



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	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 system 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 PAN-RB 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 Layanan Arsip pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan survey atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan metode kolaborasi pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survey 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud 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.

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 Layanan Arsip pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Arsip Statis pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Semester I Tahun 2023 dilakukan secara mandiri/datang langsung, bagi jenis Layanan Arsip Statis, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat di website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id kemudian dihasilkan link kuesioner <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1032> 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 Layanan Arsip Statis 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 secara daring di layanan Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. 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 Layanan Arsip pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut: penyebaran Kuesioner dilakukan pada tanggal 2 Januari sampai dengan bulan April 2023. Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dimulai Minggu pertama bulan Mei 2023, hal ini dikarenakan tanggal 10 Mei 2023 harus sudah mengirimkan data SKM Semester I ke Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah untuk direkap dan dilaporkan ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Layanan Arsip di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 75 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak 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 65 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 65 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	4	6,15
2	SLTP	-	0,00
3	SLTA	37	56,92
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	-	0,00
5	Sarjana (S-1)	21	32,31
6	Pasca sarjana (S2)	3	4,62
TOTAL		65	100,00

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	11	16,92
2	Pensiunan	-	0,00
3	Pegawai Swasta	7	10,77
4	Wiraswasta	1	1,54
5	Pelajar/Mahasiswa	44	67,69
6	Tidak Bekerja		0,00
7	Lainnya	2	3,08
TOTAL		65	100,00

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	29	44,62
2	Perempuan	36	55,38
TOTAL		65	100,00

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Rentang Umur

NO	RENTANG UMUR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	17 Tahun Kebawah	0	0
2	18 s/d 27 Tahun	52	80,00
3	28 s/d 37 Tahun	6	9,23
4	38 s/d 47 Tahun	5	7,69
5	48 Tahun Keatas	2	3,08
TOTAL		65	100,00

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 sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,68	92	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,57	89,25	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,45	86,25	B	Baik
4	Biaya	3,45	86,25	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52	88	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,68	92	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,82	95,5	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,54	88,5	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,45	86,25	B	Baik
JUMLAH		32,16	804		
NILAI IKM		3,57	89,25	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 65					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur terendah adalah:
 - 1.1. Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan nilai 86,25;
 - 1.2. Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 86,25;
 - 1.3. Unsur Biaya dengan nilai 86,25.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah:
 - 2.1. Unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 95,5;
 - 2.2. Unsur Persyaratan dengan nilai 92;
 - 2.3. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 92.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
Saran dari Pengguna Arsip :

1. Sarana pada ruang layanan sebaiknya ditambah dengan cctv sehingga apabila petugas yang melayani meninggalkan ruang layanan, ruangan dapat terpantau dengan baik
2. Tempat parkir motor diperluas. Alangkah baiknya daftar inventaris dapat diakses di web siks, agar lebih memudahkan, sehingga tidak perlu membuka buku daftar khazanah arsip, dan memakan waktu.
3. Pelayanan untuk Dinas Kasipan cukup cepat, nyaman dan sangat kooperatif bisa membantu siswa kami dalam memahami penanganan prosedur kearsipan secara utuh dan komplit
4. Lebih rapih lagi dalam pembendelan arsip koran
5. Untuk Arsip Koran bisa untuk dibendel jadi satu untuk pertahun mungkin, karena mengingat kertas koran yang di buka satu persatu mudah rapuh
6. Beberapa isi arsip berbeda jauh dg keterangan yg ada di katalog

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan. Dalam rangka pelayanan publik 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasana, Unsur Waktu Pelayanan dan Unsur Biaya.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM tahun 2023 yang diselenggarakan setiap Semester . Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu (Tahun 2023) Semester II	Penanggung Jawab
1	Kelengkapan Sarana dan Prasana	Upaya peningkatan kelengkapan sarana dan prasarana	V	Kepala Bidang LPA
2	Waktu Pelayanan	Tata cara waktu pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan	V	Kepala Bidang LPA
3	Biaya	Usulan perubahan tarif pemanfaatan arsip.	V	Kepala Bidang LPA

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik untuk layanan arsip di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 89,25.
2. Unsur persyaratan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana, unsur Waktu Pelayanan dan unsur Biaya.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana, unsur Persyaratan dan unsur Kompetensi Pelaksana.

Semarang, 5 Mei 2023

Plt. KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH
Sekretaris,



SAPTA HERMAWATI, SH, MM
Pembina Tingkat I
NIP. 19650906 198603 2 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring, menggunakan link <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1032> pengguna layanan memilih satu atau beberapa layanan yang telah didapatkan, sebagai berikut:

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat
Layanan dan Pemanfaatan Arsip, Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan

Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 Layanan Arsip Statis Dinas Arsip Dan
Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

2. Hasil Pengolahan Data

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

REKAP IKM - ESKM Provinsi Jawa Tengah

1. [Dashboard](#)
2. [Rekap IKM](#)

Organisasi	Layanan dan Pemanfaatan Arsip				
Periode	Semester I Th. 2023 (01 Januari 2023 s/d 30 Juni 2023)				
		Download IKM (.xlsx)		Rekap Responden (.xlsx)	
No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.68	92	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.57	89.25	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.45	86.25	B	Baik
4	Biaya	3.45	86.25	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.52	88	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.68	92	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.82	95.5	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.54	88.5	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.45	86.25	B	Baik
JUMLAH		32.16	804		
NILAI IKM		3.57	89.25	A	Sangat Baik
Jumlah Responden : 65					

Grafik Batang Jenis Kelamin

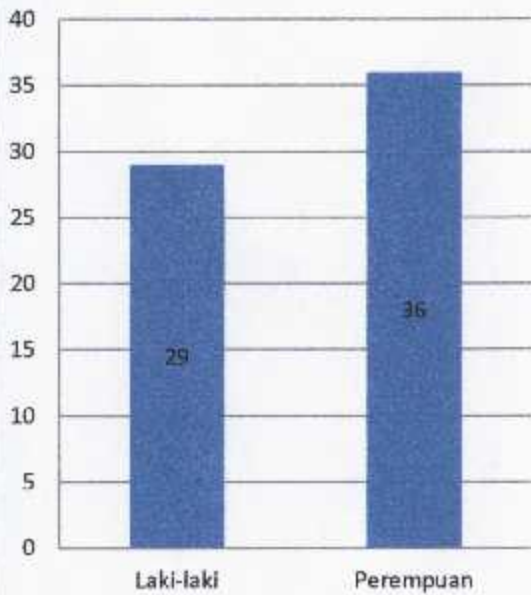
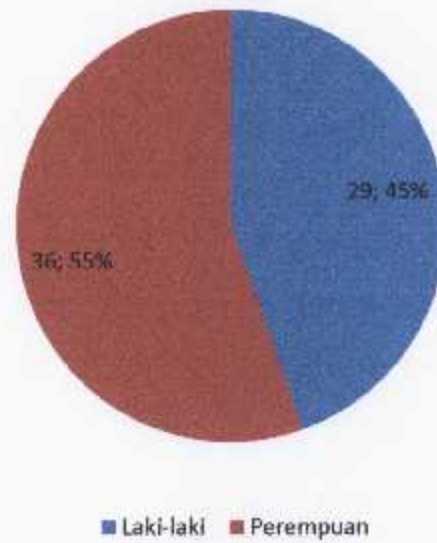


Diagram Lingkaran Jenis Kelamin



Grafik Batang Rentang Umur

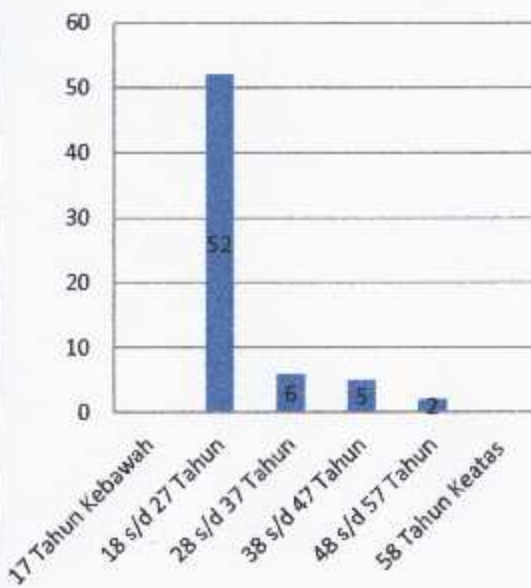
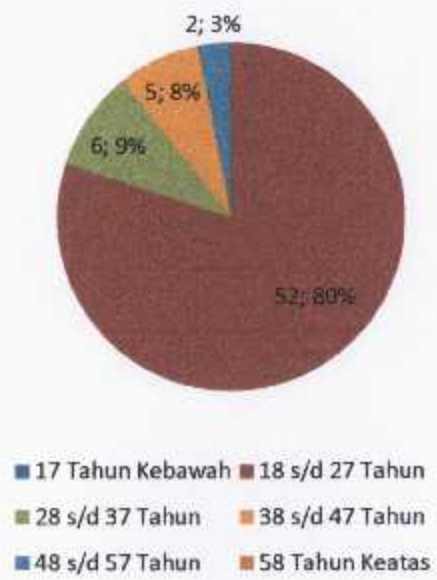


Diagram Lingkaran Rentang Umur



Grafik Batang Pendidikan Terakhir

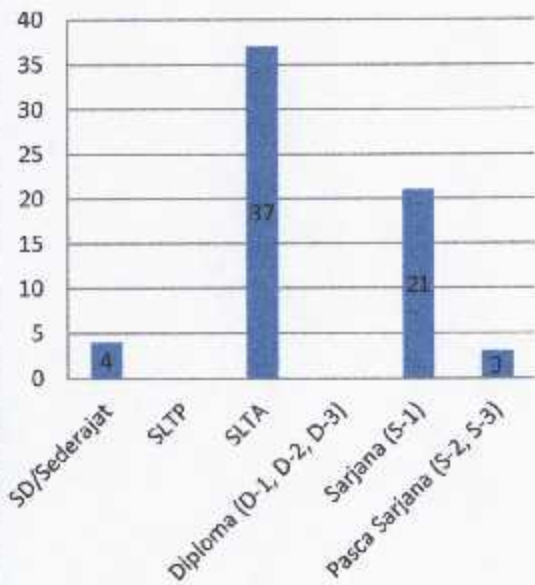


Diagram Lingkaran Pendidikan Terakhir



Grafik Batang Pekerjaan Responden

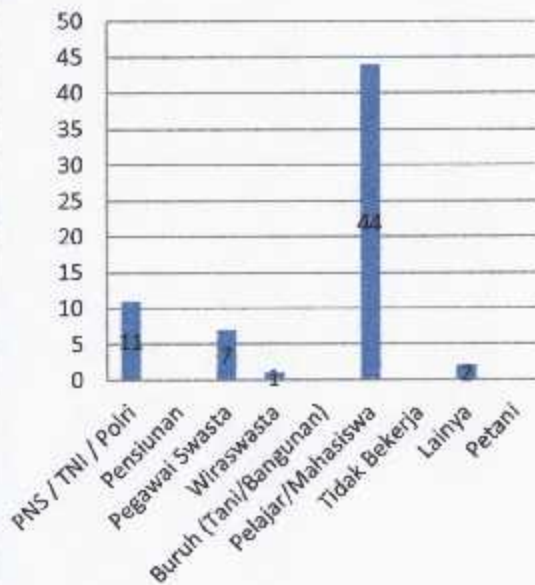


Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden

