

LAPORAN

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Semester II (Dua) Tahun 2024



**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN MANGGARAI BARAT**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, pelaksanaan penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II (Dua) Tahun 2024 pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat telah di selesaikan. Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai ketentuan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan merupakan alat yang biasa digunakan oleh Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan. Data ini juga dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat. Selain itu Analisis Indeks Kepuasan dalam laporan ini dapat menjadi masukan untuk seluruh aparatur pemberi pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Semester II (Dua) Tahun 2024 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Labuan Bajo, 04 Desember 2024

Kepalan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Kabupaten Manggarai Barat,

AUGUSTINUS RINUS, S. Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19720219 199903 1 008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Dasar Hukum	6
1.3. Maksud dan Tujuan	7
1.3.1.Maksud	7
1.3.2.Tujuan	7
1.4. Target dan Sasaran	7
1.5. Ruang Lingkup.....	8
Ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut:.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM	9
2.1. Profil Responden	9
2.2. Pengertian.....	9
2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
2.4. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
2.4.1.Langkah-Langkah Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
2.4.2.Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	12
2.4.3.Penyusunan Jadwal	12
2.4.4.Pelaksanaan Pengumpulan Data	13
2.4.5.Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	13
2.5. Teknik Analisis Data	14
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	15
3.1. Gambaran Umum Survei.....	15
3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat	16
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	30
4.1. Kesimpulan	30
4.2. Saran	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka Mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tripilar dalam konsepsi government). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government).

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan public tersebut adalah

dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan public yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan Daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi Mabar Bangkit Menuju Mabar Mantap dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II (Dua) Tahun 2024.

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dimaksud yaitu:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Barat Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 221).

1.3. Maksud dan Tujuan

1.3.1. Maksud

Maksud dari kegiatan survey kepuasan masyarakat ini adalah:

1. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat;
2. Mengukur secara berkala keseluruhan penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat;
3. Sebagai bahan kebijakan yang perlu diambil untuk perbaikan pelayanan Publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif dalam mengawasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan sebagai pelaksana penyelenggara pelayanan publik.

1.3.2. Tujuan

Tujuan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan menghasilkan kualitas pelayanan publik dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat selaku unit penyelenggara pelayanan publik yang menjadi sasaran survei.

1.4. Target dan Sasaran

Target dan sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah:

1. Mendorong Partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan;
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Publik;
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik;

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Survei;
2. Pelaksanaan dan Teknik Survei;
3. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
4. Pemantauan;
5. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Analisa hasil Survei dan Rencana tindaklanjut;
7. Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan. Responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi responden usia 20 Tahun kebawah, usia 21-35 tahun, usia 36-50 tahun dan usia 51 tahun keatas. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SMP, SMA, Diploma, S1, S2 dan S3. Responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wirausaha dan lainnya.

2.2. Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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;
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang-Undangan;
3. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-Undangan;

4. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
5. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
6. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan hasil survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
7. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan 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 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 pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan 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.

2.4. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2.4.1. Langkah-Langkah Survei Kepuasan Masyarakat

a. Persiapan

- Penetapan Pelaksanaan oleh Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat;
- Penyiapan Bahunya itu kuesioner dan kelengkapan peralatan;
- Penetapan Responden lokasi dan waktu pelaksanaan di antaranya penetapan jumlah responden, teknik penentuan besaran sampel

dan populasi dengan menggunakan table Morgan and Krejcie serta menentukan lokasi dan mengumpulkan data;

- Penyusunan jadwal di antaranya penyusunan rencana pelaksanaan survei.

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Membagi lembaran Kansioner kepada setiap tamu yang datang
- Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di survei disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi;
- Pengisian kuesioner dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan;
- Pengujian kualitas dan stabilitas data

2.4.2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden dipilih secara acak pada lokasi pelayanan. Namun di lapangan terdapat penerima layanan yang tidak bersedia untuk dijadikan responden. Untuk lokasi dan waktu pengumpulan data adalah di lokasi unit pelayanan publik yang telah di tetapkan dan dilaksanakan pada saat jam kerja atau pada waktu pelayanan publik sedang berlangsung. Selain itu tim juga melaksanakan survey terhadap penerima pelayanan publik yang sudah menerima pelayanan public selama beberapa waktu sebelum dilakukan survey kepuasan masyarakat dilaksanakan.

2.4.3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan survey kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik di Lingkungan Kabupaten Manggarai Barat diperkirakan memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan perincian sebagai berikut :

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 60 hari kerja;
- c. Pengolahan data survei, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 15 hari kerja.

2.4.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesioner.

- b. Pengisian Kuisisioner

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau dilakukan wawancara secara langsung oleh petugas SKM Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat.

2.4.5. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

- a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan Kabupaten.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2.5. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survei kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban.

Adapun pembuatan skor dengan menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Kabupaten Manggarai Barat ditentukan sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,00 - 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

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Gambaran Umum Survei

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Unit Pelayanan Publik telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada semester II (Dua) Tahun 2024. Gambaran hasil survei kepuasan masyarakat dapat dilihat dalam penjelasan dibawah ini.

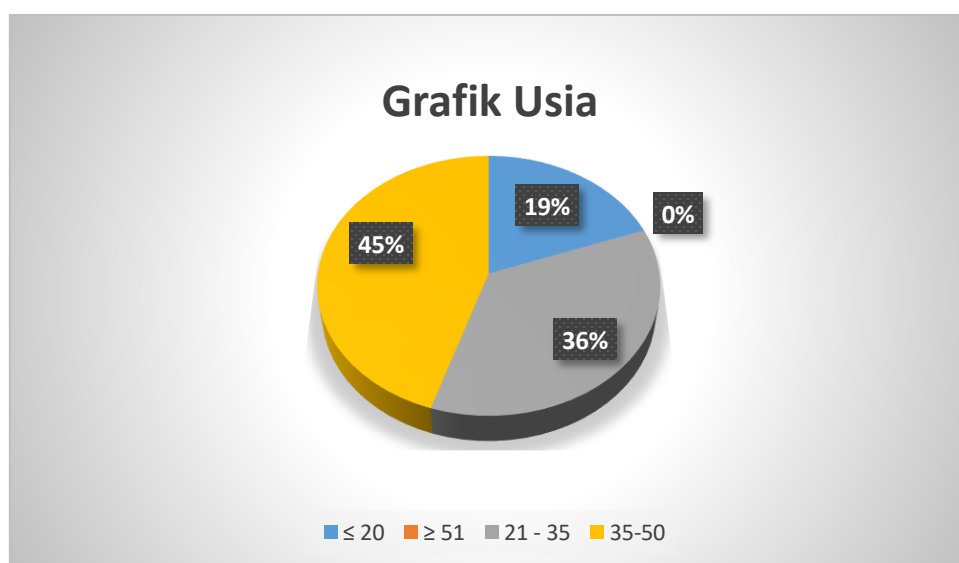
3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kuisisioner yang diisi oleh pengguna layanan adalah sebanyak 160 lembar. Data responden yang telah mengisi kuisisioner dapat dilihat dalam tabel dan visual grafis dibawah ini :

Tabel 3.1
Data Responden yang mengisi kuisisioner SKM pada
Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
KabupatenManggarai Barat

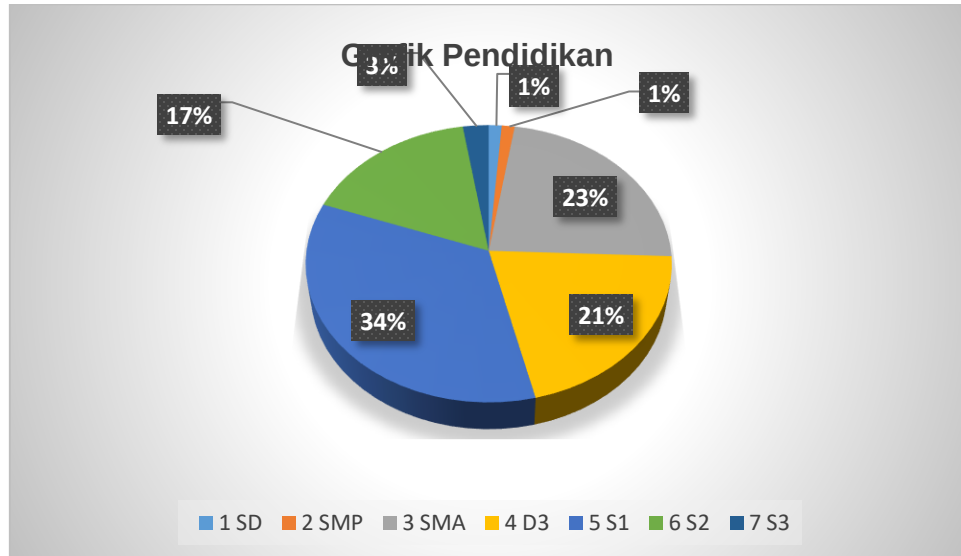
Jenis Kelamin		Usia (Tahun)				Pendidikan							Pekerjaan				
Laki-Laki	Perempuan	≤ 20	21 - 35	36-50	≥ 51	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	S3	PNS	TNI/POLRI	Swasta	Wirausaha	Lain/Lain
78	82	31	57	72	0	2	2	37	33	55	27	4	69	13	29	26	23

Gambar 3.1
Grafik Perbandingan Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat



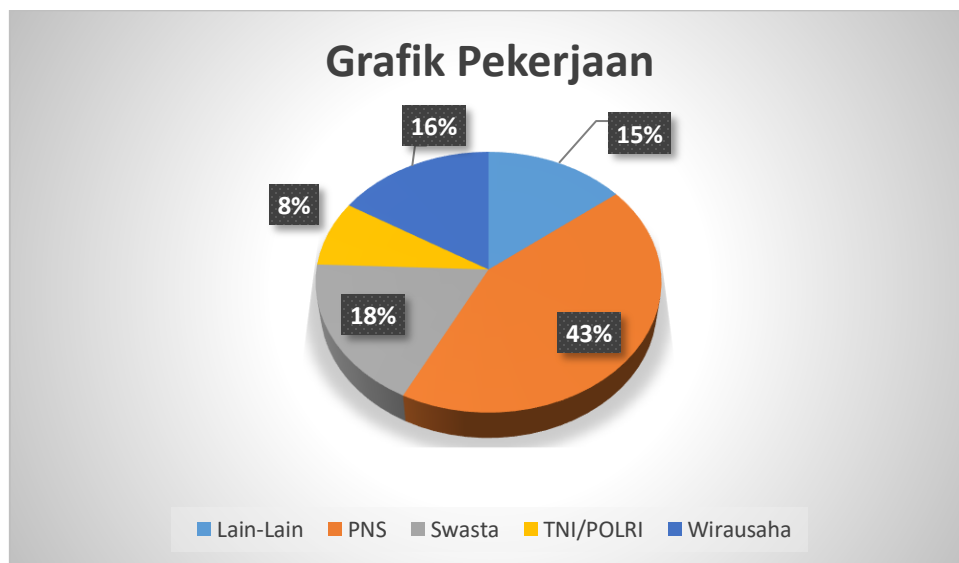
Gambar 3.2

Grafik Perbandingan Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 3.3

Grafik Perbandingan Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat



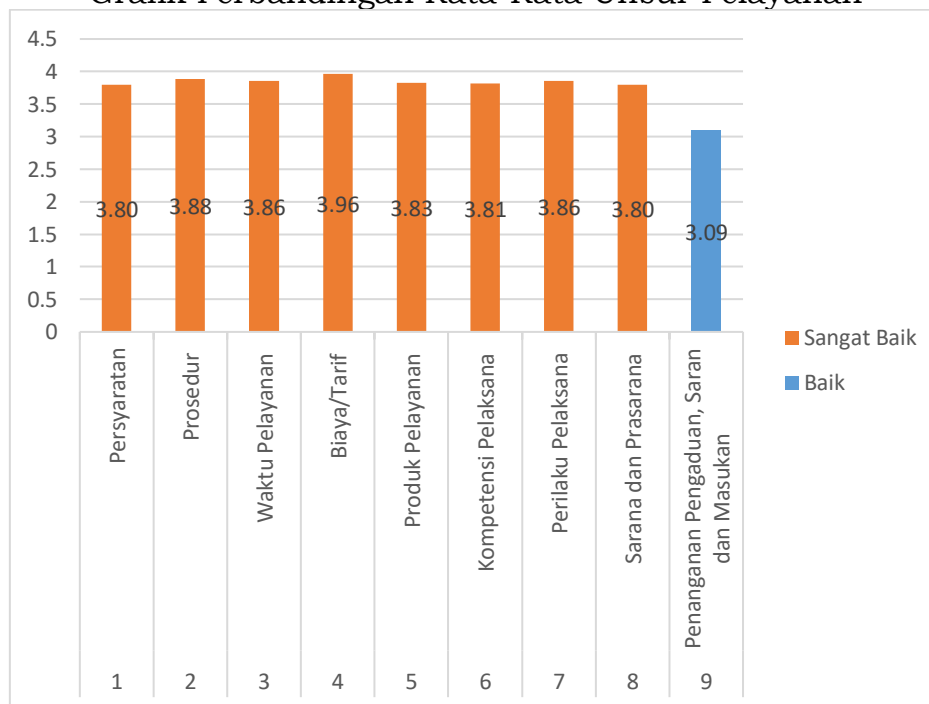
Berdasarkan kuisioner survei kepuasan masyarakat yang telah di kumpulkan dari reponden yang menerima pelayanan publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat dan hasil analisis

data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa survey kepuasan masyarakat (SKM) pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat pada Tahun 2024 adalah senilai **93,21** berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval konversi 88,31–100,00). Hasil SKM dapat dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini.

Tabel 3.2
Data Skor, Kategori dan Peringkat Dari Setiap Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,80	Sangat Baik	7
2	Prosedur	3,88	Sangat Baik	2
3	Waktu Pelayanan	3,86	Sangat Baik	3
4	Biaya/Tarif	3,96	Sangat Baik	1
5	Produk Pelayanan	3,83	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,81	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,86	Sangat Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	3,80	Sangat Baik	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,094	Baik	9

Gambar 3.4
Grafik Perbandingan Rata-Rata Unsur Pelayanan



Hasil SKM tersebut di atas terdiri dari 9 unsur ruang lingkup dan selanjutnya analisis atas unsur-unsur pelayanan tersebut akan di gambarkan secara rinci sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,80** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Persyaratan” berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup persyaratan disajikan pada table berikut ini.

Tabel 3.3

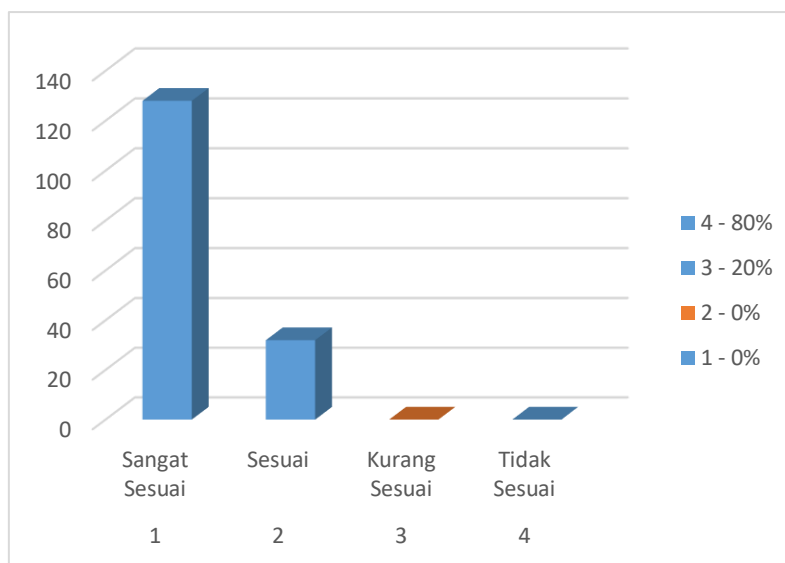
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	128	80%
2	Sesuai	3	32	20%
3	Kurang Sesuai	2	0	0%
4	Tidak Sesuai	1	0	0%
Total			160	100%

Berdasarkan table tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.5

Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Persyaratan



2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,88** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Prosedur” berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Prosedur disajikan pada table berikut ini.

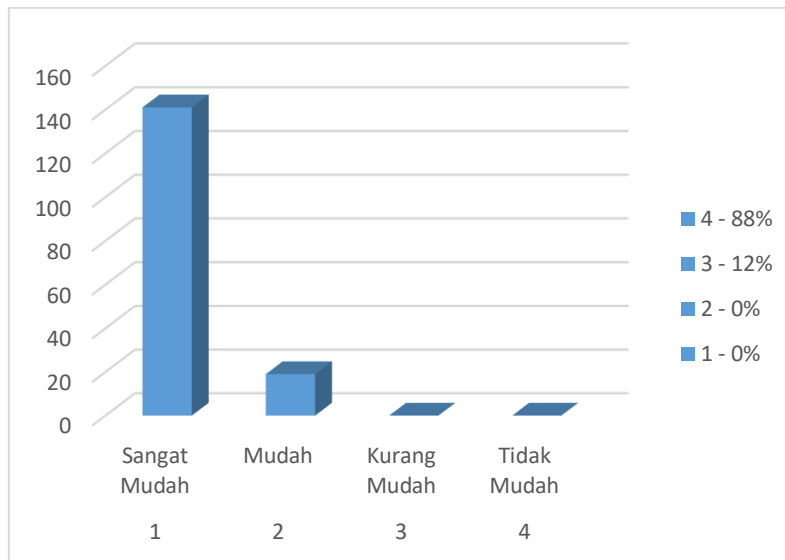
Tabel 3.4

Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Mudah	4	141	88%
2	Mudah	3	19	12%
3	Kurang Mudah	2	0	0%
4	Tidak Mudah	1	0	0%
Total			160	100%

Berdasarkan table tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.6
Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Prosedur



3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,86** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Waktu Pelayanan” berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuisioner survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.5

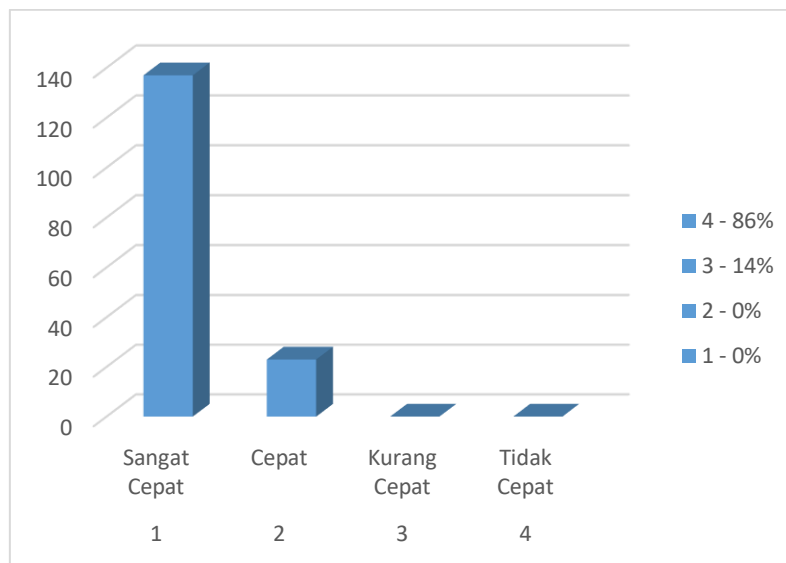
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	137	86%
2	Cepat	3	23	14%
3	Kurang Cepat	2	0	0%
4	Tidak Cepat	1	0	0%
Total			160	100%

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.7

Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Waktu Pelayanan



4. Biaya/Tarif

Biaya atau 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,96** berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori

“Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan ruang lingkup “Biaya/Tarif” berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuisioner SKM pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan ruang lingkup Biaya/Tarif disajikan pada table berikut ini.

Tabel 3.6

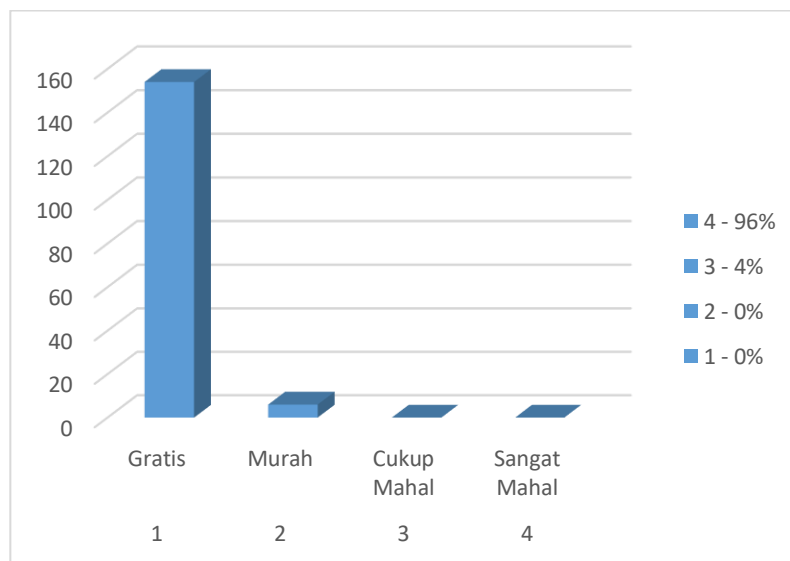
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Gratis	4	154	96%
2	Murah	3	6	4%
3	Cukup Mahal	2	0	0%
4	Sangat Mahal	1	0	0%
Total			160	100%

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.8

Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Biaya/Tarif



5. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis, diperoleh rata-rata skor sebesar **3,83** berada pada interval skor

3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan ruang lingkup “Produk Pelayanan” berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuisioner SKM pengguna layanan terhadap ruang lingkup Produk Pelayanan disajikan pada table berikut ini.

Tabel 3.7

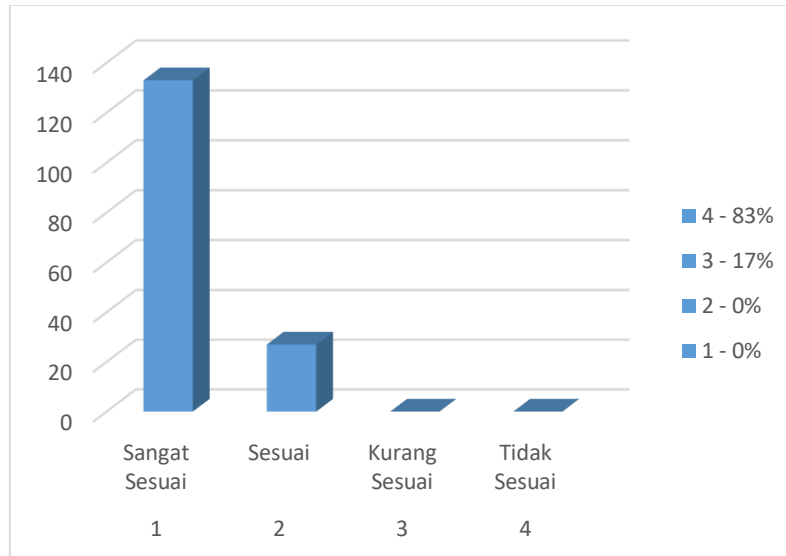
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	133	83%
2	Sesuai	3	27	17%
3	Kurang Sesuai	2	0	0%
4	Tidak Sesuai	1	0	0%
Total			160	100%

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.9

Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Produk Pelayanan



6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,81** berada

pada interval skor 3,5324 – 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana” berada pada kategori Sanga Baik. Adapun hasil kuisisioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada table berikut ini.

Tabel 3.8

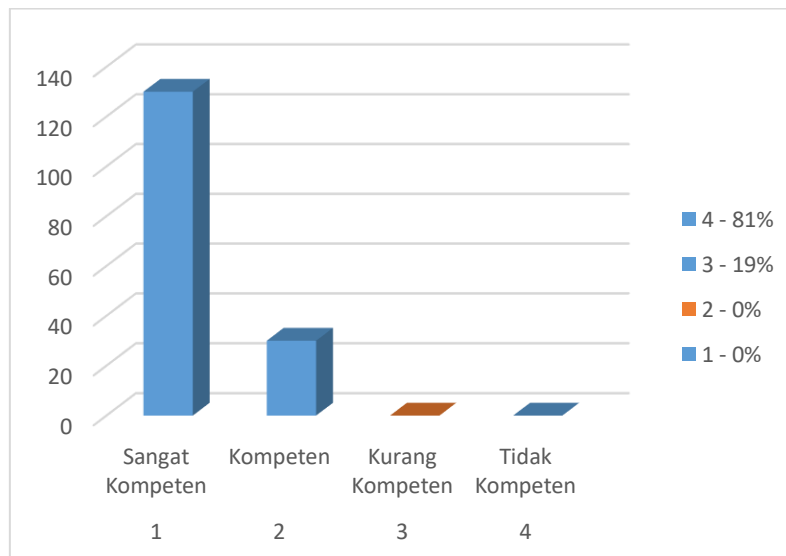
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Kompeten	4	130	81%
2	Kompeten	3	30	19%
3	Kurang Kompeten	2	0	0%
4	Tidak Kompeten	1	0	0%
Total			160	100%

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.10

Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana



7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,86** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Perilaku Pelaksana” berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuisioner SKM pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada table berikut ini.

Tabel 3.9

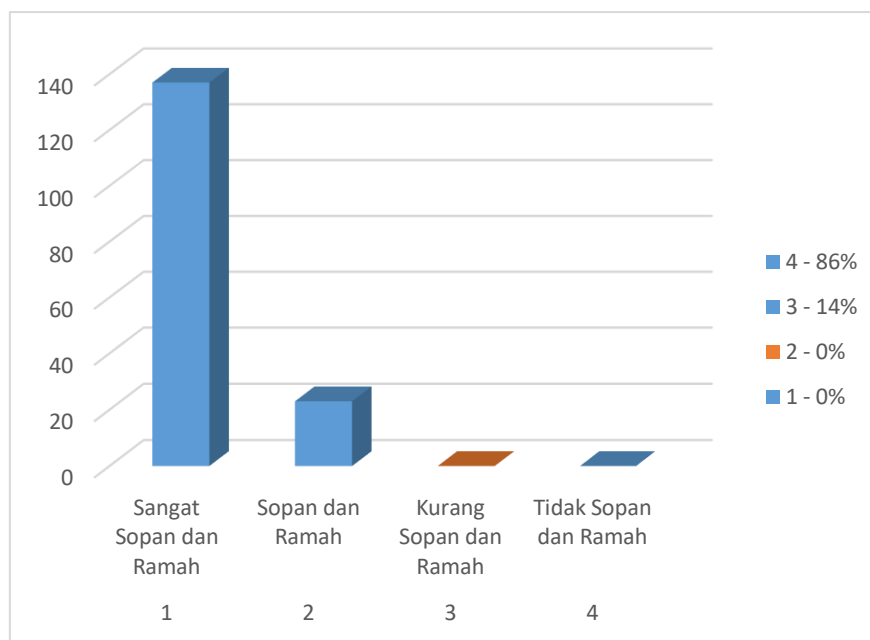
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	137	86%
2	Sopan dan Ramah	3	23	14%
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0%
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0%
Total			160	100%

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.11

Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,80** berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup “Sarana dan Prasarana” berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner SKM pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada table berikut ini

Tabel 3.10

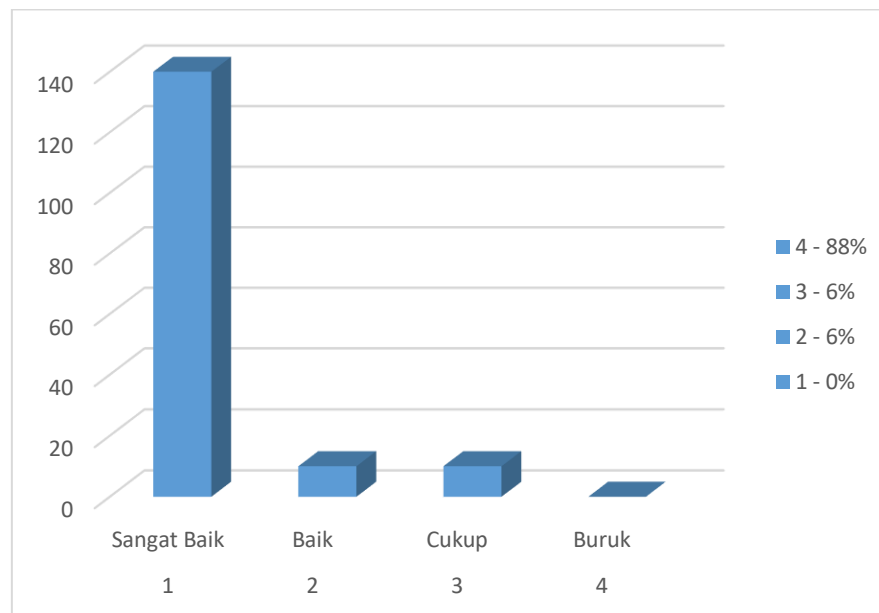
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	140	88%
2	Baik	3	10	6%
3	Cukup	2	10	6%
4	Buruk	1	0	0%
Total			160	100%

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.12

Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Sarana Prasarana



9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3.094** berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat, ruang lingkup “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuisioner SKM pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada table berikut ini.

Tabel 3.11

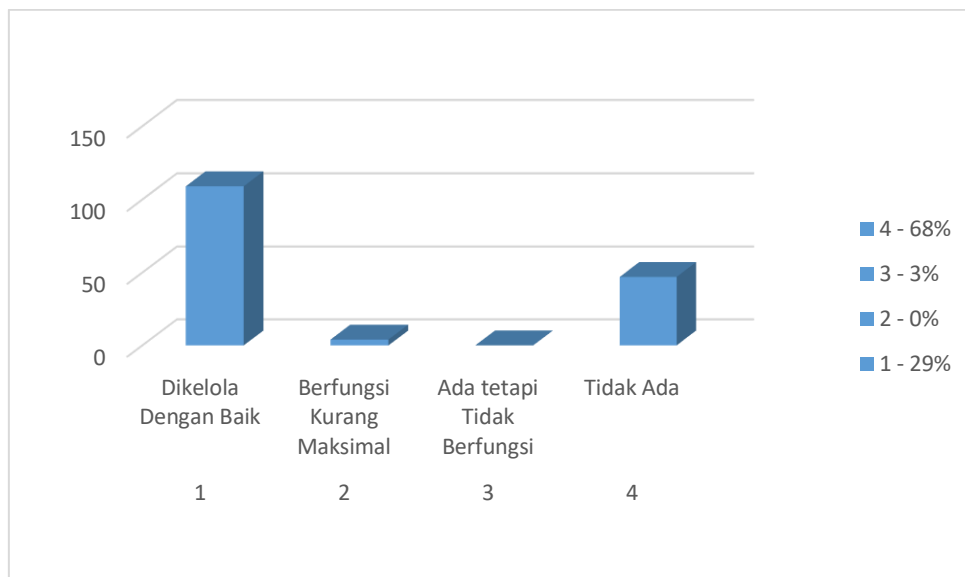
Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Dikelola Dengan Baik	4	109	68%
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	4	3%
3	Ada tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0%
4	Tidak Ada	1	47	29%
Total			160	100%

Berdasarkan tabel di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

Gambar 3.13

Grafik Penilaian Pada Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan selaku pemberi Pelayanan Publik, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan. Berdasarkan hasil analisis data survey kepuasan masyarakat (SKM) pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan selama Tahun 2024 maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- A. Total responden yang di survei adalah sebanyak 160 responden dengan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan adalah sebesar **93,21** dan Nilai Konversi IKM sebesar 3,73 dengan dan Mutu Pelayanan Sangat Baik;
- B. Nilai tertinggi dari unsur pelayanan yang diperoleh adalah unsur “Biaya/Tarif” pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dengan nilai sebesar 3,96 dengan kategori “**Sangat Baik**”;
- C. Nilai terendah dari unsur pelayanan yang diperoleh adalah unsur “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan dengan nilai sebesar 3,094 dengan kategori “**Baik**”.

4.2. Saran

Demi mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada Pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain, penerima layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam artian melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan selaku unit pelayanan publik juga akan memperbaiki setiap kekurangan yang ada, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan menjadikan hasil survey kepuasan masyarakat ini sebagai pedoman memperbaiki kekurangan pelayanan pada setiap unsure pelayanan yang tersedia.

Demikian laporan hasil survey kepuasan masyarakat Tahun 2024 ini dibuat sebagai laporan dan bahan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Manggarai Barat Kedepannya.

Labuan Bajo, 04 Desember 2024

Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
KabupatenManggarai Barat,

AUGUSTINUS RINUS, S. Pd

Pemina Utama Muda

NIP. 19720219 199903 1 008