



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PEMALANG**

Jl. Surohadikusumo No. 1 Pemalang 52312

Telepon / Fax (0284) 324657 - 3290464

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2020

Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial

E-mail : Dinpusardapml@gmail.com

Website : www.perpusda.pemalangkab.go.id

Facebook : Perpusarda Pemalang

Twitter : Dinpusarda_Pml

KATA PENGANTAR

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, "Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Hariun 2020 ini dapat kami selesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kegiatan pelaksanaan survei ini mencakup kegiatan pelayanan perpustakaan keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Hariun, yang mencakup pelayanan sirkulasi, pelayanan baca di tempat, pelayanan referensi dan pelayanan silang yang merupakan pelayanan utama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Hariun.

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kinerja, mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan, mengidentifikasi kelemahan dan tindaklanjutnya sebagai bentuk rekomendasi untuk peningkatan kinerja pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Hariun.

Demikian Laporan SKM ini dibuat, dengan harapan semoga dapat memberikan semangat, motivasi dan pedoman bagi penyelenggara pemerintahan terutama bagi pejabat dan pelaksana kegiatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Hariun dalam upaya peningkatan layanan yang lebih baik dan prima yang mengedepankan kepuasan masyarakat pelanggan/pengguna.

Pematang Hariun, Pebruari 2021

Pt. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PEMALANG



Dr. SUGIYANTO, S.H.M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19640629 198803 2 002

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
KATA PENGANTAR	li
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR LAMPIRAN	lv
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	v
RINGKASAN EKSEKUTIF	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Metode Pengumpulan Data	3
1.5 Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	7
1.6 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
BAB II ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
2.1 Data Kuesioner	9
2.2 Perhitungan dan Pengolahan Data	11
2.3 Nilai Persepsi	12
2.4 Pengolahan Data	12
2.5 Perhitungan Indeks Unsur Pelayanan.....	15
2.6 Analisa Hasil Survei.....	16
2.7 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	20
2.8 Perbandingan Kinerja	21
BAB III PENUTUP	22
3.1 Kesimpulan	22
3.2 Rekomendasi	23
LAMPIRAN	24

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuisisioner.....	25
2. Rekapitulasi Pengolahan Data.....	26
3. Rekapitulasi Pendapat / Saran Responden.....	27
4. SK Pembentukan Tim Pelaksana SKM tahun 2020.....	28

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

	Halaman
1.1 Responden survei berdasarkan jenis kelamin	4
1.2 Responden survei berdasarkan pekerjaan	4
1.3 Responden survei berdasarkan usia	4
1.4 Responden survei berdasarkan tingkat pendidikan	5
1.5 Jadwal kegiatan SKM Tahun 2020	8
2.1 Grafik responden berdasarkan jenis kelamin.....	9
2.2 Grafik responden berdasarkan usia	9
2.3 Grafik responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	10
2.4 Grafik Responden Berdasarkan pekerjaan	10
2.1 Tabel rekapitulasi jawaban responden	11
2.2 Tabel nilai interval	12
2.3 Tabel pengolahan data SKM per responden.....	13
2.4 Tabel nilai rata-rata unsur SKM 2020	15
2.5 Tabel rencana tindak lanjut perbaikan SKM	21

RINGKASAN EKSEKUTIF (Executive Summary)

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan pengetahuan, maka sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya menyelenggarakan pelayanan publik dibidang perpustakaan guna mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Untuk mengukur apakah kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya berlangsung efektif, dapat mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan, mengidentifikasi kelemahan dan tindaklanjutnya sebagai bentuk rekomendasi untuk peningkatan kinerja pelayanan maka dilaksanakan metode melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap kinerja pelayanan.

Survei dilakukan terhadap komponen unsur-unsur standar pelayanan yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat dan penanganan pengaduan saran dan kritik. Kesembilan unsur tersebut dituangkan dalam formulasi kuesioner.

Untuk tahun 2020, SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya difokuskan pada pelayanan Perpustakaan Keliling di Kabupaten Pematang Jaya. Jmlah responden sebanyak 97 orang yang mewakili populasi dalam lokus obyek yang dikunjungi dan terbagi dalam kelompok karakteristik berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan usia.

Survei dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner berpendampingan oleh pelaksana sesuai lokus kunjungan perpustakaan keliling di desa dan kelurahan, ponpes serta taman-taman baca masyarakat.

Dari hasil pengolahan data yang terkumpul sejumlah 97 kuesioner, dan dihitung dengan rumus sesuai ketentuan, nilai rata-rata unsur yang diperoleh antara lain : persyaratan 3,06, prosedur 3,43, waktu 3,26, biaya 3,53, produk 3,25, kompetensi pelaksana 3,39, perilaku pelaksana 3,47, maklumat 3,04 dan penanganan pengaduan 2,98. Adapun perhitungan indeks nilai tertimbang dari nilai rata-rata unsur tersebut adalah 3,265. Dan apabila dikonversikan dalam nilai interval 25-100, maka nilai SKM pelayanan perpustakaan sebesar 81,62 yang diperoleh dari nilai indeks $3,265 \times 25$ (nilai interval).

Dengan demikian nilai indeks Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya untuk tahun 2020 sebesar 81,62 dengan predikat "B" dan sebutan "Baik".

Kata kunci : Pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, nilai indeks kepuasan masyarakat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan prima kepada masyarakat menjadi faktor utama dalam rangka mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Melalui pelayanan publik pemerintah pada masyarakat, dapat menjadi tolok ukur tingkat akuntabilitas dan keberhasilan penyelenggara pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah.

Permasalahan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang perpustakaan dipengaruhi oleh faktor utama permasalahan perpustakaan pada umumnya, yaitu kurang optimalnya minat dan kegemaran membaca masyarakat. Hal ini mendorong rencana pelaksanaan survei kepuasan yang akan dilaksanakan untuk lebih kreatif dan optimal terutama kesungguhan petugas/tim pelaksana survei.

Adapun kendala lain yang dihadapi bersifat teknis operasional, yaitu belum didukungnya sumber daya yang memadai. Termasuk belum terpenuhinya berbagai unsur dan instrumen dari standar pelayanan pada umumnya.

Dalam pelaksanaan survei tahun 2020, agar diperoleh data dan informasi tentang keberhasilan dan kelemahan pelayanan perpustakaan pada masyarakat, maka untuk lokus dan fokus survei kepuasan dititikberatkan pada jenis pelayanan perpustakaan keliling di tbm, desa/kelurahan dan pondok pesantren. Dengan demikian data yang berhasil dihimpun dan diolah akan memberikan gambaran secara riil masyarakat di bawah sebagai dasar langkah perbaikan dan peningkatan di masa yang akan datang.

Pelaksanaan survei secara sistematis dan terstruktur lengkap dengan laporan dan analisisnya baru dilaksanakan pada tahun 2020 ini. Sedangkan tahun sebelumnya sudah dilaksanakan survei, tetapi belum dibuatkan sistem laporan yang sistematis.

SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Apabila pelaksanaan SKM terus dilaksanakan secara berkesinambungan, maka Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya cq. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan akan mendapatkan benang merah hubungan perbaikan atas pendapat atau keinginan masyarakat dengan membandingkan hasil pelaksanaan SKM setiap periodenya.

Pada laporan kali ini akan diuraikan dan digambarkan tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan hasil SKM 2020 terhitung bulan Juli sampai dengan Desember 2020.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan SKM adalah bentuk komitmen dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya guna melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, guna mewujudkan pelayanan yang prima pada pelayanan perpustakaan umum di Kabupaten Pematang Jaya.

Adapun dasar hukum Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Bupati Pematang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang.

1.3 Maksud Dan Tujuan

Maksud penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang adalah untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, kelemahan pelayanan dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan utama perpustakaan sebagai salah satu perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik.

Adapun tujuannya untuk mendapatkan data dan informasi guna mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan publik perpustakaan secara berkala, sehingga dapat dijadikan bahan perencanaan, perumusan dan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di tahun yang akan datang.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner. Sesuai ketentuan yang berlaku kuesioner berisi 9 pertanyaan yang mewakili unsure-unsur standar pelayanan. Metode yang ditempuh dengan menyerahkan kuesioner kepada responden diselingi wawancara tatap muka (*face to face interviews*) oleh petugas. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi dengan jumlah 97 responden.

a. Responden

Responden dipilih secara acak dengan memperhitungkan sebaran pengguna layanan dari segi jenis kelamin, pendidikan, usia dan pekerjaan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan, pemilihan responden

menggunakan tabel sampel *Krejcie dan Morgan* dan ditetapkan sejumlah 97 orang.

Penggunaan metode populasi ini masih didasari atas dasar teori sampling yang disampaikan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Dari seluruh 97 responden yang ditetapkan, semua mewakili karakteristik populasi masyarakat /pengguna. Jumlah sampling responden yang terwakili, masing-masing sudah diperhitungkan dengan jumlah populasi. Karakteristik sampling responden survei yang mewakili populasi dijabarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Responden Survei Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Total	Prosentase
1	Laki-laki	40	41,24
2	Perempuan	57	58,76
	Jumlah	97	100.00

Tabel 1.2 Responden Survei Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Total	Prosentase
1	Pelajar	24	24.74
2	Pedagang	5	5.15
3	Wiraswasta	9	9.28
4	TNI/Polri	2	2.06
5	PNS / BUMN	7	7.27
6	Buruh	6	6.18
7	Lainnya	43	44.33
8	Petani	1	1,03
	Jumlah	97	100.00

Tabel 1.3 Responden Survei Berdasarkan Usia

No	Kelompok Umur	Total	Prosentase
1	s.d. 20	19	19.59
2	21 s.d. 30	36	37.11
3	31 s.d. 40	16	16.49
4	41 ke atas	26	26.80
	Jumlah	97	100.00

Tabel 1.4 Responden Survei Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Kelompok Umur	Total	Prosentase
1	SD/MI	4	4.12
2	SLTP	24	24.74
3	SLTA	43	44,33
3	D1,D2,D3	9	9,28
4	Sarjana (S1)/D4	16	16.49
5	S2 ke atas	1	1,03
	Jumlah	97	100.00

b. Kuesioner

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan perpustakaan dilaksanakan dengan menggunakan alat bantu pengumpulan data berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung sebanyak 97 lembar. Pertanyaan kuesioner meliputi 9 variabel, masing-masing memiliki 4 jawaban pertanyaan dengan jumlah total jawaban pertanyaan sebanyak 38 jawaban pertanyaan mengacu pada ketentuan Peraturan Bupati Pematang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang.

Kesembilan unsur yang tertuang dalam pertanyaan kuesioner, antara lain:

1. **Persyaratan pelayanan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administratif;
2. **Prosedur pelayanan** adalah tata cara pelayanan yang dipersyaratkan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat dan atau berdasarkan

- ketetapan yang dibuat dengan instansi/lembaga penyelenggara;
5. **Produk /Spesifikasi 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 Petugas** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
 7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 8. **Maklumat Pelaksana** adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan dengan standar pelayanan.
 9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

b.1. Bentuk kuesioner

Formulasi kuesioner yang disusun terdiri atas 3 (tiga) bagian. Bagian pertama berisi judul kuesioner dan nama perangkat daerah yang melakukan survei. Bagian kedua berisi identitas responden antara lain usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan serta waktu responden mengisi kuesioner. Sedangkan bagian ketiga berisi daftar pertanyaan yang terstruktur dilengkapi jawaban pilihan ganda.

b.2. Desain jawaban kuesioner

Desain bentuk jawaban dalam setiap unsur dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda, bersifat kualitatif sebagai cerminan tingkat kualitas pelayanan. Penilaian tingkat kualitas pelayanan diberikan dalam pilihan yang dimulai dari sangat baik / puas sampai dengan tidak baik / puas.

Untuk memudahkan dalam pengolahan, penilaian dan analisis secara kuantitatif, maka setiap bentuk jawaban diberi nilai persepsi. Adapun pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- a. Tidak baik/puas/mampu nilai persepsi 1

- b. Kurang baik/puas/mampu nilai persepsi 2
- c. Baik/puas/mampu nilai persepsi 3
- d. Sangat baik/puas/mampu nilai persepsi 4

b.3. Pengisian kuesioner

Dengan menggunakan metode kuesioner dengan tatap muka (wawancara), penyebaran kuesioner kepada responden dapat terkumpul kembali sejumlah 97 lembar yang sudah terisi sesuai jumlah rencana responden yang ditetapkan. Kuesioner yang sudah terisi diteliti kembali oleh petugas untuk diproses lebih lanjut pada tahap pengolahan data. dapat dijadikan mewakili jenis karakteristik populasi oleh petugas survei.

1.5 Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang dilakukan dengan membentuk Tim Pelaksana, agar pelaksanaan dapat terorganisir dan memperoleh data yang valid. Tim Pelaksana SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang tahun 2020, terdiri atas :

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. Pelindung/Pengarah | : Plt. Kepala Dinas |
| 2. Penanggungjawab | : Sekretaris |
| 3. Ketua | : Kepala Bidang Perpustakaan |
| 4. Anggota | : 1. Kasi Pembinaan dan Pengawasan
2. Kasi Layanan dan Informasi
3. Pustakawan / pelaksana |

Tugas tim pelaksana survei kepuasan masyarakat yang terbentuk antara lain :

- 1. Menyusun instrumen survei
- 2. Menentukan sampel
- 3. Menentukan responden
- 4. Melaksanakan survei

5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil

1.6 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 dilaksanakan pada periode bulan Juli sampai dengan Desember 2020. Tahap yang ditempuh antara lain, tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei.

Adapun langkah-langkah kegiatan yang ditempuh, terjadwal secara sistematis dan kronologis, sebagaimana tabel jadwal pelaksanaan sebagai berikut :

Tabel 1.5 Jadwal Kegiatan SKM Tahun 2020

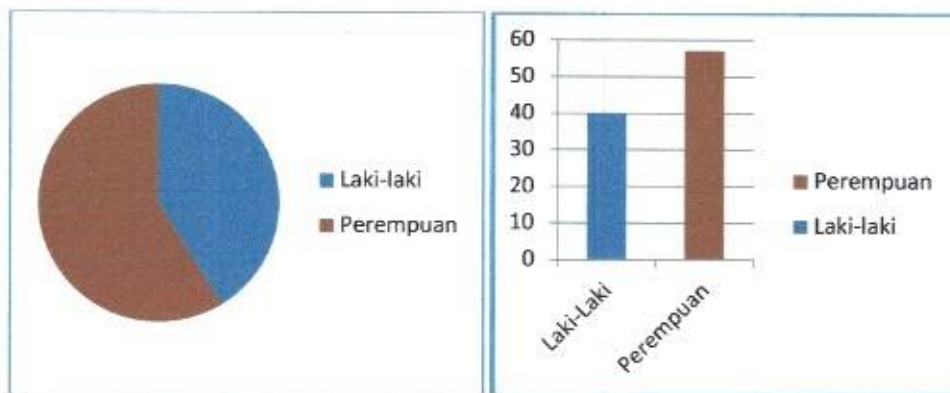
No	Kegiatan	2020					
		Juli	Agus	Sep	Okt	Nop	Des
1	Persiapan instrumen survei, menentukan sampel dan responden	√					
2	Penentuan sampel dan responden		√				
3	Pelaksanaan survei		√	√			
3	Pengolahan data				√		
4	Penyajian hasil					√	
5	Pelaporan hasil survei						√

BAB II
ANALISA DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Data Kuesioner

Dari 97 responden yang memberikan penilaian SKM pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang terdapat beberapa kategori responden diantaranya:

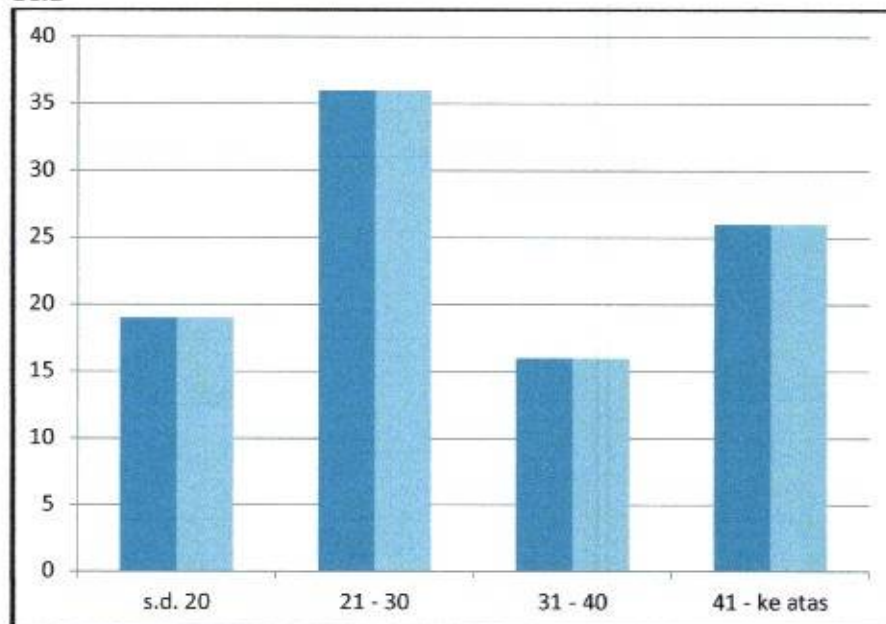
a. Jenis Kelamin



Laki-laki : 42,24% Perempuan: 58,76 %

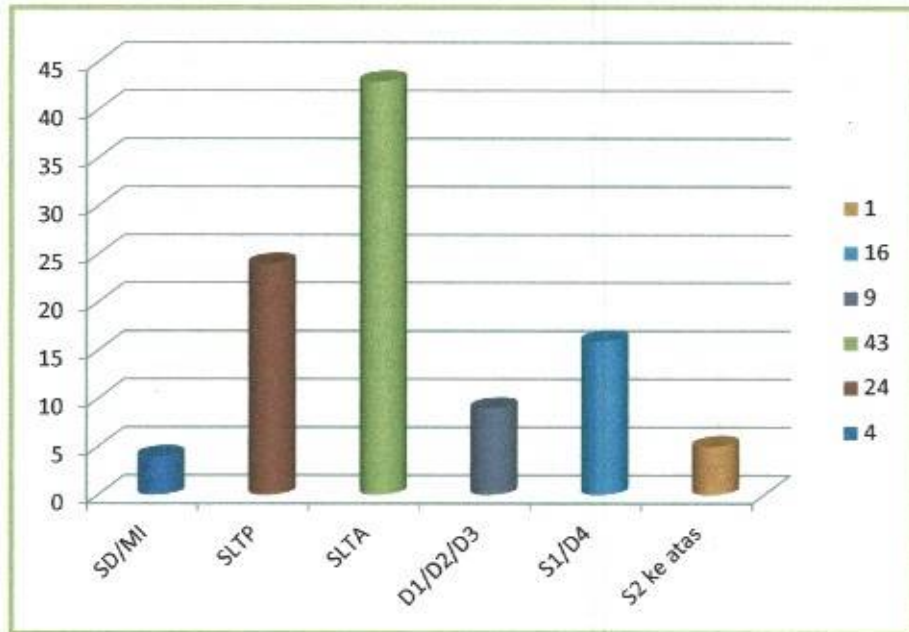
Gambar 2.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Usia



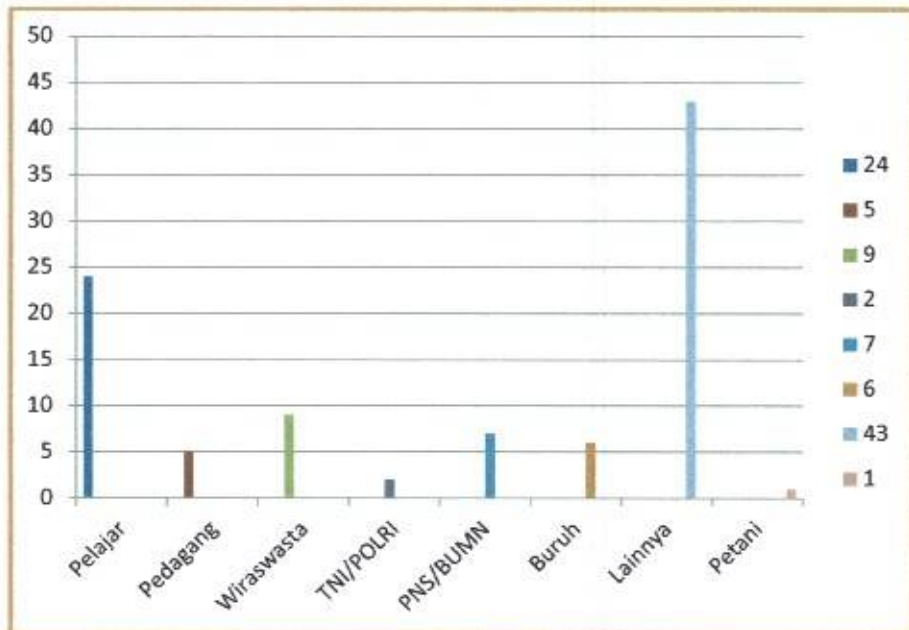
Gambar 2.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia

c. Pendidikan



Gambar 2.3 Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

d. Pekerjaan



Gambar 2.4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data kuesioner yang terisi dan dapat terkumpul kembali sejumlah 97 lembar, semua terisi lengkap dengan data dan jawaban pertanyaan. Dari kuesioner yang terkumpul, kami sajikan rekapitulasi hasil jawaban 9 unsur pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 2.1. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden

No	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah
		a	b	C	D	
1	Bagaimana persyaratan pelayanan perpustakaan keliling	4	0	81	12	97
2	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan keliling	1	0	53	43	97
3	Bagaimana kecepatan waktu pelayanan perpustakaan keliling	0	5	65	27	97
4	Bagaimana kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2	2	60	33	97
5	Bagaimana hasil pelayanan yang diterima	0	3	68	26	97
6	Bagaimana kemampuan petugas di perpustakaan keliling	0	0	59	38	97
7	Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberi pelayanan	0	0	47	50	97
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	0	16	61	17	97
9	Apakah bahan pustaka di perpustakaan keliling sudah sesuai	3	11	69	14	97

Rekapitulasi jumlah jawaban responden sebagaimana tabel di atas, merupakan data informasi yang dapat digunakan sebagai bahan perhitungan dan pengolahan data SKM.

2.2 Perhitungan dan Pengolahan Data

Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Membuat scoring /nilai persepsi untuk pertanyaan pilihan ganda dengan 4 pilihan jawaban yaitu untuk setiap alternatif jawaban sebagai berikut : alternatif jawaban positif tertinggi 'd' diberi nilai 4, 'c' diberi nilai 3, "b" diberi nilai 2, "a" diberi nilai 1.

- b. Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang terisi}}$$

2.3 Nilai Persepsi

Berikut ini merupakan Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang diuraikan dalam bentuk tabel.

Tabel 2.2 Nilai Interval SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Penilaian persepsi sangat penting dalam mengukur hasil pelaksanaan SKM. Dalam membaca interval hingga penilaian kinerja pelayanan tabel nilai persepsi dapat memandu masyarakat dalam menyimpulkan kinerja suatu institusi. Sehingga baik institusi maupun masyarakat dapat memberikan saran, pendapat dan kritik yang membangun.

2.4 Pengolahan Data

Selanjutnya setelah dirumuskan instrument-instrumen perhitungan sebagaimana diuraikan di atas, maka diadakan perhitungan angka dari jawaban pertanyaan responden dengan menggunakan rumusan yang telah ditentukan. Hasil perhitungan angka yang sudah dirumuskan agar masyarakat mudah menginterpretasikan, maka hasil tersebut dikonversikan dengan nilai dasar konversi 25 dengan rumus : *SKM unit Penyelenggara Pelayanan Publik*

x 25. Untuk lebih jelas dalam perhitungan angka hasil survey, sebagaimana tabel pengolahan data survei kepuasan masyarakat, sebagai berikut :

Tabel 2.3 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
3	1	1	2	4	2	3	3	2	3	21
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
5	4	3	3	4	3	3	3	3	2	28
6	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	1	3	3	4	3	4	4	3	3	28
10	3	3	4	4	3	3	4	3	2	29
11	3	4	3	4	4	4	4	2	3	31
12	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
13	3	3	3	4	3	3	4	3	2	28
14	3	4	2	3	2	3	3	2	1	23
15	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
16	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
17	3	4	3	4	3	4	4	2	3	30
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	3	3	3	4	3	4	4	2	3	29
20	3	3	3	4	3	3	3	4	2	28
21	3	3	3	4	3	3	3	2	2	26
22	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
24	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
26	3	3	3	4	2	3	3	4	3	28
27	3	4	3	4	3	3	3	3	2	28
28	3	4	2	3	2	3	3	2	1	23
29	1	3	3	4	3	3	4	3	3	27
30	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31
34	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
35	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
36	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
37	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
38	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
39	3	4	3	4	3	3	4	2	2	28
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
41	3	4	3	4	4	4	3	4	3	32
42	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
43	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
45	3	3	3	3	4	4	4	3	4	31
46	3	4	4	4	4	4	4	3	2	32
47	3	3	4	3	3	3	3	2	3	27
48	3	3	4	3	3	3	3	2	3	27
49	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
52	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
54	3	3	4	4	3	4	4	2	3	30
55	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
56	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
57	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
58	3	3	3	4	3	4	4	3	1	28
59	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
60	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
62	3	4	3	4	4	4	4	4	2	32
63	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
65	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
66	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33
67	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31
68	1	3	3	3	3	3	3	2	2	23
69	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
70	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33
71	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
72	3	4	3	1	4	3	4	3	3	28
73	3	4	3	1	3	3	3	3	3	26
74	3	4	2	3	3	3	3	3	3	27
75	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
76	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
80	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
81	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
82	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
83	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
86	3	4	4	3	4	4	3	4	3	32
87	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
88	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
89	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
90	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	4	3	3	4	3	4	4	4	3	32
94	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31
95	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
96	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
97	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
ΣNilai Persepsi unsur	297	333	316	342	315	329	337	295	289	2853
ΣNRR/Unsur	3,062	3,433	3,258	3,526	3,247	3,391	3,474	3,041	2,979	
NRR Unsur	3,062	3,433	3,258	3,526	3,247	3,391	3,474	3,041	2,979	
NRR Unsur Tertimbang	0,339	0,381	0,361	0,391	0,360	0,376	0,386	0,337	0,330	3.265
IKM										31.625

2.5 Perhitungan Indeks Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui dengan jelas dan mudah hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan bidang perpustakaan tahun 2020, kami uraikan perhitungan indeks kepuasan masyarakat. sebagai berikut :

Tabel 2.4 Tabel Nilai Rata-Rata Unsur SKM Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata Unsur	Nilai Indeks Tertimbang	Capaian Prosentase
1	Persyaratan	3.06	0.339	76,50
2	Prosedur	3.43	0,381	85,75
3	Waktu Pelayanan	3.26	0,361	81,50
4	Biaya/Tarif	3.53	0,391	88,25
5	Produk Spesifikasi pelayanan	3.25	0.360	81,25
6	Kompetensi Pelaksana	3.39	0,376	84,75
7	Perilaku Pelaksana	3.47	0,386	86,75
8	Maklumat Pelayanan	3.04	0,337	76,00
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	2,98	0,330	74,50
		3,265	3,265	

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata unsur pelayanan sebagaimana tabel di atas, nilai rata-rata unsur pelayanan sejumlah 3,265. Sedangkan indeks nilai rata-rata unsur yang diperoleh dari hasil perkalian dengan nilai tertimbang sebesar 0,111, maka diperoleh hasil indeks (X) dari semua unsur sebesar 3,265.

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi dan penilaian hasil SKM, maka nilai SKM dikonversikan dengan nilai interval konversi (lihat tabel 2.2) yang memiliki nilai interval 25 – 100. Dengan perhitungan melalui rumus :

$$\text{Indeks SKM unit pelayanan publik} \times 25$$

$$= 3,265 \times 25$$

$$= \mathbf{81,62}$$

Dengan demikian hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Sidempuan bidang pelayanan publik Pelayanan Perpustakaan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 81,62

Dari hasil nilai IKM 81,62 tersebut, maka mutu pelayanan dan kinerja penyelenggara pelayanan publik bidang perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang memperoleh predikat "B" dengan sebutan "Baik".

2.6 Analisa Hasil Survei

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) telah dihitung dengan rumus-rumus sebagaimana petunjuk dan ketentuan peraturan yang mendasari pelaksanaan SKM. Hasil perhitungan SKM dan indeks yang diperoleh untuk pelayanan perpustakaan menunjukkan angka positif dengan predikat "Baik" dengan nilai IKM sebesar 81,62.

Hasil ini tidak serta merta tanpa kelemahan dan kekurangan, karena dari beberapa informasi yang tersaji baik data statistik dan perhitungan deskriptif dari data dukung maupun unsur-unsur survei masih menunjukkan kelemahan yang memerlukan deskripsi sehingga akan mendukung hasil SKM yang telah dicapai. Juga akan menjadi bahan rencana tindak lanjut perbaikan-perbaikan dan kebijakan teknis agar pelaksanaan pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dapat lebih optimal di masa yang akan datang.

Metode analisa survei yang digunakan menggunakan 2 (dua) metode, yaitu metode analisa univariat dan metode analisa bivariat. Metode analisa univariat menggambarkan data variabel yang terkumpul tanpa bermaksud memberi kesimpulan. Metode analisis bivariat menjelaskan hubungan kompleks satu unsur dengan unsur lainnya.

a. Analisa univariat

Sajian informasi dan data tabel maupun grafik yang tersaji pada penjelasan bab awal yang menjadi temuan antara lain tentang karakteristik responden dan perhitungan jawaban unsur survei. Pada keterangan data responden antara lain; jenis kelamin, Usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan, secara umum tersaji dengan jelas. Hal yang perlu dicermati dalam tabel data karakter responden antara lain data responden dari segi pekerjaan dan segi tingkat pendidikan.

Sebaran responden dari kedua segi tersebut terlihat belum menunjukkan

sebaran yang proporsional. Dilihat dari segi tingkat pendidikan beberapa masih terlihat masih rendah antara lain SD/MI, Diploma dan sarjana strata 2 (S-2), masing-masing sebanyak 4 (SD/MI), 9 (Diploma) dan 1 (S-2). Dari segi tingkat pendidikan juga masih terlihat belum proporsional. Sebaran untuk kategori pedagang, TNI/Polri dan Petani masih rendah, masing-masing sebanyak 5 (pedagang), 2 (TNI/Polri) dan 1 untuk petani. Selain data responden di atas, juga ditemukan data dari frekuensi distribusi jawaban unsur survei pertanyaan nomor 9 tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pada tabel 2.4 dan tabel 2.5, terlihat frekuensi distribusi melalui jawaban pertanyaan masih menunjukkan angka yang masih cukup rendah, yaitu 2,98 dan masih di bawah nilai 8 (delapan) unsur lainnya yang rata-rata pada posisi 3 ke atas. Hal ini perlu dicermati dan analisa penyebab lemahnya nilai unsur tersebut.

b. Analisa bivariat

Titik fokus analisa bivariat hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan publik perpustakaan adalah hubungan antarunsur survei dan bagaimana unsur-unsur tersebut mendapat penilaian. Unsur tersebut antara lain :

Persyaratan pelayanan :

Persyaratan pelayanan tertuang sebagai unsur pertama dalam unsur pelayanan. Kemudahan dan kewajaran persyaratan teknis dan persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan keanggotaan dan sirkulasi peminjaman pengembalian buku merupakan syarat pokok dalam pelayanan. Berdasarkan hasil Survei unsur persyaratan pelayanan masuk kategori cukup tinggi (3.06) dengan prosentase nilai capaian 76.52%. Untuk pertanyaan kemudahan persyaratan hanya ada 4 responden yang menjawab sulit / sangat sulit dan 93 responden menjawab mudah / sangat mudah. Sehingga secara umum unsur persyaratan pelayanan sudah berjalan baik.

Persyaratan pelayanan telah tertuang dalam dokumen standar pelayanan, namun baru diinformasikan secara sementara dalam papan informasi. Sehingga untuk berikutnya untuk dibuatkan papan informasi persyaratan

secara permanen dan ditempatkan pada tempat strategis.

Prosedur Pelayanan :

Prosedur pelayanan perpustakaan meliputi petunjuk, prosedur layanan dan pengaduan yang diberlakukan dan terinformasikan pada papan informasi. Tingkat kejelasan responden dalam memahami prosedur tersebut cukup tinggi. Prosedur pelayanan memperoleh kategori nilai rata-rata cukup tinggi (3,43) dengan prosentase capaian 85.75%. Dari pertanyaan kemudahan prosedur pelayanan, 96 responden menjawab mudah/sangat mudah. Hanya 1 responden yang menjawab tidak mudah. Papan informasi yang memuat prosedur sementara baru diinformasikan dengan sarana yang belum permanen. Untuk itu pada tahun berikutnya untuk dibuatkan papan prosedur yang permanen dan memuat informasi yang jelas sesuai dokumen standar pelayanan.

Hubungan unsur persyaratan dan prosedur :

Kedua unsur ini memiliki hubungan saling terkait dalam pelayanan perpustakaan. Setelah memenuhi persyaratan teknis dan administratif, pemustaka/pengunjung mematuhi prosedur yang ditetapkan untuk memperoleh layanan perpustakaan yang meliputi peminjaman, pengembalian dan baca ditempat bahan pustaka. Kekurangan persyaratan oleh pemustaka/pengunjung, maka akan berpengaruh pada tidak terpenuhinya prosedur layanan. Oleh karena itu bagi para pemustaka/pengunjung hendaknya memenuhi syarat-syarat prosedur yang ditetapkan untuk mendapat fasilitas layanan perpustakaan.

Waktu Pelayanan :

Waktu pelayanan dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan perpustakaan, mendapat kategori nilai rata-rata cukup tinggi sebesar 3,258 dengan prosentase nilai sebesar 81,45%. Dari 97 responden untuk unsur waktu pelayanan ini menjawab cepat/sangat cepat sebanyak 92 responden. Sedangkan menjawab cukup cepat 5 responden. Selain tidak memerlukan berbagai syarat dan prosedur, pelayanan bahan pustaka sudah didukung sistem informasi melalui aplikasi yang mudah dan cepat.

Hubungan prosedur dan waktu pelayanan :

Kedua unsur pelayanan ini dalam proses pelayanan perpustakaan saling berkaitan. Prosedur yang rumit berbelit-belit akan berpengaruh pada waktu penyelesaian layanan sirkulasi bahan pustaka. Oleh karena itu seyogyanya hindari dan ganti prosedur manual dengan sistem pelayanan secara elektronik. Dengan sistem elektronik pun perlu diperhatikan hardware dan softwarena. Hardware yang kurang memenuhi kapasitas jumlah input data juga akan mengganggu (error system). Demikian pula dengan software aplikasi yang kurang kapabel, rumit dan tidak familiar akan mempersulit petugas dan kemungkinan terjadi trouble dapat terjadi.

Kompetensi Pelaksana :

Unsur pelayanan kompetensi pelaksana dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan perpustakaan memperoleh nilai rata-rata cukup tinggi, yaitu 3,39 dengan nilai prosentase nilai SKM 84,75%. Dari sejumlah 97 Responden pemustaka, seluruhnya menjawab mampu/sangat mampu. Hal ini dirasakan langsung oleh responden dalam proses pelayanan bahan pustaka.

Perilaku Pelaksana :

Selain kompetensi pelaksana, unsur pelayanan perilaku pelaksana dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan perpustakaan memperoleh nilai rata-rata cukup tinggi, yaitu 3,47 dengan nilai prosentase nilai SKM 86,75%. Dari sejumlah 97 Responden pemustaka, seluruhnya menjawab baik/sangat baik. Pemustaka selama ini merasa terlayani dengan baik dan ramah yang dirasakan langsung dalam proses pelayanan bahan pustaka. Hal ini tidak terlepas dari peran unsur pimpinan yang secara berkala memberikan briefing kepada pelaksana untuk senantiasa bersikap ramah dan baik pada semua pemustaka/pengunjung.

Hubungan unsur kompetensi dan perilaku pelaksana :

Kedua unsur ini saling berhubungan erat, mengingat sama-sama berhubungan dengan kapasitas sumber daya manusia. Kompetensi/kecakapan petugas/pelaksana yang terdidik/terbina akan mudah mengekspresikan untuk berperilaku baik pada pengunjung. Selain itu

intensitas pimpinan yang cukup tinggi dalam memberikan arahan dan senantiasa berkomunikasi dengan semua pelaksana/petugas, advokasi ini berpengaruh dalam pikiran dan hati pelaksana untuk berperilaku baik dan ramah kepada semua pengunjung yang ingin memperoleh fasilitas layanan perpustakaan.

Penanganan pengaduan, saran dan kritik

Unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran dan kritik terkait dengan pelayanan perpustakaan memperoleh nilai rata-rata cukup, yaitu 2,98 dengan nilai prosentase nilai SKM 74,5%. Dari sejumlah 97 Responden pemustaka, 82 menjawab sudah sesuai / sangat sesuai. Sedangkan 15 responden menjawab kurang sesuai/belum sesuai. Media aduan, saran dan kritik telah tersedia melalui kotak aduan/saran/kritik, media sosial whatsapp (WA) dengan nomor 0812-2615-1942 dan media center hello bupati. Banyak yang belum mengetahui sehingga belum banyak yang memberi saran dan masukan terhadap pelayanan perpustakaan. Penyelenggara untuk periode berikut akan selalu mensosialisasikan kepada masyarakat keberadaan media pengaduan, saran dan kritik baik melalui selebaran, leaflet, iklan dan media sosial.

Adapun saran-saran tertulis dari responden secara umum hanya berkisar masalah penambahan koleksi buku. Untuk itu dalam tahun-tahun yang akan datang penambahan koleksi buku akan selalu ditambah dari segi semua bidang ilmu secara bertahap guna memenuhi kebutuhan informasi dan pengetahuan pemustaka/pengunjung.

2.7 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

Dari hasil analisa data metode univariat dan bivariat sebagaimana diuraikan di atas, maka perlu dibuatkan rencana tindak lanjut perbaikan untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang dan untuk pengambilan kebijakan pimpinan untuk tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2.5 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU (Bulan)							PENANGGUNG JAWAB	
			3	4	5	6	7	8	9		
1	Papan informasi standar pelayanan (persyaratan) secara permanen.	Pengembangan perpustakaan di tingkat daerah kabupate/kota									Kabid Perpustakaan
2	Papan informasi SOP secara baku/permanen	Pengembangan perpustakaan di tingkat daerah kabupate/kota									Kabid Perpustakaan
3	Pembinaan/pelatihan Perpustakaan bagi pelaksana/petugas perpustakaan	Peningkatan kapasitas tenaga perpustakaan dan pustakawan tingkat daerah kab/kota									Kabid Perpustakaan
4	Penambahan koleksi bahan pustaka	Pengembangan bahan pustaka									Kabid Perpustakaan

2.8 Perbandingan Kinerja

Sebagaimana dijelaskan pada bab I bahwa pelaksanaan survei kepuasan terstruktur dan sistematis baru dilaksanakan pada tahun 2020 yang secara perhitungan memperoleh nilai SKM 81,62 dengan status B (Baik). Adapun pelaksanaan survei pada tahun sebelumnya (2019) dilaksanakan tetapi belum pada tahap perhitungan dan pelaporan. Hal ini karena terkendala faktor kompetensi pelaksana yang belum memadai.

Namun demikian dapat diinformasikan, walaupun belum sampai pada tahap pelaporan, dari data yang ada secara umum pada tahun 2019 dapat dikategorikan cukup baik. Dengan demikian perbandingan kinerja untuk tahun 2020 terdapat peningkatan dari berbagai segi pelayanan.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisa hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada tahun 2020 secara umum menunjukkan hasil yang BAIK dalam semua unsur pelayanan publik yang dinilai oleh masyarakat dan ada peningkatan meskipun belum signifikan dari tahun sebelumnya.
- b. Hasil SKM pada tahun 2020 unsur yang memiliki nilai terbesar adalah unsur "Biaya/tarif" yaitu 3,53 poin atau 83,75 artinya dari sisi penyelenggaraan pelayanan sudah sangat baik. Untuk unsur yang nilai terendah adalah unsur "Penanganan pengaduan" yaitu 2,98 poin atau 74.5 artinya dalam pelaksanaan pelayanan baik media pengaduan, saran dan kritik belum optimal tersedia, sehingga kemungkinan banyak saran dan kritik yang belum tersampaikan. Oleh karena itu sudah saatnya dilakukan perbaikan dengan mengoptimalkan media aduan, saran dan kritik, guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat/pemustaka.
- c. Hasil SKM pada tahun 2020 ini, pertanyaan yang mendapatkan jawaban kurang/belum/cukup/negatif paling banyak serta mendapatkan keluhan paling sering adalah pada poin kurang jelasnya bagan prosedur (SOP) dan informasi standar layanan. Artinya bahwa diperlukan media informasi yang lebih jelas / lebih besar dan lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

- d. Unsur “Penanganan pengaduan” dengan tingkat frekuensi 97 responden (100%) dari 97 responden menyatakan penanganan pengaduan, saran dan kritik terkait informasi peningkatan bahan pustaka, menyatakan belum dapat tersalurkan melalui media pengaduan, saran dan kritik.

3.2 Rekomendasi

Walaupun mendapatkan nilai persepsi “BAIK” dari masyarakat dalam SKM tahun ini, namun demikian masih terdapat hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya, antara lain :

- a. Menyediakan sarana informasi “persyaratan dan prosedur” secara baku/permanen dengan media yang memadai, jelas dan menempatkan pada tempat strategis.
- b. Meningkatkan mutu SDM melalui pelatihan/ diklat pelayanan prima (*service excellent*) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung guna meningkatkan ketrampilan, etos kerja dan motivasi petugas yang berorientasi pada mutu standar sikap layanan dan kompetensi para pegawai.
- c. Meningkatkan media penanganan pengaduan, saran dan kritik serta tindak lanjutnya mudah diakses oleh masyarakat seperti memanfaatkan telepon, media sosial (whatsapp) / SMS center dan layanan online selain penempatan Kotak Saran.
- d. Kegiatan SKM perlu dilaksanakan oleh petugas yang menguasai SOP dan dilakukan pendampingan saat pelaksanaannya sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hasil Survei.

Pematang Jaya, Pebruari 2021

Pit. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PEMALANG


Dr. SUGIYANTO, S.H. M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19640712 199003 1 009

LAMPIRAN

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2020**

NAMA UNIT PELAYANAN	DINPUSARDA KAB. PEMALANG
----------------------------	---------------------------------

PETUNJUK PENGISIAN :

1. Tulis data Saudara pada kolom / baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia !
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian !
3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia !
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif !
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan, dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani !

I. DATA MASYARAKAT		Diisi Oleh Petugas
Umur tahun	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Pendidikan Terakhir	1. Tidak Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 Ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1 / D4	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

6. Isian saudara dijaga kerahasiaannya !

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana Pendapat Saudara ?			
	P*)		P*)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan Perpustakaan Keliling? a. Tidak Sederhana b. Kurang sederhana c. Sederrhana d. Sangat Sederhana	1 2 3 4	6. Bagaimana Kemampuan Petugas di Dinpusarda Kab. Pemalang ? a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di Dinpusarda Kab. Pemalang ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana Kecepatan waktu Pelayanan di Dinpusarda Kab. Pemalang ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Apakah dalam pelayanan perpustakaan saudara merasa nyaman dengan kondisi yang ada ? a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4	9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ? a. Belum Ada b. Ada tapi kurang berfungsi c. Berfungsi tapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ? a. Tidak memuaskan b. Kurang Memuaskan c. Memuaskan d. Sangat Memuaskan	1 2 3 4		

*)Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pemalang

Tabel 2.3 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
3	1	1	2	4	2	3	3	2	3	21
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
5	4	3	3	4	3	3	3	3	2	28
6	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	1	3	3	4	3	4	4	3	3	28
10	3	3	4	4	3	3	4	3	2	29
11	3	4	3	4	4	4	4	2	3	31
12	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
13	3	3	3	4	3	3	4	3	2	28
14	3	4	2	3	2	3	3	2	1	23
15	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
16	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
17	3	4	3	4	3	4	4	2	3	30
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	3	3	3	4	3	4	4	2	3	29
20	3	3	3	4	3	3	3	4	2	28
21	3	3	3	4	3	3	3	2	2	26
22	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
24	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
26	3	3	3	4	2	3	3	4	3	28
27	3	4	3	4	3	3	3	3	2	28
28	3	4	2	3	2	3	3	2	1	23
29	1	3	3	4	3	3	4	3	3	27
30	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31
34	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
35	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
36	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
37	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
38	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
39	3	4	3	4	3	3	4	2	2	28
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
41	3	4	3	4	4	4	3	4	3	32
42	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
43	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
45	3	3	3	3	4	4	4	3	4	31
46	3	4	4	4	4	4	4	3	2	32
47	3	3	4	3	3	3	3	2	3	27
48	3	3	4	3	3	3	3	2	3	27
49	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

**REKAPITULASI
PENDAPAT / PESAN / SARAN RESPONDEN**

No	Uraian	Jumlah Responden
1	Pelayanan cepat, bagus dan memuaskan	24
2	Pelayanan baik	26
3	Pelayanan tepat waktu	6
4	Pelayanan yang dilakukan sangat membantu	9
5	Pelayanan yang dilakukan sangat baik	12
6	Pelayanan untuk lebih ditingkatkan	4
7	Pelayana masih kurang baik	1
8	Pelayanan cukup	7
9	Pelayanan ramah	8
	Jumlah	97



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

**KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG**

Nomor : 040/286/ Dinpusarda

**TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PEMALANG**

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PEMALANG,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2012 Tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang penetapan mulai Berlakunya Undang-undang Nomor 13 Tahun 1950;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang;
7. Peraturan Bupati Pemalang Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang;
- KEDUA : Uraian Tugas dan Tanggungjawab Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang adalah:
1. Ketua Tim:
 - a. melaksanakan tahapan perencanaan, persiapan pelaksanaan, pengelolaan dan penyajian hasil survey;
 - b. menyusun instrumen survey;
 - c. menentukan besaran dan
 - d. menentukan responden.
 2. Sekretaris Tim:
 - a. membantu Ketua Tim dalam pengumpulan data dan laporan serta menyerahkan kepada ketua Tim
 - b. Mendokumentasi kegiatan Tim
 3. Anggota:
 - a. mengolah hasil survey;
 - b. menyajikan data dan melaporkan hasil survey;
 4. Surveyor
 - a. melaksanakan survey
 - b. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Ketua Tim dalam rangka kelancaran pelaksanaan Tugas
- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan jumlah responen minimal 75orang;
- KEEMPAT : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Penanggungjawab.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : di Pemalang
pada tanggal : 2 Juni 2020



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
Perpustakaan Dan Kearsipan
Kabupaten Pemalang
Nomor : 040/286/2020
Tanggal : 1 Juni 2020

SUSUNAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PEMALANG

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN KEDINASAN
1.	Dr. SUGIYANTO, S.H., M.Si.	Penanggung jawab	Kepala Dinas
2.	NUROKHMAN, S.IP	Ketua Tim	Kepala Bidang Perpustakaan
3.	PURYADI, A.Md.	Sekretaris	Kasi Pembinaan dan Pengawasan
4.	EVA YULIA RACHMAH, S.Hum.	Anggota	Pustakawan Mahir
5.	ISBANDIYAH, S.I.Pust.	Surveyer	Pengelola Perpustakaan
6.	AGUS SUNANTO	Surveyer	Pengelola Perpustakaan

Plt. KEPALA DINAS PERPUSTAKAN
DAN KEARSIPAN KABUPATEN PEMALANG



Dr. SUGIYANTO, SH., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19640712 199003 1 009