

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



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

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 |
| 4.3. Trend Nilai SKM | |
| BAB V KESIMPULAN | 12 |
| LAMPIRAN | 13 |
| 5.1 Kuesioner | 13 |
| 5.2 Hasil Pengolahan Data | 14 |
| 5.3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM | 15 |
| 5.4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya | 16 |

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 mengikut sertakan 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 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi 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 Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2025 dilakukan secara mandiri/datang langsung, bagi jenis Layanan Arsip Statis, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat kuesioner di website SKEMA JATENG dengan alamat URL www.skema.jatengprov.go.id
2. Menyampaikan link dan *barcode* kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan, alamat link yang disampaikan adalah <https://skema.jatengprov.go.id/skm/1032>.
3. Menarik data hasil SKM dari sistem SKEMA JATENG yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM.
4. Membuat laporan Hasil SKM Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah.
5. Menyampaikan laporan hasil SKM kepada admin Biro Organisasi Provinsi Jawa Tengah yang menangani Pelayanan Publik untuk dikompilasi menjadi nilai IKM Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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** : adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu penyelesaian** : adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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** : 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** : adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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

Penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden selesai mendapatkan layanan dengan menyampaikan link kuesioner melalui aplikasi percakapan Whatsapp dan scan *barcode*. Kemudian, responden mengisi kuesioner dengan perangkat telepon pribadi masing-masing dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Semarang

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 awal bulan Juli sampai dengan akhir bulan Nopember 2025. Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dimulai Minggu ketiga Bulan Nopember 2025, hal ini dikarenakan

pada bulan Desember 2025 harus sudah mengirimkan data SKM Semester II tahun 2025 ke Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah untuk direkap dengan Perangkat Daerah lainnya dan dilaporkan ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan 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 kurang lebih 170 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 120 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 120 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

| NO | PENDIDIKAN TERAKHIR | JUMLAH | PROSENTASE (%) |
|--------------|-------------------------|------------|----------------|
| 1 | SD/Sederajat | 5 | 3.76 |
| 2 | SLTP | 12 | 9.02 |
| 3 | SLTA | 76 | 57.14 |
| 4 | Diploma (D-1, D-2, D-3) | 4 | 3.01 |
| 5 | Sarjana (S-1) | 33 | 24.81 |
| 6 | Pasca sarjana (S2) | 3 | 2.26 |
| TOTAL | | 133 | 100,00 |

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

| NO | PEKERJAAN RESPONDEN | JUMLAH | PROSENTASE (%) |
|--------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | PNS / TNI / Polri | 15 | 9,17 |
| 2 | Pensiunan | - | 0,00 |
| 3 | Pegawai Swasta | 2 | 0,83 |
| 4 | Wiraswasta | 1 | 0,83 |
| 5 | Pelajar/Mahasiswa | 110 | 85,84 |
| 6 | Tidak Bekerja | 2 | 0,83 |
| 7 | Lainnya | 3 | 2,50 |
| 8. | Petani | - | 0,00 |
| TOTAL | | 133 | 100,00 |

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

| NO | JENIS KELAMIN | JUMLAH | PROSENTASE (%) |
|--------------|---------------|------------|----------------|
| 1 | Laki-laki | 42 | 31.58 |
| 2 | Perempuan | 91 | 68.42 |
| TOTAL | | 133 | 100,00 |

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Rentang Umur

| NO | RENTANG UMUR | JUMLAH | PROSENTASE (%) |
|--------------|------------------|------------|----------------|
| 1 | 17 Tahun Kebawah | 37 | 30,84 |
| 2 | 18 s/d 27 Tahun | 83 | 63,33 |
| 3 | 28 s/d 37 Tahun | 5 | 3,33 |
| 4 | 38 s/d 47 Tahun | 0 | 0,00 |
| 5 | 48 s/d 57 Tahun | 7 | 1,67 |
| 6. | 58 Tahun Keatas | 1 | 0,83 |
| TOTAL | | 133 | 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 :

| N | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Ukuran Kinerja |
|------------------------------|--|--------------|----------------|----------------|----------------|
| 1 | Persyaratan | 3,42 | 85.5 | B | Baik |
| 2 | Prosedur | 3,44 | 86 | B | Baik |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3,38 | 84,5 | B | Baik |
| 4 | Biaya | 3,35 | 83,75 | B | Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,44 | 86 | B | Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,52 | 88 | B | Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,65 | 91,25 | A | Sangat Baik |
| 8 | Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan | 3,4 | 85 | B | Baik |
| 9 | Kelengkapan Sarana dan Prasarana | 3,48 | 87 | B | Baik |
| JUMLAH | | 31,08 | 777 | | |
| NILAI IKM | | 3,45 | 86,25 | B | Baik |
| JUMLAH RESPONDEN= 133 | | | | | |

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 Biaya dengan nilai 83,75;
 - 1.2. Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 84,5;
 - 1.3. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 85
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah:
 - 2.1. Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan nilai 87
 - 2.2. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 88
 - 2.3. Unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 91,25.

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

Saran Masukan dari Pengguna Arsip:

1. Kurangnya AC atau kipas dalam ruangan (Seisya Juleta W dari Semarang);
2. Lebih ditingkatkan dalam penelusuran Khasanah Arsip melalui Web (Ulil Albab dari Ambarawa Kab. Semarang) .
3. Untuk Surat Kabar lebih baik dikembangkan dalam bentuk Digitalisasi juga agar lebih efisiensi waktu dalam pencarian (Widji Astuti dari Kabupaten Wonosobo);
4. AC tidak berfungsi tolong nyalakan panas sekali (Ratna Dewati dari Tembalang Semarang).
5. Aroma ruangan bikin tidak nyaman/pengap (Kartika Andini dari Genuk Semarang).

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 Biaya, Unsur Waktu Pelayanan dan Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.

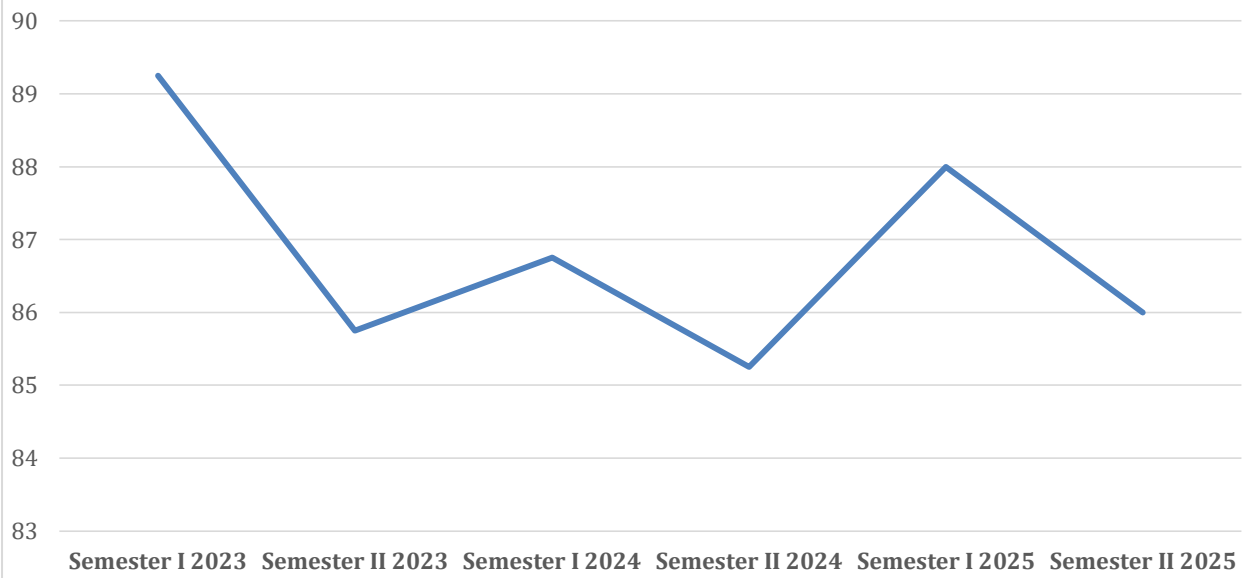
Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM tahun 2025 yang diselenggarakan setiap Semester. Rencana tindaklanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| NO | Prioritas Unsur | Program /Kegiatan | Waktu | Penanggungjawab |
|----|---|--|-----------------------|-------------------|
| 1 | Biaya | Memberikan informasi layanan arsip dan biaya layanan kepada pengguna arsip. | Semester I tahun 2026 | Kepala Bidang LPA |
| 2 | Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan informasi jadwal layanan arsip kepada pengguna arsip melalui sosmed dan WA layanan. - Mereview Standar Pelayanan yang berkaitan dengan waktu pelayanan | Semester I tahun 2026 | Kepala Bidang LPA |
| 3 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Koordinasi dengan Sekretariat (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian) terkait peningkatan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan | Semester I tahun 2026 | Kepala Bidang LPA |

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 pada Bidang Layanan Dan Pemanfaatan Arsip dapat dilihat melalui grafik berikut :

NILAI IKM DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester II tahun 2025, 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 86,25 (Baik).
2. Unsur layanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Biaya, unsur Waktu Pelayanan dan unsur Pengaduan, Saran dan Masukan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Kelengkapan Saran dan Prasarana, unsur Kompetensi Pelaksana dan unsur Perilaku Pelaksana.

Semarang, November 2025

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

RAHMAH NUR HAYATI, S.K.M, M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19680520 199203 2 005

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 II Tahun 2025 Layanan Arsip Statis Dinas Arsip Dan Perpustakaan
Provinsi Jawa Tengah

| KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT | | | | | |
|--|------------------------|---|--------------------------------|----|---|
| LAYANAN DAN PEMANFAATAN ARSIP, DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH | | | | | |
| | | | | | |
| SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2025 LAYANAN ARSIP STATIS DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH | | | | | |
| 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 | | | |
| 10. | Jenis Pelayanan | : 1. Layanan Arsip Statis | | | |

*** 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 | Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemudahan Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah | 1. | Tidak Mudah | 1. | Tidak Penting |
| | | 2. | Kurang Mudah | 2. | Kurang Penting |
| | | 3. | Mudah | 3. | Penting |
| | | 4. | Sangat Mudah | 4. | Sangat Penting |
| 2 | Bagaimana Pendapat Saudara tentang Prosedur atau tata cara Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah | 1. | Tidak Mudah | 1. | Tidak Penting |
| | | 2. | Kurang Mudah | 2. | Kurang Penting |
| | | 3. | Mudah | 3. | Penting |
| | | 4. | Sangat Mudah | 4. | Sangat Penting |
| 3 | Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah | 1. | Tidak Cepat | 1. | Tidak Penting |
| | | 2. | Kurang Cepat | 2. | Kurang Penting |
| | | 3. | Cepat | 3. | Penting |
| | | 4. | Sangat Cepat | 4. | Sangat Penting |
| 4 | Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/tarif Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah | 1. | Tidak Wajar | 1. | Tidak Penting |
| | | 2. | Kurang Wajar | 2. | Kurang Penting |
| | | 3. | Wajar | 3. | Penting |
| | | 4. | Sangat Wajar | 4. | Sangat Penting |
| 5 | Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Standar Pelayanan dengan hasil Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah | 1. | Tidak Sesuai | 1. | Tidak Penting |
| | | 2. | Kurang Sesuai | 2. | Kurang Penting |
| | | 3. | Sesuai | 3. | Penting |
| | | 4. | Sangat Sesuai | 4. | Sangat Penting |
| 6 | Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi /Kemampuan Petugas dalam memberikan Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah | 1. | Tidak Berkualitas | 1. | Tidak Penting |
| | | 2. | Kurang Berkualitas | 2. | Kurang Penting |
| | | 3. | Berkualitas | 3. | Penting |
| | | 4. | Sangat Berkualitas | 4. | Sangat Penting |
| 7 | Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah | 1. | Tidak Ramah/Sopan | 1. | Tidak Penting |
| | | 2. | Kurang Ramah/Sopan | 2. | Kurang Penting |
| | | 3. | Ramah/Sopan | 3. | Penting |
| | | 4. | Sangat | 4. | Sangat Penting |

| | | | | | |
|---|--|--------------|----------------|--------|----------------|
| | | | Ramah/Sopan | | |
| 8 | Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan dan tindak lanjut Pengaduan Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah | 1. | Tidak Cepat | 1. | Tidak Penting |
| | | 2. | Kurang Cepat | 2. | Kurang Penting |
| | | 3. | Cepat | 3. | Penting |
| | | 4. | Sangat Cepat | 4. | Sangat Penting |
| 9 | Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kelengkapan Sarana dan Prasarana (Gedung, Tempat Parkir, Toilet dll) Layanan Arsip Statis di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah | 1. | Tidak Lengkap | 1. | Tidak Penting |
| | | 2. | Kurang Lengkap | 2. | Kurang Penting |
| | | 3. | Lengkap | 3. | Penting |
| | | 4. | Sangat Lengkap | 4. | Sangat Penting |
| - | Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? ? | 1. Tidak Ada | | 2. Ada | |
| <u>Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (Jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.)</u> | | | | | |
| <u>**)</u> | | | | | |
| | | | | | |
| *) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi. | | | | | |
| **) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang. | | | | | |
| | | | | | |

2. Hasil Pengolahan Data

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

| TABEL IKM | | | | | |
|---|---|-----------|----------------|----------------|----------------|
| Layanan dan Pemanfaatan Arsip, Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan | | | | | |
| NO | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Ukuran Kinerja |
| 1 | Persyaratan | 3.42 | 85.5 | B | Baik |
| 2 | Prosedur | 3.44 | 86 | B | Baik |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3.38 | 84.5 | B | Baik |
| 4 | Biaya | 3.35 | 83.75 | B | Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.44 | 86 | B | Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.52 | 88 | B | Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.65 | 91.25 | A | Sangat Baik |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.4 | 85 | B | Baik |
| 9 | Kelengkapan Sarana dan Prasarana | 3.48 | 87 | B | Baik |
| JUMLAH | | 31.08 | 777 | | |
| NILAI IKM | | 3.45 | 86.25 | B | Baik |
| JUMLAH RESPONDEN = 133 | | | | | |

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



**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

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.

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 Layanan dan Pemanfaatan Arsip Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan 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 Layanan Dan Pemanfaatan Arsip Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2025


| No. | Unsur | IKM | Mutu Layanan |
|------------|--|------------|---------------------|
| 1 | Persyaratan | 3,45 | B |
| 2 | Prosedur | 3,49 | B |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,48 | B |
| 4 | Biaya/Tarif | 3,47 | B |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,50 | B |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,57 | A |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,74 | A |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,51 | B |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,49 | B |


Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

| No. | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan | Waktu | Penanggungjawab |
|------------|------------------------|---|------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | Mereview Standar Pelayanan pada Bidang Layanan Dan Pemanfaatan Arsip. | Semester II Tahun 2025 | Kepala Bidang Layanan Dan Pemanfaatan Arsip |
| 2. | Biaya | Memberikan informasi Biaya Pelayanan terkait unsur Biaya Layanan bagi pengguna arsip. | Semester II Tahun 2025 | Kepala Bidang Layanan Dan Pemanfaatan Arsip |
| 3. | Waktu Pelayanan | Mereview Standar Pelayanan pada Bidang Layanan Dan Pemanfaatan Arsip. | Semester II Tahun 2025 | Kepala Bidang Layanan Dan Pemanfaatan Arsip |

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

| No. | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindak lanjuti (Sudah /Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan |
|-----|-----------------------|--|---|--|--------------------|
| 1 | 1.1. Waktu Pelayanan | Sudah | - Memberikan informasi jadwal layanan kepada pengguna melalui medsos dan WA layanan |  | |
| | 1.2. Biaya | Sudah | - Informasi biaya layanan bagi pengguna layanan arsip, |  | |

| | | | | | |
|--|-------------------------|--------------|--|---|--|
| | | | |  | |
| | <p>1.3. Persyaratan</p> | <p>Sudah</p> | <p>Review Persyaratan dalam standar Pelayanan bersama dengan Bidang-bidang Kearsipan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dan saran serta masukan persyaratan layanan arsip dari pengguna layanan.</p> |    | |

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip 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. Rencana tindak lanjut sudah ditindaklanjuti
3. Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut (RTL) tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya Rencana Tindak Lanjut antara lain:

| No. | RTL | Strategi Penyelesaian | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|-----|-----|-----------------------|---------------------------|------------------|---------------------|
| 1. | - | - | - | - | - |

Semarang, November 2025

Plh. KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH



RAHMAH NUR HAYATI, S.K.M, M.Kes

Pembina Utama Muda

NIP. 19680520 199203 2 003