

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE
JANUARI S.D NOVEMBER 2024**



**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2024**



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Jl. Basuki Rahmat Barat No.01 Magetan
Telp. 0351 - 892965 Fax. 0351 - 8198138

Laman <http://arpus.magetan.go.id> Pos el : arpusmagetan@magetan.go.id

LAPORAN

TENTANG

**HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN MAGETAN
PERIODE JANUARI S.D NOVEMBER TAHUN 2024**

I. Pendahuluan

A. Umum / Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam 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 berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022

tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan Tahun 2024.

B. Landasan Hukum

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 Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada tanggal Januari s.d.November 2024 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan Perpustakaan

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD	1
2	SMP	3
3	SMA	58
4	D3	4
5	D4/SI	54
6	S2	1
7	S3	-
	Jumlah	121

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1.	9 s.d 14	2
2.	15 s.d 30	70
3.	31 s.d 40	32
4.	41 s.d 50	14
5.	51 s.d 60	3
6.	61 ke atas	-
	Jumlah	121

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	42
2.	Perempuan	79
	Jumlah	121

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	12
2.	TNI	-
3.	POLRI	-
4.	Swasta	34
5.	Lain-lain	75
	Jumlah	121

III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Perpustakaan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	89,50
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	79,50
3	Waktu Penyelesaian	85,00
4	Biaya/Tarif	99,50
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,00
6	Kompetensi Pelaksana	87,50
7	Perilaku Pelaksana	77,00
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	83,00
9	Sarana dan prasarana	96,00
Rata-rata		86.89

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah **Baik** Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Perilaku Pelaksana, Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan periode Januari s.d. November Tahun 2024 adalah **B**, ini berarti kinerja pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan adalah **Baik**.

IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Terkait unsur perilaku pelaksana yang belum mencapai hasil yang maksimal kami akan melaksanakan pembinaan dan peningkatan kapasitas pegawai pada bidang layanan perpustakaan.
2. Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur layanan kami akan lebih meningkatkan promosi dan sosialisasi terkait alur layanan dan papan penunjuk ruangan agar memudahkan pengguna perpustakaan.
3. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan masih perlu perhatian lebih karena belum maksimal dalam memberikan layanan pada pengguna perpustakaan.

V. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Dibuat di Magetan

Pada tanggal November 2024

**Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Kabupaten Magetan**



Suhardi, S. Pd, M. Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 196711111998021003

Lampiran

1. Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat.
2. Dokumentasi/Foto Kegiatan.

LAMPIRAN HASIL SURVEY SKM
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN MAGETAN

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT RESPONDEN DAN PER UNSUR
PELAYANAN DINAS KEARSIPAN DAN
PERPUSTAKAAN

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	4	3	3	3	2	1	3	
3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	
4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	
5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
6	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
7	3	3	4	3	4	3	2	4	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	4	3	3	3	2	4	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
12	2	1	4	2	2	3	2	3	3	
13	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
14	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
16	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
18	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
19	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
20	3	3	4	2	2	2	1	3	2	
21	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
22	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
23	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
24	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
26	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	3	4	3	4	4	4	4	3	

29	3	3	4	3	4	3	3	4	3
30	3	3	4	3	4	4	2	3	3
31	3	2	4	3	3	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	4	4	4	3	4	4	4

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
35	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
36	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
37	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
38	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
39	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
40	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
41	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
42	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
43	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
44	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
45	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
46	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
47	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
48	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
49	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
50	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
51	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
52	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
53	3	4	4	4	1	3	4	4	3	
54	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
55	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
56	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
57	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
58	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
59	4	3	4	4	3	3	2	4	4	
60	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
62	3	4	4	3	3	3	3	4	3	

63	3	2	4	4	3	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	4	4	4	3	3	4	4
66	3	4	4	4	4	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	3	3	4	4
69	3	4	4	3	3	3	4	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
72	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
73	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
76	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
79	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
80	3	3	4	2	3	3	2	4	3	
81	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
82	3	3	4	3	3	3	2	4	3	
83	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
85	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
86	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
87	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
88	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
94	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
95	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
96	4	4	4	3	4	3	4	4	4	

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata-Rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
—*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
—*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR/Tertimbangan	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.4
U2	Prosedur	3.3
U3	Waktu Pelayanan	3.98
U4	Biaya/Tarif	3.34
U5	Produk layanan	3.45
U6	Kompetensi Pelaksana	3.31
U7	Perilaku Pelaksana	3.27
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.88
U9	Sarana dan Prasarana	3.36

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	2
15 s.d 30	70
31 s.d 40	32
41 s.d 50	14
51 s.d 60	3
61 Keatas	0
Jumlah	121

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	12
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	34
Lainnya	75

Pendidikan	Banyaknya
SD	1
SMP	3
SMA	58
D3	4
D4/S1	54
S2	1
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	42
Perempuan	79
Jumlah	121

**Unsur Pelayanan
Tertinggi dan Terendah**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.98
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.88
U5	Produk Layanan	3.45
U1	Persyaratan	3.4
U9	Sarana dan Prasarana	3.36
U4	Biaya/Tarif	3.34
U6	Kompetensi Pelaksana	3.31
U2	Prosedur	3.3
U7	Perilaku Pelaksana	3.27

**Unsur Pelayanan Tiga
Tertinggi**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.98
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.88
U5	Produk Layanan	3.45
kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U7	Perilaku Pelaksana	3.27
U2	Prosedur	3.3
U6	Kompetensi Pelaksana	3.31

**Unsur Pelayanan Tiga
Terendah**

IKM Unit Pelayanan : 86.89

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

FOTO DOKUMENTASI KEGIATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN



FOTO DOKUMENTASI KEGIATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN



FOTO DOKUMENTASI KEGIATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN



