



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN

SEMESTER II

TAHUN  
2025





# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

## **SEMESTER II**

**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH  
TAHUN 2025**

# DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Daftar isi.....	ii
Daftar Gambar.....	iii
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Diagram.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	3
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
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	5
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN.....	16

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 QR Code pengisian Survey Kepuasan Masyarakat.....3

# 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 Rencana Tindak Lanjut.....	12
Tabel 9 Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	1

# DAFTAR DIAGRAM

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
Grafik 5 Tren SKM 2019-2025.....	14

# **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 2025 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat di website SKEMA JATENG dengan alamat URL <https://skema.jatengprov.go.id/> kemudian dihasilkan link kuesioner <https://skema.jatengprov.go.id/skm/431> atau QR Code sebagaimana tersaji di bawah untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM.



Gambar 1 QR Code pengisian Survey Kepuasan Masyarakat

#### 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 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 II sebagai berikut:

- a. Penyebaran Kuesioner : 7 Juli s.d. 20 November 2025;
- b. Pengolahan Data : 21 s.d. 27 November 2025;
- c. Laporan Hasil SKM : 28 November 2025.

## **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 750 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 350 orang.

## **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

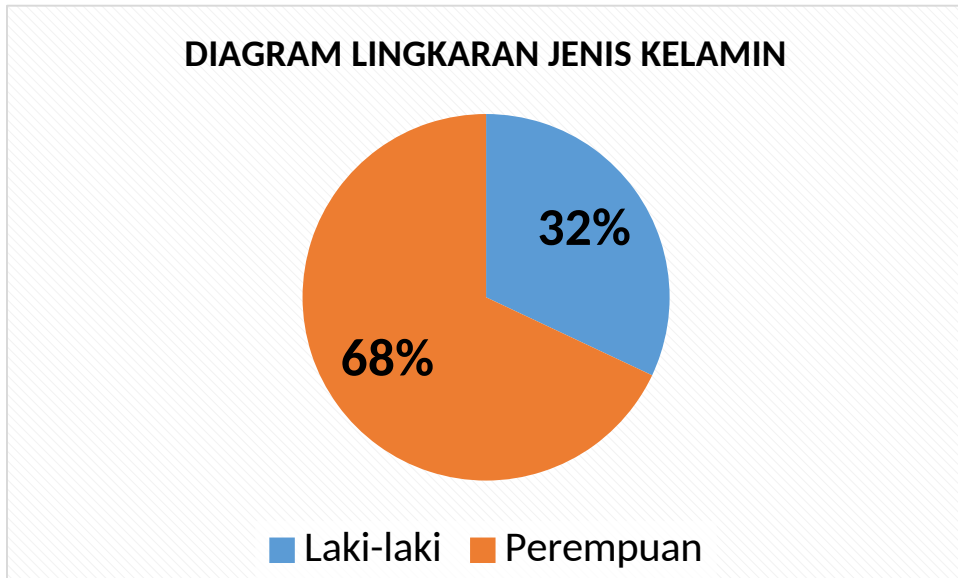
#### **3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 350 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

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

<b>No</b>	<b>Jenis Pemustaka</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase (%)</b>
1	Laki Laki	115	32,86
2	Perempuan	235	67,14
<b>Jumlah</b>		<b>750</b>	<b>100,00</b>

### DIAGRAM LINGKARAN JENIS KELAMIN



Grafik 1: Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

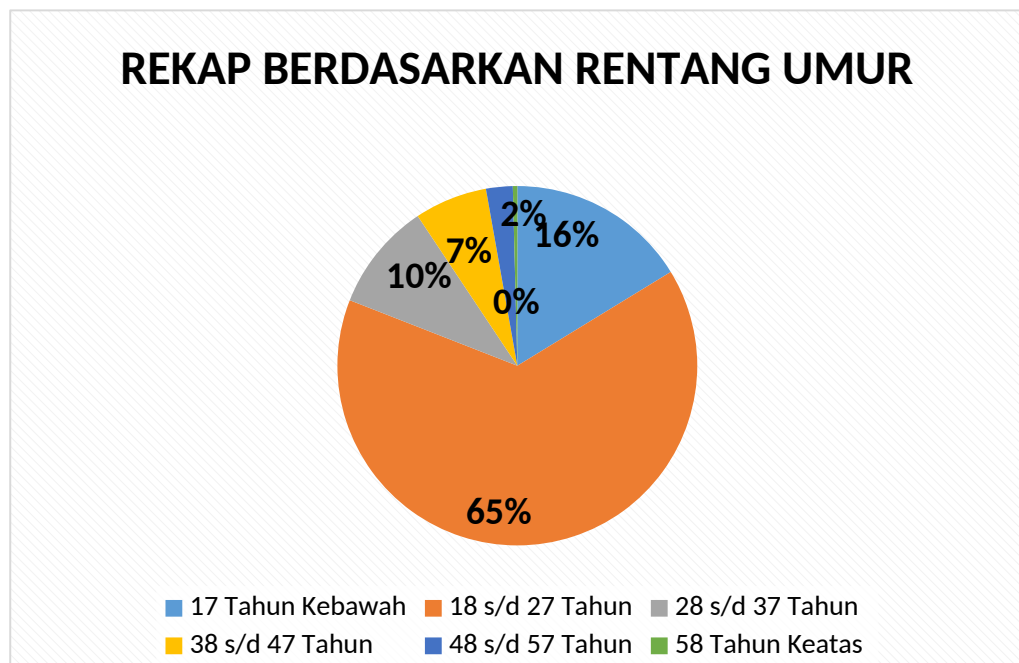
### 3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur (Tabel 2)

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	-2 Tahun	1	0,13
2	10 Tahun	4	0,53
3	11 Tahun	4	0,53
4	12 Tahun	3	0,40
5	13 Tahun	3	0,40
6	14 Tahun	5	0,67
7	15 Tahun	23	3,07
8	16 Tahun	26	3,47
9	17 Tahun	53	7,07
10	18 Tahun	67	8,93
11	19 Tahun	61	8,13
12	20 Tahun	91	12,13
13	21 Tahun	73	9,73
14	22 Tahun	46	6,13
15	23 Tahun	50	6,67
16	24 Tahun	42	5,60
17	25 Tahun	24	3,20
18	26 Tahun	21	2,80
19	27 Tahun	10	1,33
20	28 Tahun	8	1,07
21	29 Tahun	12	1,60
22	30 Tahun	7	0,93
23	31 Tahun	6	0,80
24	32 Tahun	8	1,07
25	33 Tahun	9	1,20
26	34 Tahun	7	0,93
27	35 Tahun	6	0,80
28	36 Tahun	5	0,67
29	37 Tahun	5	0,67
30	38 Tahun	8	1,07
31	39 Tahun	13	1,73
32	40 Tahun	5	0,67
33	41 Tahun	6	0,80
34	42 Tahun	1	0,13
35	43 Tahun	5	0,67
36	44 Tahun	2	0,27
37	45 Tahun	2	0,27
38	46 Tahun	2	0,27
39	47 Tahun	5	0,67
40	48 Tahun	5	0,67

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
41	49 Tahun	1	0,13
42	50 Tahun	5	0,67
43	51 Tahun	1	0,13
44	54 Tahun	2	0,27
45	55 Tahun	1	0,13
46	56 Tahun	2	0,27
47	57 Tahun	1	0,13
48	60 Tahun	2	0,27
49	70 Tahun	1	0,13
<b>TOTAL</b>		<b>750</b>	<b>100,00</b>

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

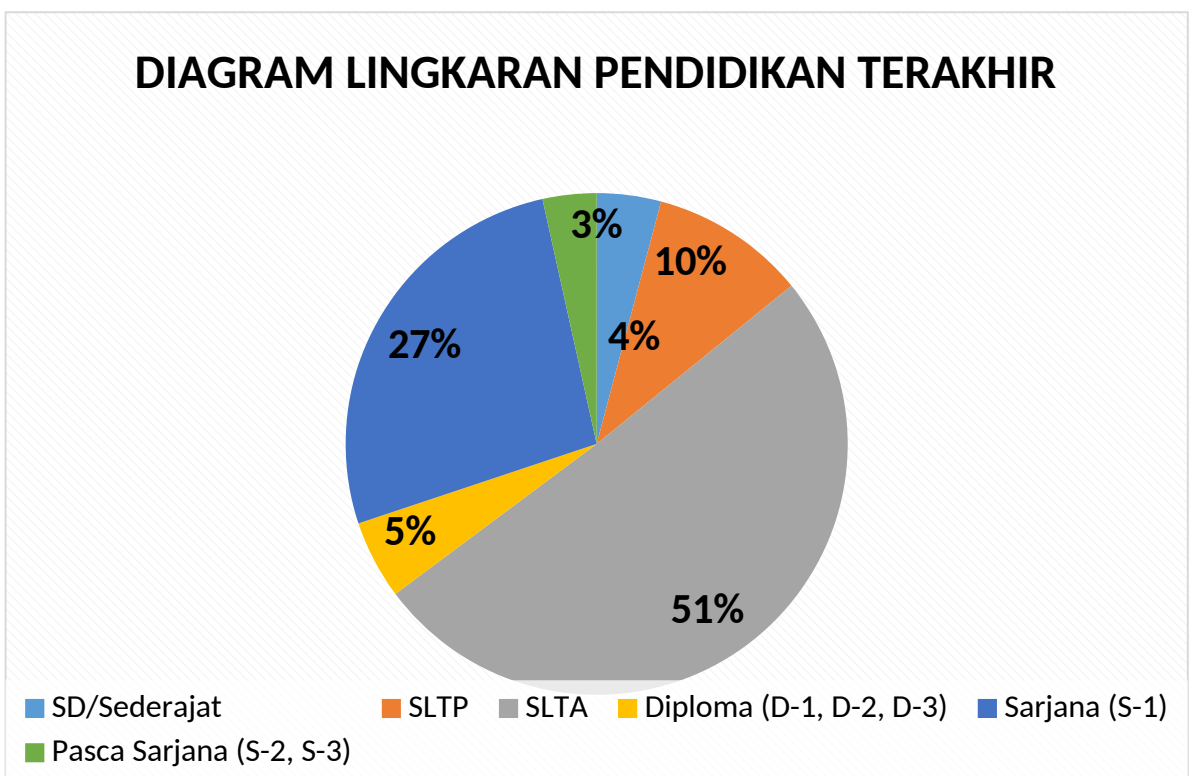
No	Rentang Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1	17 Tahun Kebawah	122	16,27
2	18 s/d 27 Tahun	485	64,67
3	28 s/d 37 Tahun	73	9,73
4	38 s/d 47 Tahun	49	6,53
5	48 s/d 57 Tahun	18	2,40
6	58 Tahun Keatas	3	0,40
<b>Jumlah</b>		<b>750</b>	<b>100,00</b>



Grafik 2: Komposisi Responden Berdasarkan Rentang Umur

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

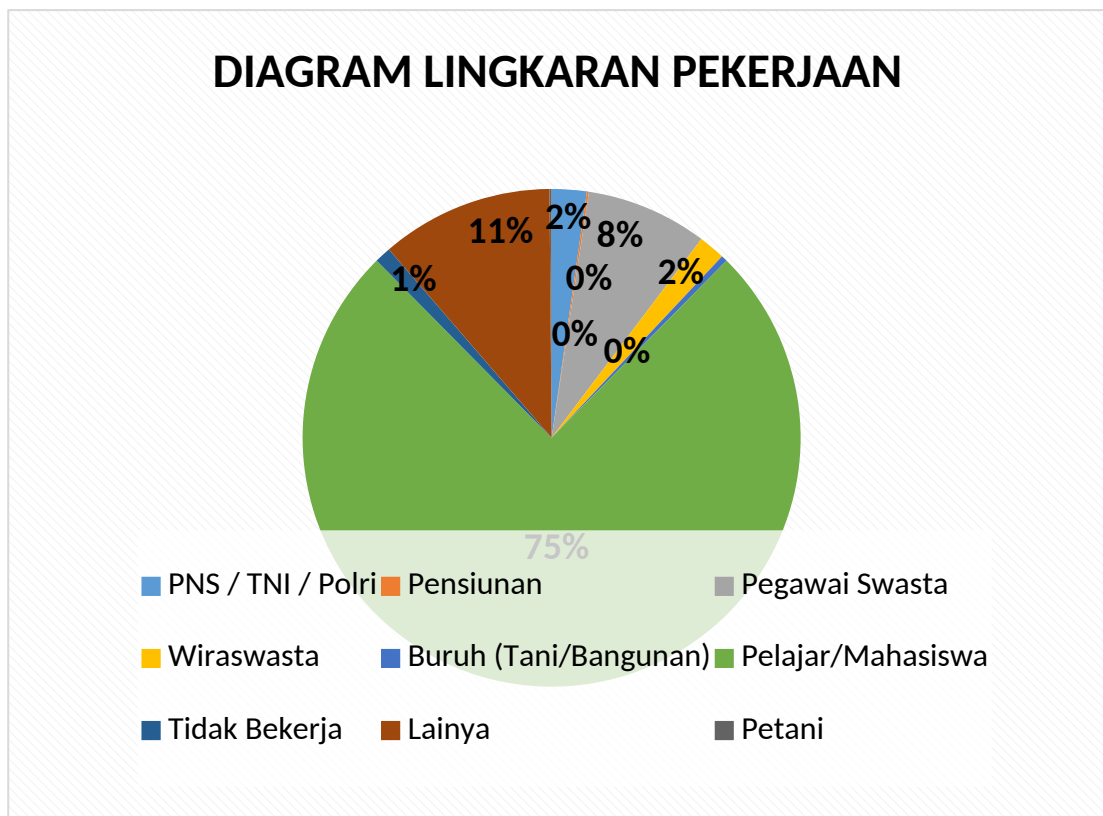
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase (%)
1	SD/Sederajat	31	4,13
2	SLTP	75	10,00
3	SLTA	380	50,67
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	38	5,07
5	Sarjana (S-1)	200	26,67
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	26	3,47
<b>Jumlah</b>		<b>750</b>	<b>100,00</b>



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	17	2,27
2	Pensiunan	1	0,13
3	Pegawai Swasta	59	7,87
4	Wiraswasta	13	1,73
5	Buruh (Tani/Bangunan)	3	0,40
6	Pelajar/Mahasiswa	564	75,20
7	Tidak Bekerja	8	1,07
8	Lainya	84	11,20
9	Petani	1	0,13
<b>Jumlah</b>		<b>750</b>	<b>100,00</b>



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	3,58	89,5	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,57	89,25	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,56	89	A	Sangat Baik
4	Biaya	3,55	88,75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62	90,5	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,52	88	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,56	89	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	89,5	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,55	88,75	A	Sangat Baik
<b>JUMLAH</b>		<b>32,02</b>	<b>32,09</b>	<b>802,25</b>	
<b>NILAI IKM</b>		<b>3,57</b>	<b>89,25</b>		<b>Sangat Baik</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 750</b>					

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 88,00 Selanjutnya unsur Biaya dengan nilai 88,75 adalah nilai terendah kedua, unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana mendapat nilai 88,75 atau terendah ketiga.
2. Sedangkan ketiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 90,5, kedua adalah dari unsur Persyaratan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 89,5, ketiga adalah unsur Prosedur dengan nilai 89,25.

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

- a. Penjaga layanan kurang kompeten
- b. Biaya parkir ditiadakan
- c. Nonton bareng tidak usah membayar
- d. Internet ditambahi kuotanya
- e. Perlu penambahan tempat duduk karena sering penuh
- 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 Kompetensi pelaksana, Biaya, serta Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2025 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 2025)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kapasitas petugas pelaksana dengan mengikuti diklat/ pelatihan.		√	Kepala Bidang
3	Biaya	Penyediaan layanan nonton bareng tanpa berbayar		√	Kepala Bidang
4	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Penambahan akses point untuk jaringan wifi		√	Kepala Bidang

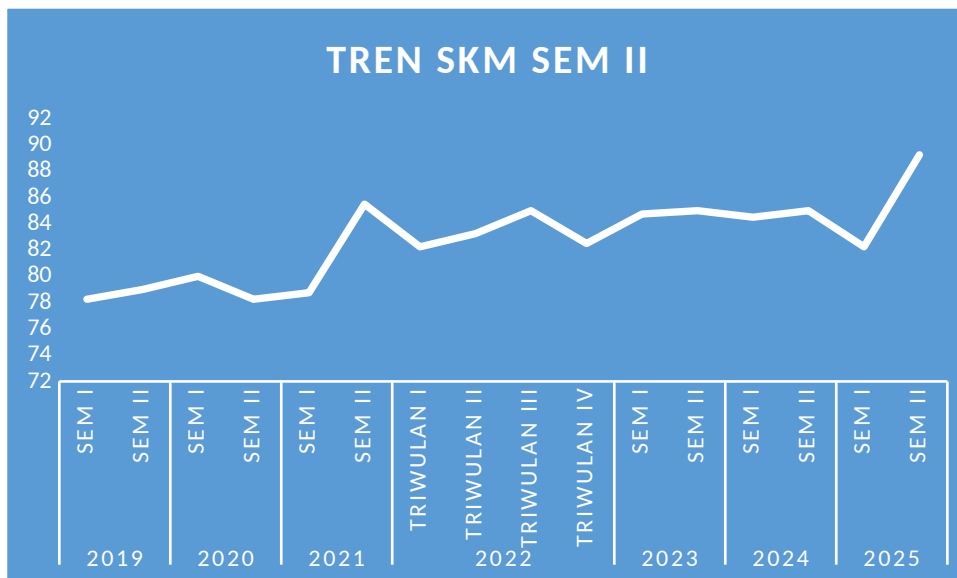
### 4.3 Tren Nilai SKM

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 II tahun 2025

dibandingkan dengan Semester II tahun lalu mengalami kenaikan, hal ini diakibatkan adanya perbaikan baik sarana-prasarana dan kemudahan prosedur layanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

**TABEL PERKEMBANGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
 BIDANG PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN  
 DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH  
 TAHUN 2019-2025**

<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		SEMESTER II	85
10		SEMESTER II	82,5
11	2023	SEM I	84,75
12		SEM II	85
13	2024	SEM I	84,5
14		SEM II	85
15	2025	SEM I	82,25
16		SEM II	89,25



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai IKM pada Bidang Pengelolaan Perpustakaan Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Periode Tahun 2025 mengalami kenaikan pada Semester II yang sangat signifikan dari Semester I dengan nilai 82,25 (Baik) naik menjadi 89,25 (Sangat Baik). SEMESTER II masih bisa memperoleh nilai 89,25 (Sangat Baik).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester II Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,25.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Kompetensi Pelaksana, Biaya serta Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 90,5, kedua adalah dari unsur Persyaratan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 89,5, ketiga adalah unsur Prosedur dengan nilai 89,25.
3. Upaya untuk memperbaiki/ menaikkan nilai SKM dengan :
  - a. Dilakukan peningkatan kapasitas petugas pelaksana dengan mengikuti diklat/ pelatihan;
  - b. Menyediakan layanan nonton bareng tanpa berbayar;
  - c. Penambahan akses point untuk jaringan wifi.

Semarang, 28 November 2025

Plh. KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH



Ir. LISTYATI PURNAMA RUSDIANA, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19680710 199311 2 001

## Kuesioner

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

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGLOLAAN PERPUSTAKAAN, DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
TAHUN 2025

**INFORMASI UMUM & IDENTITAS RESPONDEN**

Nama Kuesioner KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2025

Periode SKM Semester II Th. 2025 (07 Juli 2025 s/d 20 November 2025)

Tanggal Survei 25 September 2025

\*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.  
\*\*) Saran/masukan Wajib diisi.

Nama Responden

Umur \*)  Tahun

Jenis Kelamin \*)  Laki-Laki  Perempuan

Alamat

Pendidikan Terakhir \*)

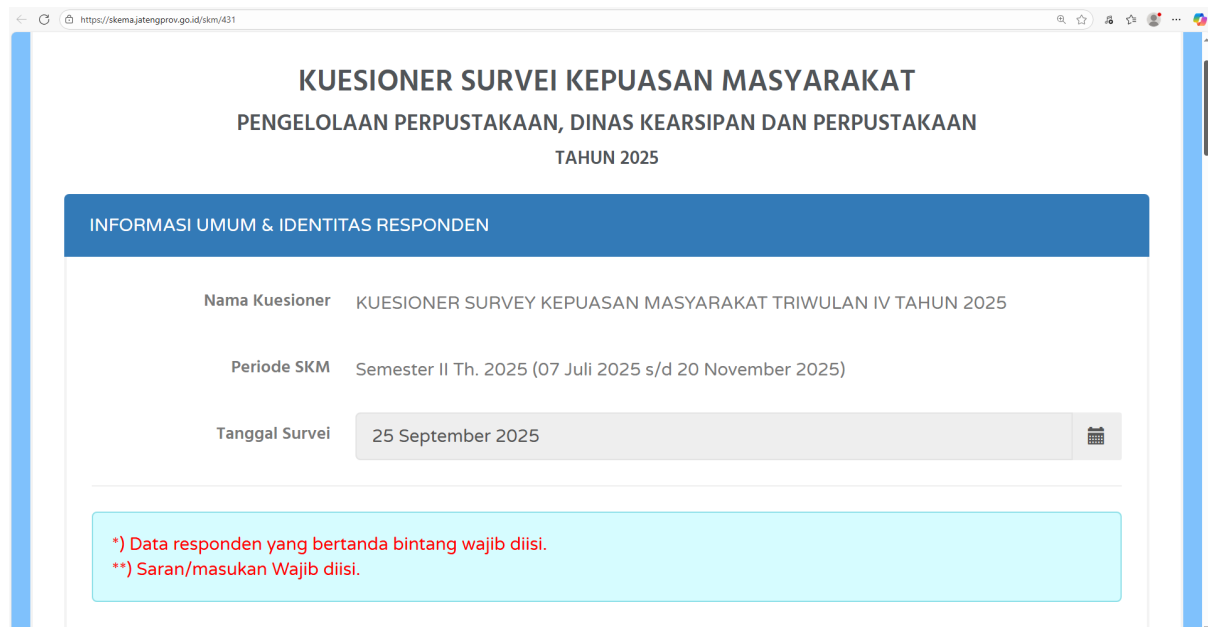
Pekerjaan Utama \*)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN**

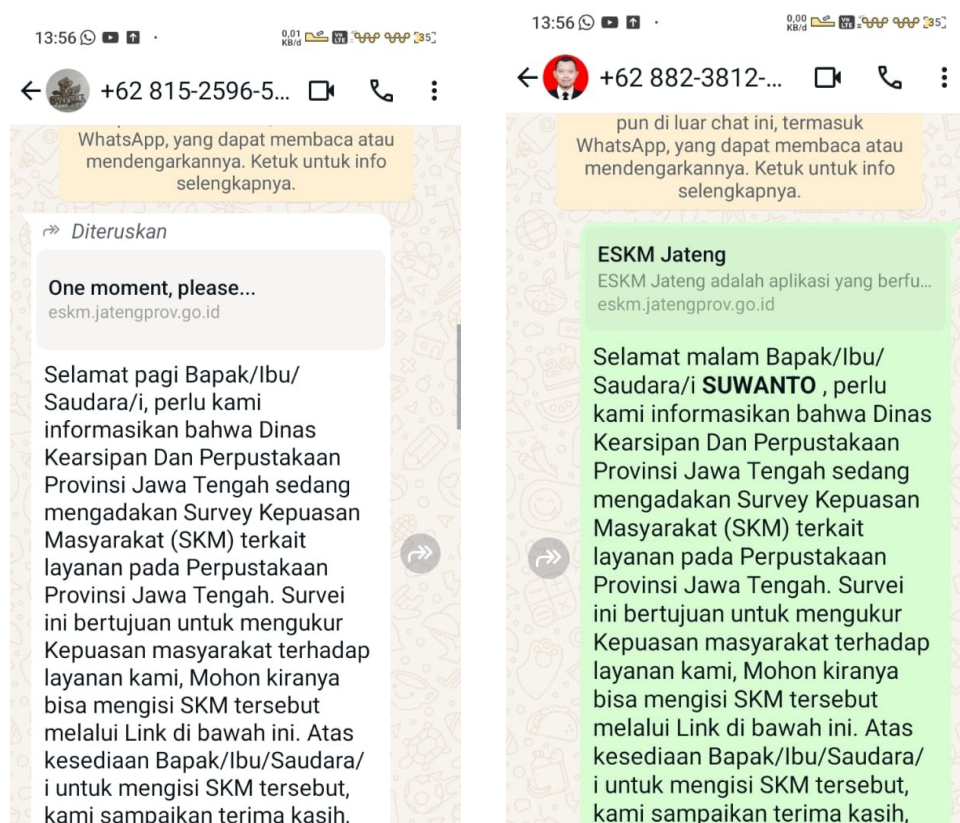
No	Pertanyaan	Kinerja/Kenyataannya *)
1	Menurut anda bagaimanakah persyaratan teknis dan administrasi yang diterapkan di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah? <i>Catatan</i> :Kemudahan persyaratan	<input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah
2	Bagaimana kemudahan tahapan pelayanan di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dari sisi alur pelayanannya? <i>Catatan</i> :Kemudahan tahapan pelayanan	<input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah
3	Bagaimana pelaksanaan waktu pelayanan di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah?	<input type="radio"/> Tidak Cepat <input type="radio"/> Kurang Cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat Cepat

## Hasil Pengolahan Data

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



Gb. Screenshhot tampilan portal SKEMA



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

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

The screenshot displays the SKEMA JATENG web application interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Data User, Data Kuesioner, Survey, IKM (highlighted), SPP, and LAPORAN. The main content area shows the organization 'Pengelolaan Perpustakaan' and the period 'Semester II Th. 2025 (07 Juli 2025 s/d 20 November 2025)'. There are buttons for 'Download IKM (.xlsx)' and 'Tayang Responden (.xlsx)'. A table lists service elements with their respective IKM values, conversion rates, quality grades, and performance ratings. The table includes a total row and an overall average IKM value. Below the table, it indicates 'Jumlah Responden : 750' and a note: 'Tidak Ada Tabel Kartesius, Karena Tidak Ada Survey Kepentingan'.

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.58	89.5	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.57	89.25	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.56	89	A	Sangat Baik
4	Biaya	3.55	88.75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.62	90.5	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.52	88	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.56	89	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.58	89.5	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.55	88.75	A	Sangat Baik
JUMLAH		32.09	802.25		
NILAI IKM		3.57	89.25	A	Sangat Baik

Jumlah Responden : 750

Tidak Ada Tabel Kartesius, Karena Tidak Ada Survey Kepentingan

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II TAHUN 2025**



**BIDANG PENGELOAAN PERPUSTAKAAN  
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH**

# TAHUN 2025

## 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 2025

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,58	89,5	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,57	89,25	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,56	89	A	Sangat Baik
4	Biaya	3,55	88,75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62	90,5	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,52	88	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,56	89	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	89,5	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,55	88,75	A	Sangat Baik
<b>JUMLAH</b>		<b>32,09</b>	<b>802,25</b>		
<b>NILAI IKM</b>		<b>3,57</b>	<b>89,25</b>		<b>Sangat Baik</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 750</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 2025)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kapasitas petugas pelaksana dengan mengikuti diklat/ pelatihan.		√	Kepala Bidang
3	Biaya	Penyediaan layanan nonton bareng tanpa berbayar		√	Kepala Bidang
4	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Penambahan akses point untuk jaringan wifi		√	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.	Peningkatan kapasitas petugas pelaksana dengan mengikuti diklat/ pelatihan.	Sudah	Dilakukan peningkatan kapasitas kepada petugas pelaksana layanan baik luring maupun daring, baik yang diadakan Dinas Arpus maupun pihak luar (BPSDMD dsb)	 <p style="text-align: center;">Gb. Sertifikat petugas layanan sebagai peserta MOOC Pelayanan Prima yang diadakan BPSDMD Jateng</p>	Kurangannya informasi pelatihan peningkatan kapasitas petugas pelayanan

				 <p>Gb. Peserta pelatihan IT yang diselenggarakan oleh Subbag Umpeg Dinas Arpus Jateng</p>	
2.	Penyediaan layanan nonton bareng tanpa membayar	Sudah	Layanan nonton bareng tanpa membayar, pengunjung bisa langsung menikmati layanan gratis	 <p>Gb. Flyer Nobar</p>	-
3.	Penambahan akses point untuk jaringan wifi	Sudah	Penambahan beberapa akses point untuk menambah kuota internet untuk pemustaka	 <p>Gb. Penambahan Akses Point</p>	-

## **BAB V**

### **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. Dilakukan peningkatan Kapasitas kepada petugas pelaksana layanan baik luring maupun daring, baik yang diadakan Dinas Arpus maupun pihak luar (BPSDMD dsb);
  - b. Pemberlakukan layanan nonton bareng tanpa berbayar, pengunjung bisa langsung menikmati layanan secara gratis.
  - c. Melakukan penambahan beberapa akses point untuk menambah kuota internet untuk pemustaka.

Semarang, 28 November 2025

Pih. KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH



Ir. LISTYATI PURNAMA RUSDIANA, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19680710 199311 2 001



# **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