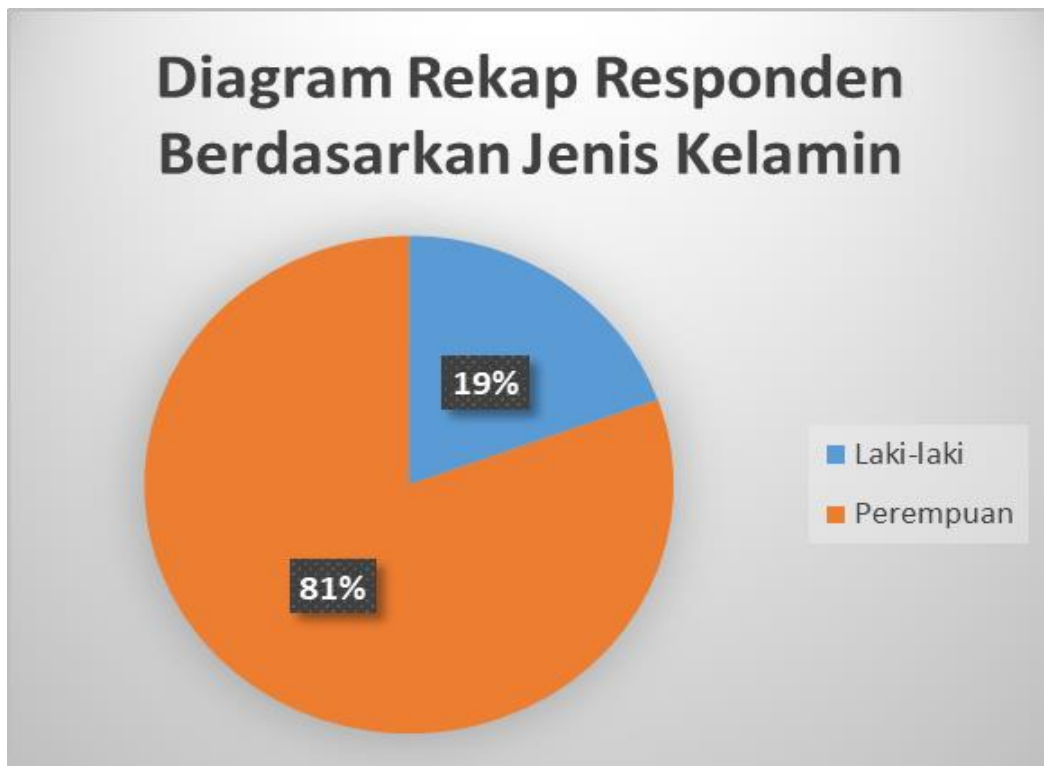
**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 108 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

**3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin (Tabel 1)**

No	Jenis Pemustaka	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki Laki	21	19,44
2	Perempuan	87	80,56
Jumlah		108	100,00



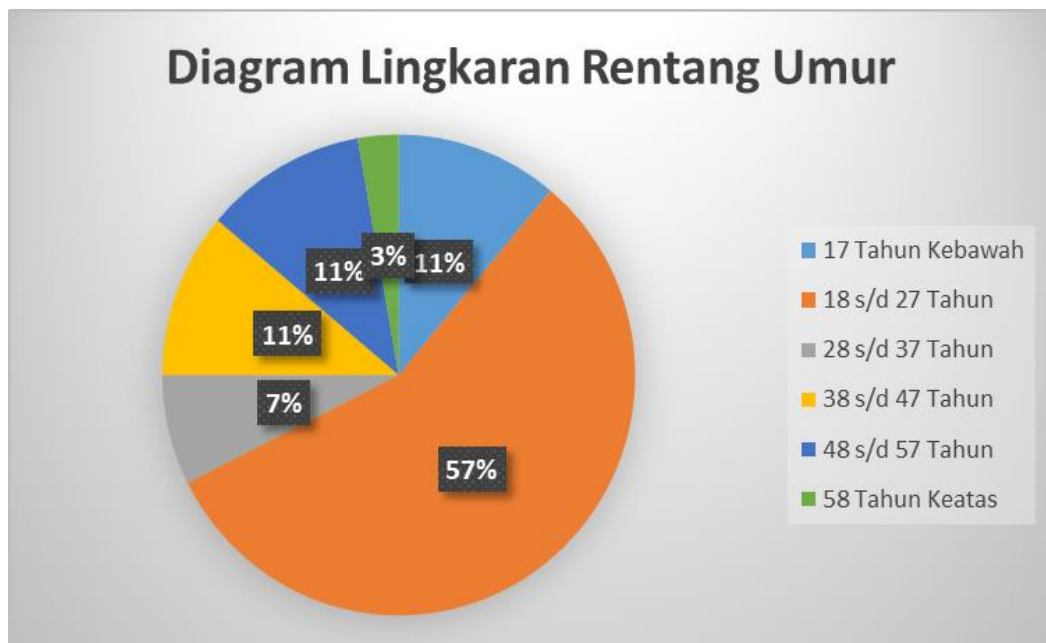
Grafik 1: Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### 3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur (Tabel 2)

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	15 Tahun	3	2,78
2	16 Tahun	5	4,63
3	17 Tahun	4	3,70
4	18 Tahun	5	4,63
5	19 Tahun	5	4,63
6	20 Tahun	15	13,89
7	21 Tahun	13	12,04
8	22 Tahun	6	5,56
9	23 Tahun	6	5,56
10	24 Tahun	5	4,63
11	25 Tahun	3	2,78
12	26 Tahun	2	1,85
13	27 Tahun	1	0,93
14	29 Tahun	1	0,93
15	31 Tahun	1	0,93
16	32 Tahun	1	0,93
17	33 Tahun	1	0,93
18	35 Tahun	1	0,93
19	36 Tahun	2	1,85
20	37 Tahun	1	0,93
21	38 Tahun	1	0,93
22	39 Tahun	2	1,85
23	40 Tahun	2	1,85
24	41 Tahun	1	0,93
25	42 Tahun	1	0,93
26	44 Tahun	1	0,93
27	45 Tahun	1	0,93
28	46 Tahun	2	1,85
29	47 Tahun	1	0,93
30	48 Tahun	2	1,85
31	49 Tahun	2	1,85
32	52 Tahun	3	2,78
33	53 Tahun	2	1,85
34	54 Tahun	1	0,93
35	55 Tahun	2	1,85
36	59 Tahun	2	1,85
37	69 Tahun	1	0,93
Jumlah		108	100,00

### 3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Rentang Umur (Tabel 3)

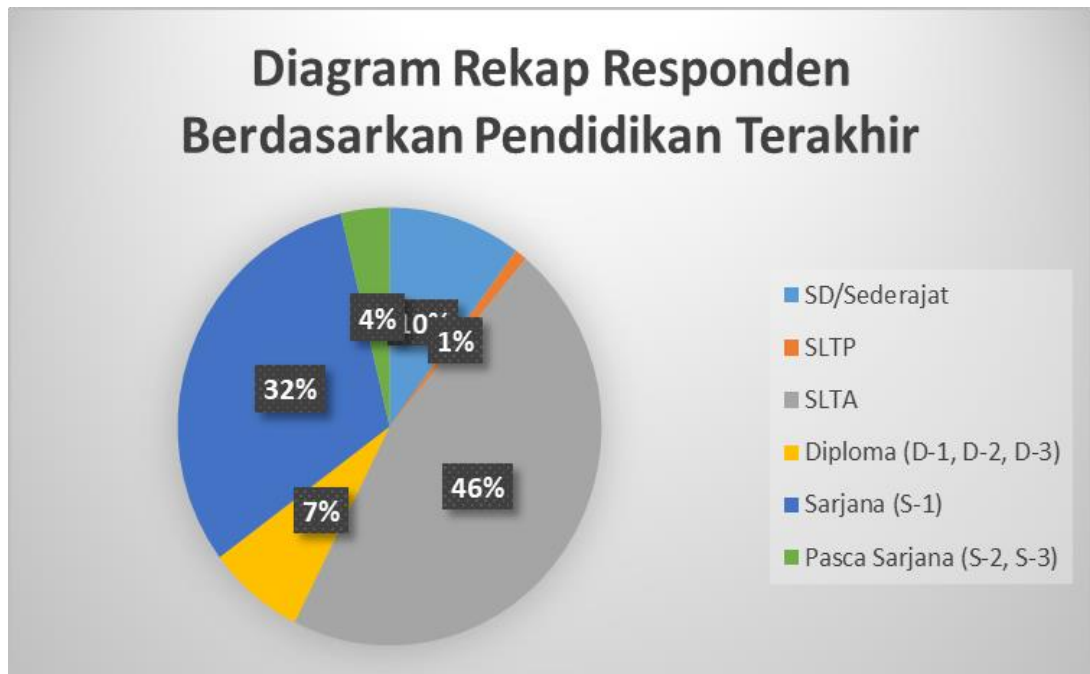
No	Rentang Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1	17 Tahun Kebawah	12	11,11
2	18 s/d 27 Tahun	61	56,48
3	28 s/d 37 Tahun	8	7,41
4	38 s/d 47 Tahun	12	11,11
5	48 s/d 57 Tahun	12	11,11
6	58 Tahun Keatas	3	2,78
Jumlah		108	100



Grafik 2: Komposisi Responden Berdasarkan Rentang Umur

### 3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir (Tabel 4)

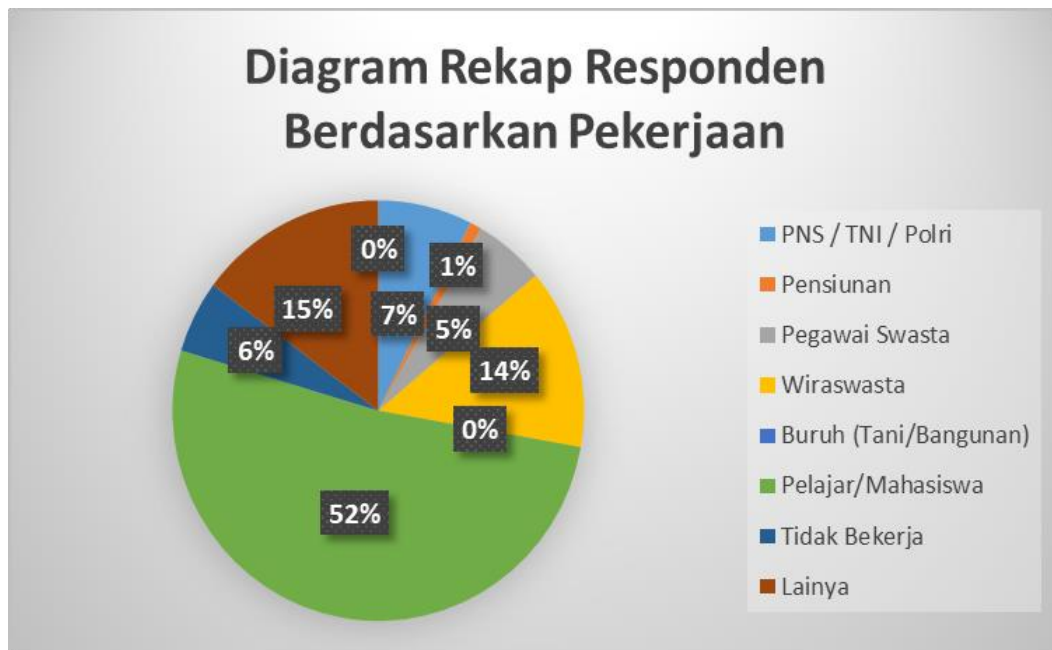
NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	11	10,19
2	SLTP	1	0,93
3	SLTA	50	46,30
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	8	7,41
5	Sarjana (S-1)	34	31,48
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	4	3,70
Jumlah		108	100,00



Grafik 3: Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

### 3.1.5 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan (Tabel 5)

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	8	7,41
2	Pensiunan	1	0,93
3	Pegawai Swasta	6	5,56
4	Wiraswasta	15	13,89
5	Buruh (Tani/Bangunan)	-	0,00
6	Pelajar/Mahasiswa	56	51,85
7	Tidak Bekerja	6	5,56
8	Lainya	16	14,81
9	Petani	-	0,00
Jumlah		108	100,00



Grafik 4: Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESKM JATENG dan diperoleh hasil seperti pada Tabel 6 :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,35	83,75	B	Baik
2	Prosedur	3,44	86	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,39	84,75	B	Baik
4	Biaya	3,31	82,75	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,5	87,5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	86	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,56	89	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,4	85	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,17	79,25	B	Baik
<b>JUMLAH</b>		<b>30,56</b>	<b>764</b>		
<b>NILAI IKM</b>		<b>3,4</b>	<b>85</b>		<b>Baik</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 108</b>					

Tabel 7. Diagram Kartesius

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Kinerja	Nilai Kepentingan	Kuadran	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,35	3,49	C	Prioritas Rendah
2	Prosedur	3,44	3,52	B	Pertahankan Prestasi
3	Waktu Pelayanan	3,39	3,49	C	Prioritas Rendah
4	Biaya	3,31	3,38	C	Prioritas Rendah
5	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	3,5	3,52	B	Pertahankan Prestasi
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	3,51	D	Berlebihan
7	Perilaku Pelaksana	3,56	3,59	B	Pertahankan Prestasi
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,4	3,64	B	Pertahankan Prestasi
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,17	3,52	A	Prioritas Utama
<b>JUMLAH</b>		<b>30,56</b>	<b>31,66</b>		
<b>NILAI RATA-RATA</b>		<b>3,4</b>	<b>3,52</b>		

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 79,25 Selanjutnya unsur Biaya dengan nilai 82,75 adalah nilai terendah kedua, unsur Persyaratan dengan nilai 83,75 termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan ketiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 89, kedua adalah dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 87,5, ketiga adalah unsur Prosedur serta Kompetensi Pelaksana dengan nilai 86 sebagai unsur ketiga tertinggi.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut Pelayanan Perpustakaan yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan perlu di tingkatkan
- b. Semua sarana prasarana untuk lebih ditingkatkan
- c. Agar disediakan komputer yang bisa diakses oleh pemustaka
- d. Biaya parkir ditiadakan
- e. Persyaratan bebas pustaka agar dipermudah
- f. Secara keseluruhan untuk menyangkut pelayanan publik sudah baik

#### **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 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur Kelengkapan sarana dan prasarana, Biaya, dan Persyaratan.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2024 diselenggarakan setiap semester. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel 8 berikut:

Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2024)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Kelengkapan sarana dan prasarana	Membuka Layanan pada gedung baru serta Ruang AV baru		√	Kepala Bidang
2	Biaya	Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan sudah mensosialisasikan kepada pengunjung yang datang bahwa parkir menjadi sumber PAD dan retribusi parkir menggunakan karcis resmi		√	Kepala Bidang
3	Persyaratan	Pengurangan surat seketarangan dari kampus untuk syarat penerbitan surat keterangan bebas pinjaman dan pengiriman bisa melalui email		√	Kepala Bidang

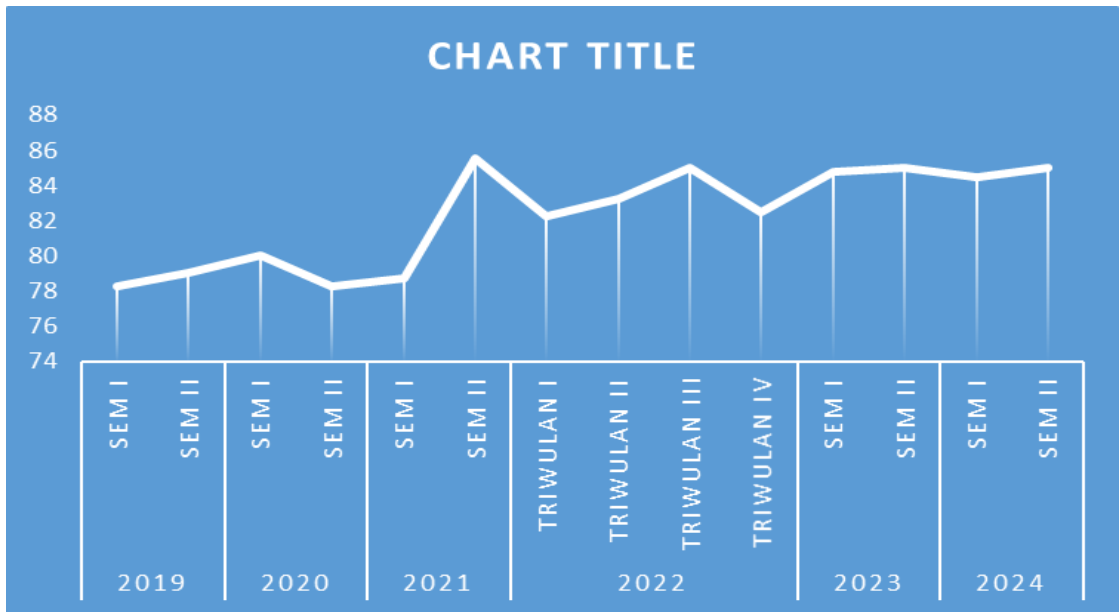
### 4.3 Tren Nilai SKM

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 perpustakaan pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan

Provinsi Jawa Tengah pada semester I tahun 2024 dibandingkan dengan semester pertama tahun lalu cenderung menurun, hal ini diakibatkan adanya proses pembangunan perluasan gedung perpustakaan yang mengganggu kenyamanan pengunjung baik dari segi fasilitas yang terganggu maupun suara bising yang ditimbulkan saat proses pembangunan berlangsung.

**TABEL PERKEMBANGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
 BIDANG PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN  
 DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH  
 TAHUN 2019-2024**

<b>NO</b>	<b>TAHUN</b>	<b>SEMESTER/TRIWULAN</b>	<b>NILAI IKM</b>
1	2019	SEM I	78,25
2		SEM II	79
3	2020	SEM I	80
4		SEM II	78,25
5	2021	SEM I	78,75
6		SEM II	85,5
7	2022	TRIWULAN I	82,25
8		TRIWULAN II	83,25
9		TRIWULAN III	85
10		TRIWULAN IV	82,5
11	2023	SEM I	84,75
12		SEM II	85
13	2024	SEM I	84,5
14		SEM II	85



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi naik turun nilai IKM pada Bidang Pengelolaan Perpustakaan Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah periode 2021 dan 2022, di tahun 2023 kemudian berangsur membaik. Penurunan terjadi terutama pada segi sarana prasarana perpustakaan. Untuk menanggulangi hal tersebut, perpustakaan berusaha memperbaiki sarana prasarana yang ada dan juga proses pembangunan perluasan gedung serta rehabilitasi ruang audiovisual sudah selesai dilaksanakan guna menunjang pelayanan kepada masyarakat.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Kelengkapan sarana dan prasarana, Biaya dan Persyaratan. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur tertinggi yang pertama Perilaku Pelaksana dan unsur tertinggi yang kedua adalah Produk Spesifikasi Jenis Layanan serta yang ketiga Prosedur dan Kompetensi Pelaksana.
3. Upaya untuk memperbaiki/ menaikkan nilai SKM dengan :
  - a. Membuka Layanan pada gedung baru serta Ruang AV baru;
  - b. Mensosialisasikan bahwa biaya parkir merupakan target pendapatan daerah dan penggunaan karcis parkir resmi;
  - c. Pengiriman berkas persyaratan maupun surat keterangan bebas pinjaman bisa dilakukan melalui email tanpa harus datang mengambil ke perpustakaan.

Semarang, Oktober 2024

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH



**DE FRANCISCO DA SILVA TAVARES, S.P.,M.Si.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19720502 199903 1 008

K

Am

## LAMPIRAN

### Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, yaitu

#### KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN, DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT		
IDENTITAS RESPONDEN		
1. Tanggal Survey :		No :
2. Nama :		
3. Email :		
4. No. Telp/HP :		
5. Umur *) :	Tahun	
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki      2. Perempuan	
7. Alamat :		
	Kecamatan :	
	Kabupaten/Kota :	
	Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat	
	2. SLTP	
	3. SLTA	
	4. Diploma (D-1, D-2, D-3)	
	5. Sarjana (S-1)	
	6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)	
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri	
	2. Pensiunan	
	3. Pegawai Swasta	
	4. Wiraswasta	
	5. Buruh (Tani/Bangunan)	
	6. Pelajar /Mahasiswa	
	7. Tidak Bekerja	
	8. Lainnya, Sebutkan : _____	
	9. Petani	

\* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai

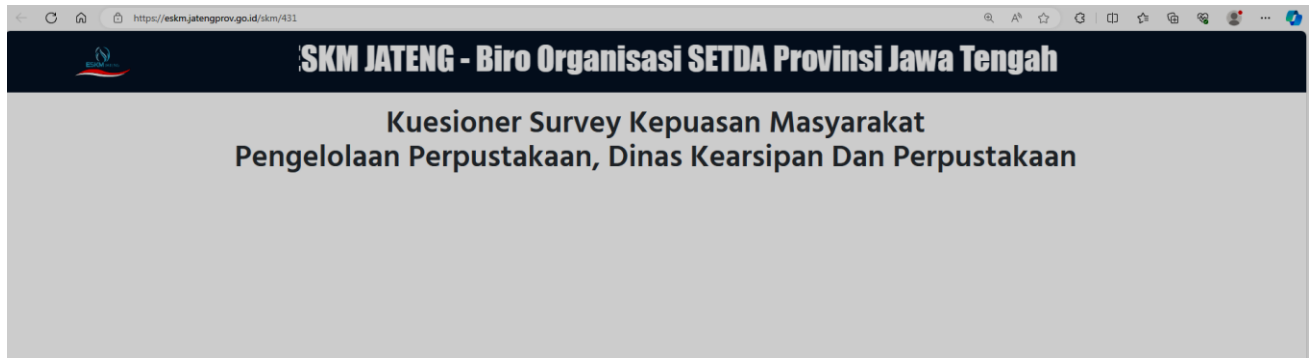
Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Menurut anda bagaimanakah persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk menciptakan pelayanan di perpustakaan sesuai dengan jenis pelayanannya? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanannya? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana pelaksanaan waktu pelayanan di perpustakaan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Seberapa puas anda terhadap jenis pelayanan yang diberikan : Pelayanan Pemijanaan, Pelayanan Pengembalian, Pelayanan Referensi, Pelayanan Informasi, Pelayanan Bebas A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas/pelaksana dalam memberikan, menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Pengaduan, saran dan masukan saudara akan ditanggapi dengan baik oleh petugas? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana dengan sarana dan prasarana di Perpustakaan ini, apakah sudah lengkap? A. Layanan Perpustakaan	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
	<b>Pertanyaan</b>	<b>Kinerja *)</b>	<b>Tingkat Kepentingan *)</b>
	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (Jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)			

\*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

\*\*) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

## Hasil Pengolahan Data

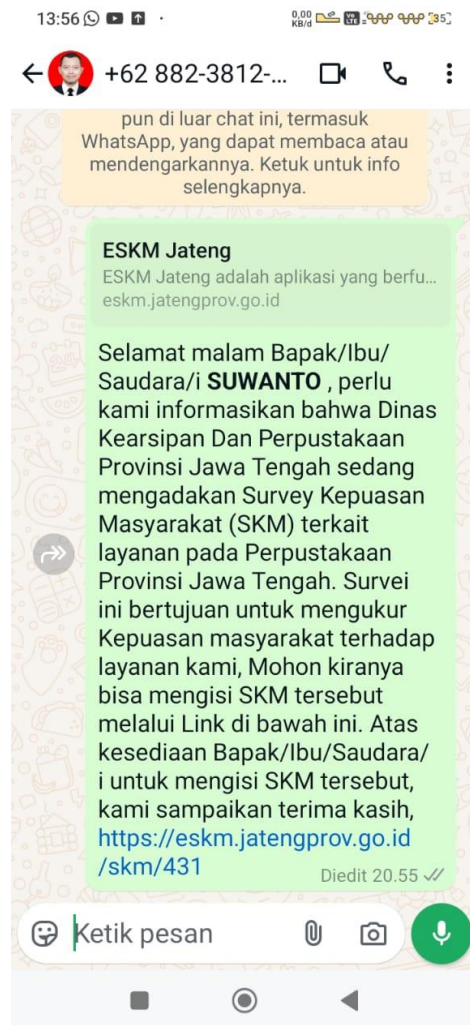
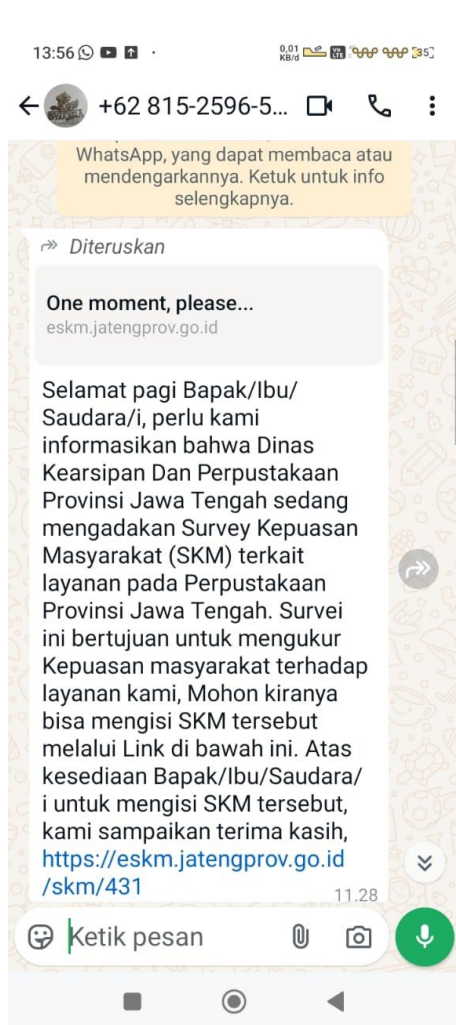
Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring, menggunakan link <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/431>, berikut tampilannya:



Gb. Screenshhot tampilan portal ESKM

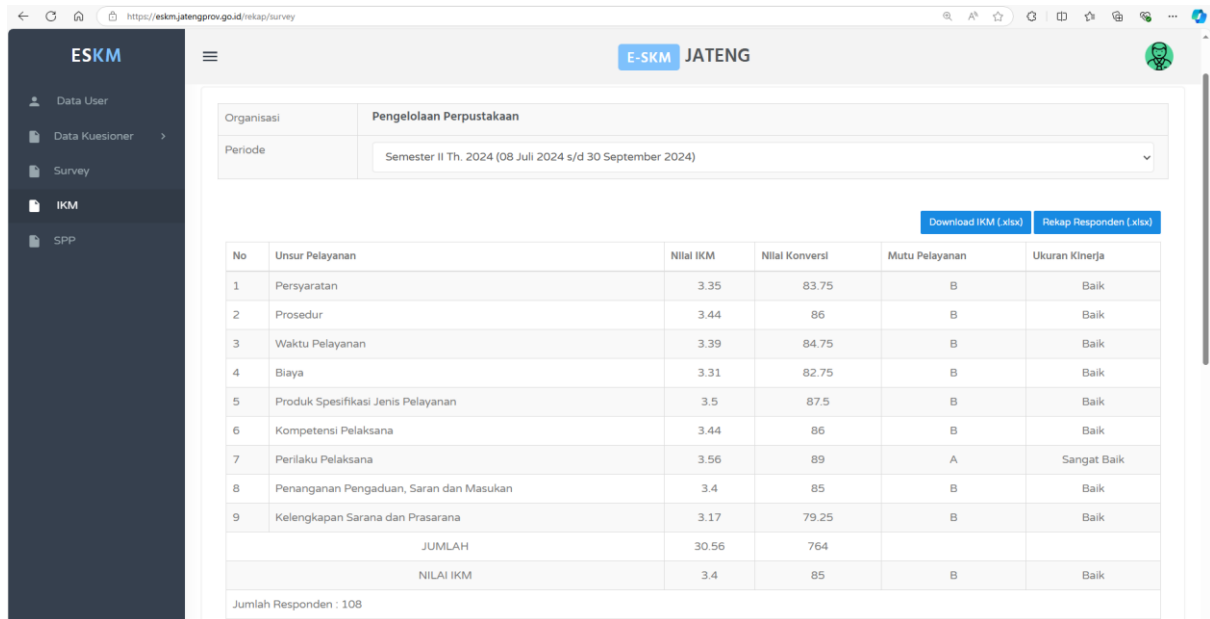


Gb. Pengisian ESKM melalui komputer yang disediakan



Gb. WA blast yang dikirimkan kepada pengguna layanan untuk mengisi ESKM

Setelah akhir periode penyebaran kuesioner, maka langkah selanjutnya adalah download data nilai IKM, tampilan di ESKM JATENG adalah sebagai berikut:



The screenshot displays the ESKM JATENG interface. The left sidebar contains navigation options: Data User, Data Kuesioner, Survey, IKM, and SPP. The main content area shows the survey details for 'Pengelolaan Perpustakaan' during 'Semester II Th. 2024 (08 Juli 2024 s/d 30 September 2024)'. There are two buttons: 'Download IKM (.xlsx)' and 'Rekap Responden (.xlsx)'. Below these is a table with 6 columns: No, Unsur Pelayanan, Nilai IKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan, and Ukuran Kinerja. The table lists 9 service elements and their respective scores and quality ratings. At the bottom, it shows 'Jumlah Responden : 108'.

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.35	83.75	B	Baik
2	Prosedur	3.44	86	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.39	84.75	B	Baik
4	Biaya	3.31	82.75	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.5	87.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.44	86	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.56	89	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.4	85	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.17	79.25	B	Baik
JUMLAH		30.56	764		
NILAI IKM		3.4	85	B	Baik

Jumlah Responden : 108

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II TAHUN 2024**



**BIDANG PENGELOAAN PERPUSTAKAAN  
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH  
TAHUN 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 Pengelolaan Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah 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 Bidang Pengelolaan Perpustakaan pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2024

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,35	83,75	B	Baik
2	Prosedur	3,44	86	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,39	84,75	B	Baik
4	Biaya	3,31	82,75	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,5	87,5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	86	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,56	89	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,4	85	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,17	79,25	B	Baik
<b>JUMLAH</b>		<b>30,56</b>	<b>764</b>		
<b>NILAI IKM</b>		<b>3,4</b>	<b>85</b>		<b>Baik</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 108</b>					

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada beberapa unsur masih perlu ditingkatkan. 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.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2024)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Kelengkapan sarana dan prasarana	Membuka Layanan pada gedung baru serta Ruang AV baru		√	Kepala Bidang
2	Biaya	Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan sudah mensosialisasikan kepada pengunjung yang datang bahwa parkir menjadi sumber PAD dan retribusi parkir menggunakan karcis resmi		√	Kepala Bidang
3	Persyaratan	Pengurangan surat seketarangan dari kampus untuk syarat penerbitan surat keterangan bebas pinjaman dan pengiriman bisa melalui email		√	Kepala Bidang

### BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT



Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

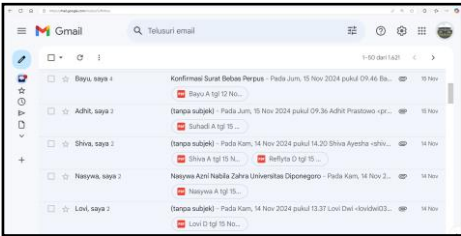
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Membuka Layanan pada gedung baru serta Ruang AV baru.	Sudah	Pembukaan layanan pada gedung baru dan ruang audiovisual untuk pemustaka yang ditandai dengan peresmian oleh Bapak PJ Gubernur Jawa Tengah pada tanggal 4 November 2024	 <p>Gb. Persmian Gedung oleh Bp PJ Gubernur Jateng</p>  <p>Gb. Peninjauan Lokasi Layanan Gedung baru</p>	-

					
2.	<p>Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan sudah mensosialisasikan kepada pengunjung yang datang bahwa parkir menjadi sumber PAD dan retribusi parkir menggunakan karcis resmi</p>	<p>Sudah</p>	<p>Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan sudah mensosialisasikan kepada pengunjung yang datang bahwa parkir menjadi sumber PAD dan retribusi parkir menggunakan karcis resmi.</p>		-

Gb. Layanan Ruang Audiovisual yang baru

Gb. Petugas parkir yang melayani pemustaka

				 <p>Gb. Tiket parkir resmi</p>	
3.	Pengurangan surat keterangan dari kampus sebagai syarat penerbitan surat keterangan bebas pinjaman	Sudah	Surat Keterangan dari Kampus sudah tidak diwajibkan dalam penerbitan Surat Keterangan Bebas Pustaka	 <p>Gb. Flier syarat bebas pustaka</p>	-

4.	Pengiriman berkas persyaratan maupun serat keterangan Bebas Pinjaman bisa dilakukan melalui email tanpa harus datang mengambil ke perpustakaan	Sudah	Proses pembuatan surat keterangan bebas perpustakaan sudah bisa dilayani melalui email baik pengiriman syaratnya maupun pengiriman surat keterangan Bebas Pinjaman itu sendiri.	 <p>Gb. Screenshoot email bebas pustaka</p>	Proses pembayaran masih secara manual mengingat standar biaya yang tertera di Pergub hanya Rp 3.000, sedangkan jika melalui transfer masih dikenakan biaya admin ke bank.
----	--	-------	---	--	---

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut tetap terimplementasi, maka dilakukan rapat pengendalian yang dilakukan secara berkala untuk memastikan layanan prima tetap bisa dilakukan demi kepuasan masyarakat.
3. Upaya untuk memperbaiki/ menaikkan nilai SKM dengan :
  - a. Membuka Layanan pada gedung baru serta Ruang AV baru;
  - b. Mensosialisasikan bahwa biaya parkir merupakan target pendapatan daerah dan penggunaan karcis parkir resmi;
  - c. Pengiriman berkas persyaratan maupun surat keterangan bebas pinjaman bisa dilakukan melalui email tanpa harus datang mengambil ke perpustakaan

Semarang, November 2024

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH



*A* DE FRANCISCO DA SILVA TAVARES, S.P.,M.Si. *am*

Pembina Utama Muda

NIP. 19720502 199903 1 008



## **DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH**

Jl. Sriwijaya No. 29A Kelurahan Tegalsari Kota Semarang

Website : [www.perpus.jatengprov.go.id](http://www.perpus.jatengprov.go.id), Email : [perpusprovjateng@gmail.com](mailto:perpusprovjateng@gmail.com),

HP: 085229028592

