



# LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)

**SEMESTER II**

2023

**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH  
2023**



**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER II TAHUN 2023**



**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN**  
**PROVINSI JAWA TENGAH**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	1
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>	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
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b>	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3. Trend Nilai SKM	
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	12
<b>LAMPIRAN</b>	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 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 mengamankan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PAN-RB 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 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 Bidang Layanan Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2023 dilakukan secara mandiri/datang langsung, bagi jenis Layanan Arsip Statis, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat kuesioner di website ESKM JATENG dengan alamat URL [www.eskm.jatengprov.go.id](http://www.eskm.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://eskm.jatengprov.go.id/skm/1032> .
3. Menarik data hasil SKM dari sistem ESKM 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 2023.

### 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

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 tanggal 1 Juli sampai dengan tanggal awal bulan November 2023. Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dimulai Minggu kedua Bulan November 2023, hal ini dikarenakan Minggu

pertama bulan Desember 2023 harus sudah mengirimkan data SKM Semester II ke Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah untuk direkap dengan Perangkat Daerah lainnya dan dilaporkan ke Menpan RB.

## **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 420 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 201 orang.

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 201 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

**3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan**

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	6	2,99
2	SLTP	2	1,00
3	SLTA	117	58,21
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	22	10,95
5	Sarjana (S-1)	49	24,38
6	Pasca sarjana (S2)	5	2,49
<b>TOTAL</b>		<b>201</b>	<b>100,00</b>

**3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan**

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	34	16,92
2	Pensiunan	-	0,00
3	Pegawai Swasta	3	1,49
4	Wiraswasta	-	0,00
5	Pelajar/Mahasiswa	147	73,13
6	Tidak Bekerja	5	2,49
7	Lainnya	12	5,97
<b>TOTAL</b>		<b>201</b>	<b>100,00</b>

**3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	55	27,36
2	Perempuan	146	72,64
<b>TOTAL</b>		<b>201</b>	<b>100,00</b>

### 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	174	86,39
3	28 s/d 37 Tahun	14	7,33
4	38 s/d 47 Tahun	6	2,64
5	48 Tahun Keatas	7	3,66
<b>TOTAL</b>		<b>201</b>	<b>100,00</b>

### 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 IKI	Nilai Konvers	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,41	85,25	B	Baik
2	Prosedur	3,45	86,25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,39	84,25	B	Baik
4	Biaya	3,4	84,75	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,4	85,25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,78	93	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,36	83,75	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,34	83,25	B	Baik
<b>JUMLAH</b>		<b>30,89</b>	<b>772,25</b>		
<b>NILAI IKM</b>		<b>3,43</b>	<b>85,75</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 201</b>					

## 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 83,25;
  - 1.2. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 83,75;
  - 1.3. Unsur Waktu Pelayanan 84,25.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah:
  - 2.1. Unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 93;
  - 2.2. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 86,5;
  - 2.3. Unsur Prosedur dengan nilai 86,25.

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. Durasi kunjungan lebih lama lagi, ditambah dengan sesi tanya jawab
2. Ditingkatkan lagi pelayanannya agak lebih baik lagi, perbanyak koleksi arsip yang bisa dicapai oleh kantor dinas, terus jadi pelayan masyarakat yang baik dalam hal kearsipan, dan maju terus untuk Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
3. Mungkin untuk sarana didalam gedung, AC lebih diperhatikan lagi supaya tidak terlalu pengap.
4. Kebersihan sangat kurang, di ruang restorasi banyak barang bukan untuk keperluan restorasi seperti piring bekas makan yang diletakkan sembarangan, ruangan nampak jarang di bersihkan, di pojok ruangan banyak rumah serangga.
5. Prosedur atau tata cara Layanannya saya harap agar lebih mudah.

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

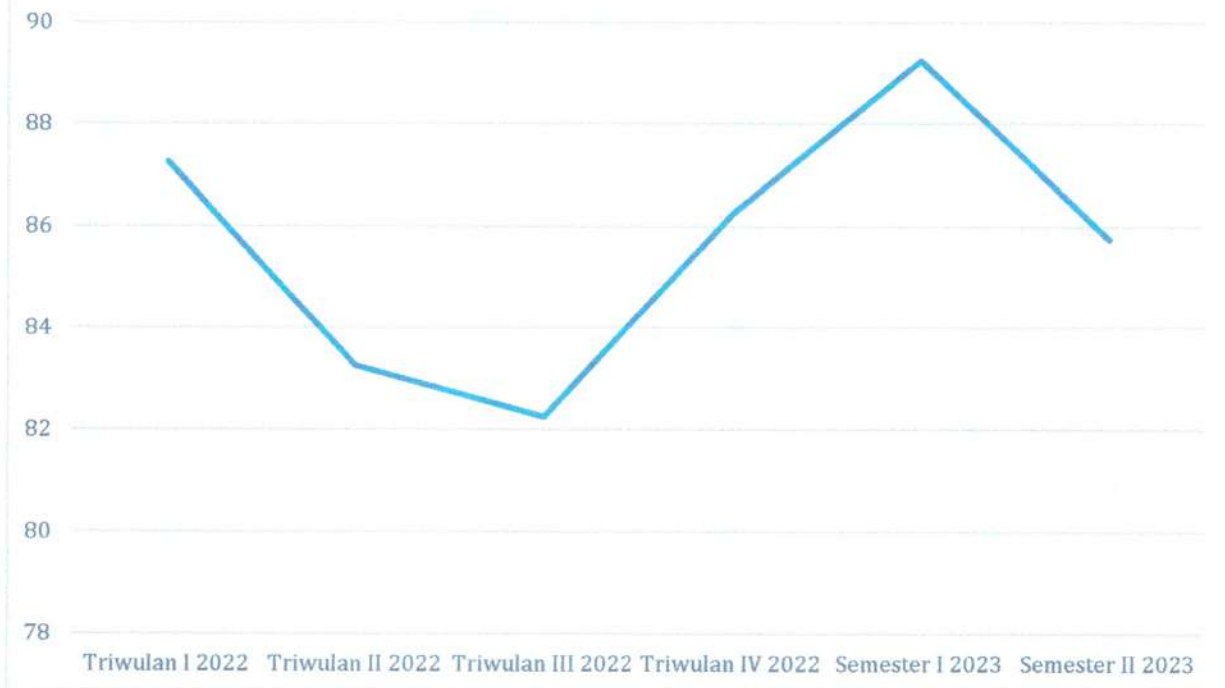
Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM tahun 2024 yang diselenggarakan setiap Semester. Rencana tindaklanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu (Tahun 2024) Semester I	Penanggung Jawab
1	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Koordinasi dengan Sekretariat terkait peningkatan unsur kelengkapan sarana dan prasarana.	V	Kepala Bidang LPA
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Koordinasi dengan Sekretariat, untuk membentuk Tim Pengaduan dan tata cara tata serta sarana pengaduan.	V	Kepala Bidang LPA
3	Waktu Pelayanan	Mereview Standar Pelayanan pada Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip	V	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 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 SKM 85,75.
2. Unsur persyaratan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, unsur Waktu Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana, unsur Kompetensi Pelaksana dan unsur Prosedur.

Semarang,                      November 2023

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH



DEFRANSISCO DASILVA TAVARES, SP, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19720502 199903 1 008

## 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 2023 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 2023 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.	<b>Pekerjaan Utama *)</b>	:	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.	<b>Jenis Pelayanan</b>	:	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		1.	Tidak Cepat	1.	Tidak Penting
		2.	Kurang Cepat	2.	Kurang Penting

	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah	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 Ramah/Sopan	4.	Sangat Penting
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

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.						

## 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

Dashboard | Rekap |

Organisasi	Layanan dan Pemanfaatan Arsip					
Periode	Semester II Th. 2023 (01 Juli 2023 s/d 31 Desember 2023)					
No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja	
1	Persyaratan	3,41	85,25	B	Baik	
2	Prosedur	3,45	86,25	B	Baik	
3	Waktu Pelayanan	3,37	84,25	B	Baik	
4	Biaya	3,39	84,75	B	Baik	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	85,25	B	Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3,46	86,5	B	Baik	
7	Perilaku Pelaksana	3,72	93	A	Sangat Baik	
8	Penganganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,35	83,75	B	Baik	
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,33	83,25	B	Baik	
JUMLAH		30,69	772,25			
NILAI IKM		3,43	85,75	B	Baik	
Jumlah Responden : 201						

3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2023







# LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
**SEMESTER I**

# 2023

**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH  
2023**



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I TAHUN 2023**

**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 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2023**

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,68	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,57	A
3	Waktu Penyelesaian	3,45	B
4	Biaya/Tarif	3,45	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,52	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,68	A
7	Perilaku Pelaksana	3,82	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,54	A
9	Sarana dan Prasarana	3,45	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	Penanggung Jawab
			Semester II Tahun 2023	
1.	Kelengkapan sarana dan Prasarana	Upaya Peningkatan Kelengkapan Sarana dan Prasarana	V	Kepala Bidang Layanan dan Pemanfaatan
2.	Waktu Pelayanan	Tata Cara waktu Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan	V	Kepala Bidang Layanan dan Pemanfaatan
3.	Biaya	Usulan Perubahan tarif pemanfaatan arsip.	V	Kepala Bidang Layanan dan Pemanfaatan

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1. Upaya peningkatan kelengkapan Sarana dan Prasarana	Sudah	Pemenuhan sarana dan prasarana kelengkapan pelayanan arsip (renovasi Office Theatre dan Ruang Pamer).		Minimnya anggaran untuk pengadaan belanja modal sehingga pemenuhan kelengkapan sarana dan prasarana sesuai prioritas Dinas.
	1.2 Tata cara waktu Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan.	Sudah	Review waktu Pelayanan di Standar Pelayanan dan Jadwal Petugas Layanan.		Terbatasnya anggaran sehingga peningkatan kompetensi petugas layanan misalnya In house training bagi petugas layanan dan Sistem Pelayanan kearsipan yang sistematis dan terintegrasi belum dibuat.
	1.3 Usulan Perubahan tarif pemanfaatan arsip.	Sudah	<p>-Memberikan pemahaman dan sosialisasi kepada user/Pengunjung tentang Peraturan Gubernur No. 25 Tahun 2019 tentang Tarif dan Retribusi.</p> <p>- Draft Usulan Perubahan tarif.</p>		Untuk usulan perubahan tarif diajukan, jika Badan Pendapatan Daerah melakukan perubahan peraturan pergub No. 25 Tahun 2019 mengenai Tarif dan retribusi.

## 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. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

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

Semarang, November 2023

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH



DEFRANSISCO DASILVA TAVARES, SP, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19720502 199903 1 008