



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



20
25

**Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan
Kabupaten Lima Puluh Kota
Tahun 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III.....	7
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuisisioner	15
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	17

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.

3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 5.176 orang dan sampel sebanyak 100 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

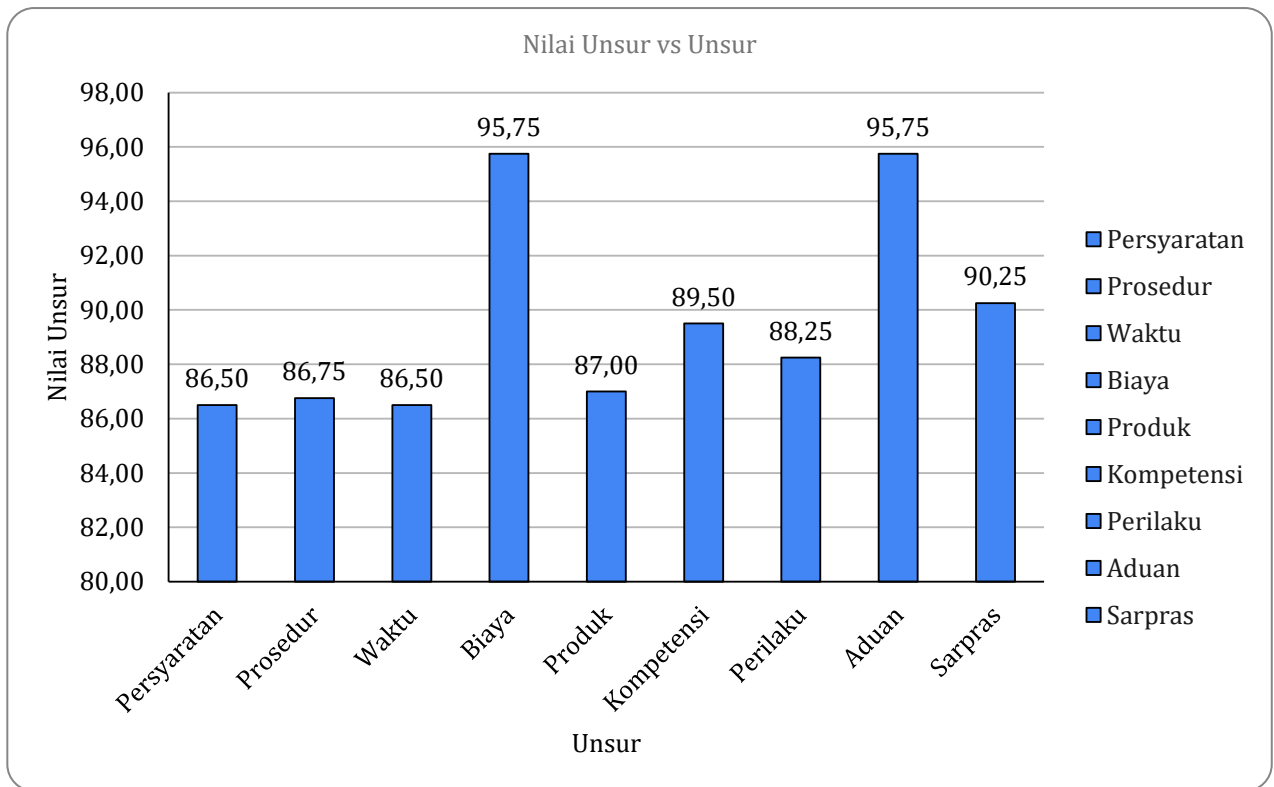
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	21	21%
		Perempuan	79	79%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	6	6%
		SMP/Sederajat	3	3%
		SMA/Sederajat	19	19%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	71	71%
		S2	1	1%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	35	35%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	4	4%
		Wirausaha	3	3%
		Ibu Rumah Tangga	2	2%
		Pelajar/Mahasiswa	33	33%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	23	23%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pendaftaran Anggota Pustaka	10	85	87,5	87,5	100	87,5	92,5	92,5	97,5	90	91,11
2.	Pergantian Kartu Hilang/Rusak dan Penukaran kartu sementara	3	83,32	83,33	83,33	87,5	91,68	83,33	83,33	91,75	83,33	85,66
3.	Peminjaman Bahan Pustaka	12	85,43	87,5	87,5	95,83	89,58	91,68	85,43	100	89,5	90,27
4.	Pengembalian Bahan Pustaka	11	81,83	84,1	84,1	95,45	84,1	88,63	86,25	97,75	84	87,36
5.	Penelusuran OPAC	9	88,9	88,9	88,9	100	86,1	91,68	86,1	100	88,9	91,05
6.	Baca Ditempat	14	91,08	92,85	89,23	94,65	89,28	92,85	91	98,25	89,5	92,08
7.	Perpustakaan Keliling	10	82,5	85	80	100	85	92,5	90	97,5	90	89,17
8.	Referensi	6	87,5	83,33	91,68	100	91,68	91,68	91,75	100	95,75	92,60
9.	Audio Visual	22	88,63	86,38	86,13	89,78	85,23	84,1	85,25	86,5	95,5	87,50
10.	Mendongeng, Story Telling, Membaca nyaring	3	83,33	75	83,33	91,68	83,33	83,33	100	100	83,33	87,04
Rerata IKM Per Unsur			86,50	86,75	86,50	95,75	87,00	89,50	88,25	95,75	90,25	89,58
IKM Unit Layanan			89,58									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

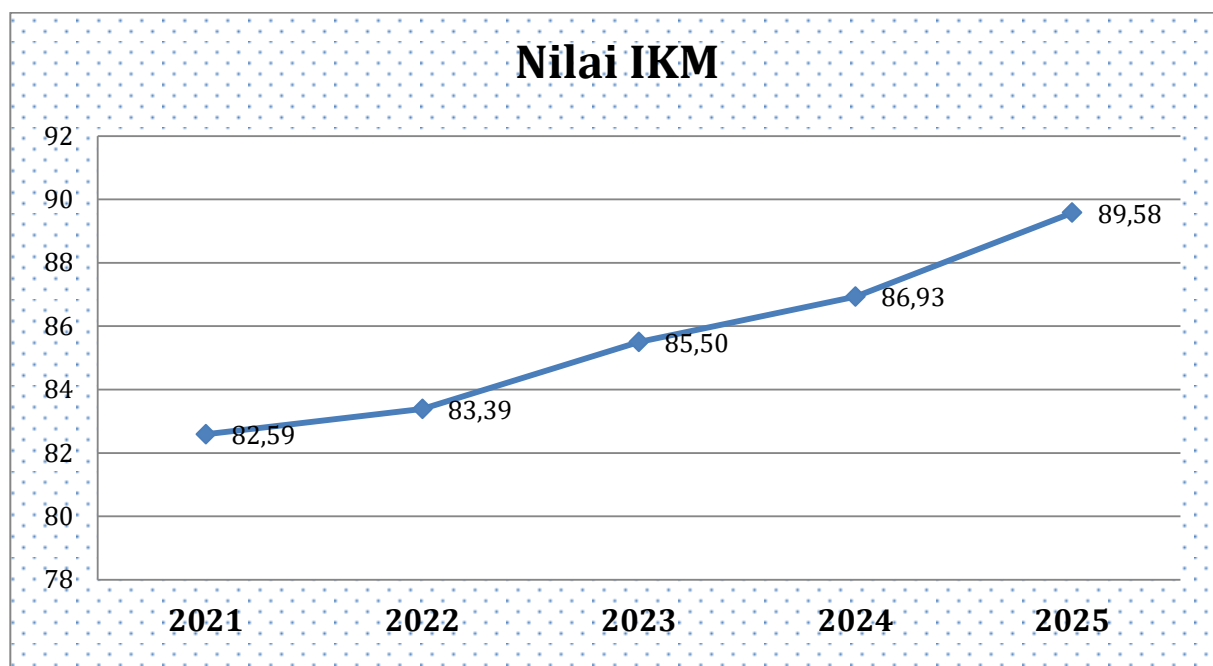
Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan, waktu pelaksana dan prosedur merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan dan waktu mendapatkan nilai terendah yaitu sama-sama 86,50, Sedangkan Prosedur mendapat nilai terendah ke tiga yaitu 86,75.

Berdasarkan data analisis SKM tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	Menyediakan informasi terkait persyaratan layanan kepada masyarakat baik melalui media sosial maupun yang terpasang pada ruang perpustakaan	Triwulan II,III dan IV	Bidang Perpustakaan
		Melakukan sosialisasi tentang persyaratan pelayanan kepada pemustaka/ masyarakat	Triwulan III dan IV	Bidang Pembinaan dan Pengawasan Perpustakaan dan Kearsipan
2.	Waktu	Peningkatan kompetensi SDM	Triwulan III dan IV	Bidang Pembinaan dan Pengawasan Perpustakaan dan Kearsipan
3.	Prosedur	Melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Triwulan II	Bidang Perpustakaan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga tahun 2025 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,42
2.	Prosedur Pelayanan	3,35
3.	Waktu Penyelesaian	3,38
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,66
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49
6.	Kompetensi Pelaksana	3,38
7.	Perilaku Pelaksana	3,50
8.	Penanganan Pengaduan	3,35
9.	Sarana dan prasarana	3,80

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 100 responden
- b. Nilai IKM : 86,16
- c. Kategori mutu pelayanan : Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : B

Dari hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat tahun 2024, pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh

Kota dapat diketahui nilai unsur pelayanan tertinggi adalah pada sarana dan prasarana mendapatkan penilaian NRR yaitu 3.80. Sedangkan prosedur pelayanan dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai 3.35 termasuk kategori rendah.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota telah melaksanakan tindak lanjut terhadap kepuasan masyarakat secara berkala. Beberapa tindak lanjut terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 unsur pelayanan publik pada tahun 2024 yang nilainya rendah , diantaranya :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Melaksanakan rapat untuk menindak lanjuti Pengaduan dari pengguna pelayanan.	Setelah diadakan rapat tentang Pengaduan dari pengguna pelayanan maka tindak lanjutnya adalah : 1. Pimpinan memberikan pembinaan tentang etika disiplin dalam memberikan pelayanan publik dengan menerapkan 5 S, Lakukanlah pelayanan sesuai dengan SOP, Bekerjalah dengan professional walaupun memiliki permasalahan pribadi, Berikan pelayanan setulus hati dan Perlakukan masyarakat/ Pemustaka sebagaimana kita ingin diperlakukan 2. Menghubungi kembali masyarakat / Pemustaka yang memiliki keluhan dan memberikan informasi yang diinginkan oleh pemustaka.	

2.	Kompetensi pelaksana	Memberikan pelatihan terhadap tenaga perpustakaan yang baru ditunjuk khususnya yang berkaitan dengan standar pelayanan prima	Memberikan pelatihan terhadap tenaga perpustakaan yang baru ditunjuk khususnya yang berkaitan dengan standar pelayanan prima	
----	----------------------	--	--	--

3.	Waktu Penyelesaian	Penataan koleksi buku perpustakaan setiap bulan	Melakukan penataan indeks rak-rak buku dengan mengoptimalkan ruangan pustaka yang ada untuk memudahkan petugas/ pengguna layanan perpustakaan menemukan bukti yang tercatat di katalog	 
----	--------------------	---	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 100 orang mengisi SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota di tahun 2025. Layanan Audiovisual menjadi layanan dengan pengguna paling sedikit terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 6 orang, dan pengguna layanan yang paling banyak adalah audio visual yang mengisi survey sebanyak 22 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,58. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, waktu dan prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Sarilamak, Desember 2025

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**



AFRI EFENDI, S.Pd.SD, M.M.
NIP. 19680328 199210 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

KUESIONER SURVEI KEMERASAN MASYARAKAT (KSM)
PADA SATE LAPANGAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Tanggal Survei: 10 September 2023
Jenis Responden: ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ SMK ☐ LAINNYA
Pemerintah: ☐ DAERAH ☐ NEGARA ☐ LAINNYA
Jenis Layanan yang Diteliti: ☐ PUSKIN ☐ PERPUSTAKAAN ☐ LAINNYA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lengkapi tabel hasil survei berikut ini dengan data yang diperoleh)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan pelayanan publik dengan jenis pelayanan?	P (%)	2. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan pelayanan publik dengan jenis pelayanan?	P (%)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3	c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat sesuai	4

Tanda Tangan Responden: _____
No. Kuesioner: 10

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

KUESIONER SURVEI KEMERASAN MASYARAKAT (KSM)
PADA SATE LAPANGAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Tanggal Survei: 10 September 2023
Jenis Responden: ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ SMK ☐ LAINNYA
Pemerintah: ☐ DAERAH ☐ NEGARA ☐ LAINNYA
Jenis Layanan yang Diteliti: ☐ PUSKIN ☐ PERPUSTAKAAN ☐ LAINNYA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lengkapi tabel hasil survei berikut ini dengan data yang diperoleh)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan pelayanan publik dengan jenis pelayanan?	P (%)	2. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan pelayanan publik dengan jenis pelayanan?	P (%)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3	c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat sesuai	4

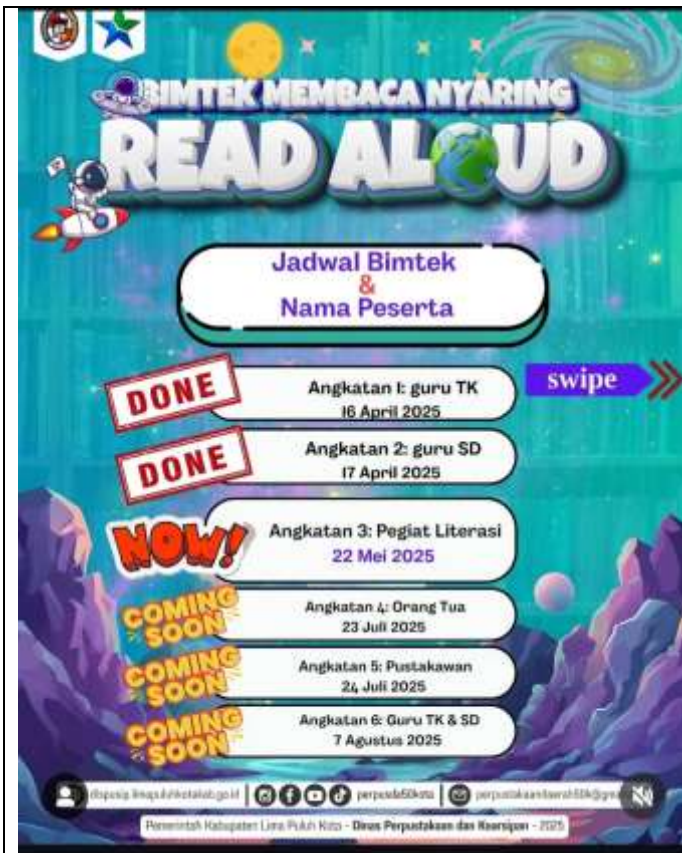
Tanda Tangan Responden: _____
No. Kuesioner: 10

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).

1. Layanan Perpustakaan Keliling



2. Kegiatan Bimbingan Teknis dan Sosialisasi yang diadakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan





3. Wisata Edukasi ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan







**Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan
Kabupaten Lima Puluh Kota
Tahun 2025**