



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE JUNI – SEPTEMBER 2025

**Disusun oleh
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN SELUMA
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT, laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma TW 3 Periode Juli – September 2025 telah dilaksanakan dan disusun. Laporan ini dibuat sebagai bahan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma kepada masyarakat sehingga dapat diketahui kekurangan dan kelebihan dalam melaksanakan pelayanan publik.

Kami ucapkan terimakasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan survei Kepuasan Masyarakat periode Juli – Desember 2023.

Semoga laporan ini dapat menjadikan pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma dapat ditingkatkan ke arah yang lebih baik sesuai dengan Visi dan Misi Bupati Kabupaten Seluma.

Tais, 30 Oktober 2025

Kepala Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Kabupatæn Seluma



Marhakidinata, S.Pd.M.Pd
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 196811171989081001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan.....	2
C. Manfaat.....	3
D. Sasaran	3
E. Waktu Pelaksanaan	3
BAB II METODOLOGI SURVEI	4
A. Instrumen	4
B. Deskripsi Responden	9
C. Metode Pengumpulan Data.....	9
BAB III HASIL ANALISIS DATA	11
A. Identitas Responden	11
B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat	12
BAB IV PENUTUP	13
A. Kesimpulan	13
B. Saran.....	13

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (clean foverment) dan pemerintahan yang baik (good governance) adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan system administrasi negara. Reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya sebagai tindak lanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma kepada semua stake holder termasuk Organisasi Perangkat Daerah dan institusi lainnya, serta masayarat secara keseluruhan. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan penerima layanan dan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan lebih baik, optimal, lebih efisien serta lebih efektif. Apabila penerima layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu tingkat kepuasan pemustaka dan pengguna layanan dalam memperoleh prlayanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan Pemerintah Daerah dalam melakukan reformasi birokrasi.

Guna mengetahui tingkat kepuasan pelayanan publik sebagai salah satu tolak ukur bahwa pemerintah telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah, maka pemerintah perlu selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah pusat melalui Undang-Undang Noomor 25 Tahun 2009 tersebut menghimbau Pemerintah Daerah untuk melakukan survey

kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang selama ini dilakukan.

Pelayanan kepada masyarakat sangat penting untuk mendapatkan perhatian karena ini berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja yang membutuhkan tanpa membedakan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani, masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi melalui penilaian atas pendapat dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Pemerintahan Kabupaten Seluma menetapkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Seluma.

SKM merupakan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat dan persepsi masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma merupakan pelayanan publik, maka dilakukanlah Survei Kepuasan Masyarakat pada Periode TW3 Juli-September 2025. Unsur SKM adalah faktor yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

B. Tujuan

Adapun tujuan dilakukannya SKM yaitu untuk mengetahui tingkat kinerja publik di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Seluma khusus nya bidang Pelayanan.

C. Manfaat

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik,
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan,
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma
5. Memacu persainagan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Sasaran

Adapun sasaran dalam pelaksanaan SKM ini yaitu masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di Bidang Layanan Otomasi dan Pembudayaan Kegemaran Membaca di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma.

E. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan penilaian SKM dilaksanakan mulai dari Juli sampai dengan September 2025.

BAB II

METODOLOGI SURVEY

A. Instrumen

Dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat pada bidang layanan perpustakaan dan kearsipan digunakan Instrumen Survey Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan kuesioner sebagai berikut:

1. Kehandalan Pelayanan/Reliability;
2. Kesigapan Pelayanan/Responsiveness;
3. Jaminan Pelayanan/Assurance;
4. Empati Pelayanan/Emphaty;
5. Penampilan Pelayanan/Tangible;
6. Kemudahan/Accessability.

Pada kuisisioner yang digunakan untuk pengumpulan dan analisa data dalam pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat ini, meliputi 9 unsur pelayanan publik yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu pelayanan;
4. Biaya/tariff pelayanan;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
9. Sarana dan Prasarana.

Adapun Form survey yang disediakan dan disebarkan untuk dilakukan pengisian oleh responden dalam rangka pengukuran tingkat kepuasan Masyarakat berkenaan dengan pelayanan di bidang perpustakaan dan kearsipan adalah sebagai berikut :

KUESIONER SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN SELUMA



B *I* U

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Salam Sejahtera,

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr merupakan responden dalam rangka survey Kepuasan Publik. Kami mengharapkan bantuan untuk mengisi survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Nama *



Teks jawaban singkat

Umur *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

☐ Yang lain:

Pekerjaan *

☐ Siswa

☐ Mahasiswa

☐ TNI

☐ POLRI

☐ ASN

☐ Swasta

☐ Yang lain:

Bagian 2 dari 2

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik



Pilih salah satu jawaban

Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya? *

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Perpustakaan Daerah? *

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan? *

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan? *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Tidak Mampu
- ☐ Kurang Mampu
- ☐ Mampu
- ☐ Sangat Mampu

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

B. Deskripsi Responden

Responden yang digunakan dalam survey adalah masyarakat pengguna pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma.

C. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan survey dilaksanakan yaitu dengan cara menyebar kuesioner melalui tautan atau barcode.

b. Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif, yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut:

i. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata

1. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternative jawaban (X) sebagai berikut: alternative jawaban a diberi nilai 1, b diberi nilai 2, c diberi nilai 3 dan d diberi nilai 4
2. Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

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

ii. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai perpepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{nilai perimbang}$$

- iii. Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka, hasil penilaian tersebut diatas dikonservasikan terhadap nilai dasar 25, dengan rumus:

$$IKM = SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

- iv. Nilai Persepsi

Nilai persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,352	76,61- 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

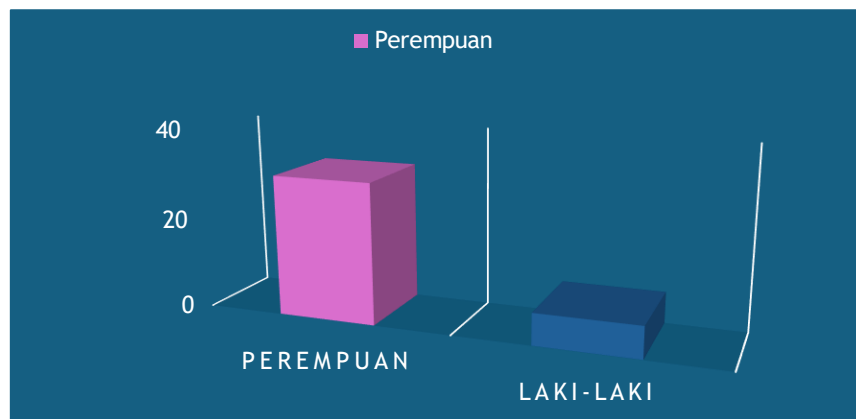
BAB III

HASIL DAN ANALISIS DATA

A. Identitas Responden

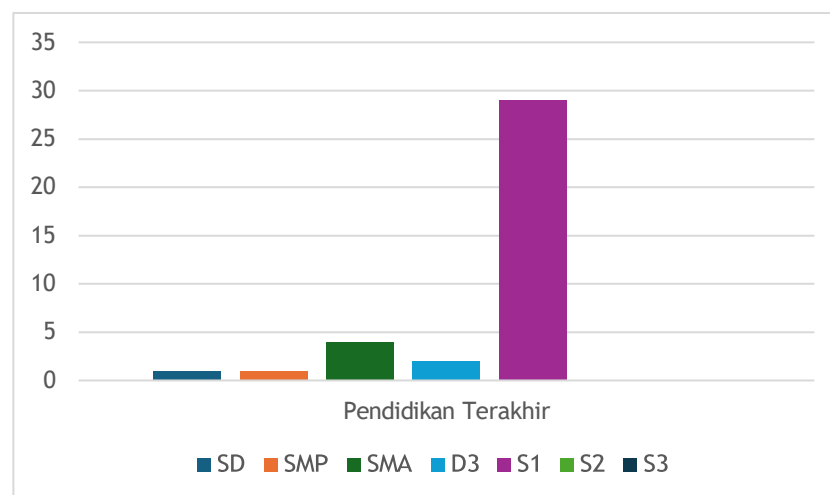
1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil survey kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma berjumlah 37 orang. Dibedakan dari jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 6 orang dan perempuan sebanyak 31 orang. Dapat dilihat pada grafik sebagai berikut :



2. Berdasarkan Pendidikan

Responden yang digunakan dalam SKM memiliki pendidikan yang bervariasi, dan dapat dilihat pada grafik berikut :



B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma di dapatkan hasil sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata		Kategori Mutu
U1	Persyaratan	3,4	85	Baik
U2	Prosedur	3,46	86,46	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,4	85	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,86	96,4	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	3,31	82,9	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	87,1	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,5	89	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	3,4	85	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,86	96,4	Sangat Baik

Hasil SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kbaupaten Seluma dalam Kategori **B (Baik)**.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seluma periode TW3 Juli sampai dengan September Tahun 2025 adalah Baik (87,21).

B. Saran

Pemberi Layanan Publik harus terus berbenah dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

Lampiran:

Hasil Analisis Data Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat
PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
TENTANG PELAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN SELUMA
PERIDE TW3 JULI-SEPTEMBER 2025

No Responden	UNSUR									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
11	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
22	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
23	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
27	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
30	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	3	4	0	4	4	3	4	
33	3	4	3	4	4	3	3	3	4	

34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Unsur	126	129	127	143	124	130	132	127	143	
NRR Unsur	3.4	3.46	3.4	3.86	3.31	3.49	3.5	3.4	3.86	
NRR Tertimbang unsur	0.37	0.38	0.37	0.42	0.36	0.38	0.4	0.37	0.42	3.489
IKM Unit Pelayanan										87.21

Keterangan

- U1-U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per unsur = NRR per unsur x 0,11