



# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

---

**PENGGUNA  
LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

**TRIWULAN 1 TAHUN 2025  
(JANUARI – MARET 2025)**

**PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH  
2025**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>Bab I Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
I.1    LATAR BELAKANG .....	1
I.2    MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
I.3    MANFAAT .....	2
I.4    LINGKUP JENIS LAYANAN.....	3
<b>Bab II Metodologi</b> .....	<b>4</b>
II.1    ASPEK PENILAIAN .....	4
II.2    TEKNIK DAN MEKANISME PENGUMPULAN DATA .....	5
II.2.1    Desain Survei .....	5
II.2.2    Penetapan Populasi dan Sampel .....	6
II.2.3    Mekanisme dan Waktu .....	6
II.2.4    Skala.....	7
II.3    METODE PENGOLAHAN DATA .....	7
II.3.1    Analisis Statistik Deskriptif .....	7
<b>Bab III Hasil dan Pembahasan</b> .....	<b>1</b>
III.1    HASIL .....	1
III.2    DATA RESPONDEN .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
III.3    NILAI BERDASARKAN UNIT PELAYANAN .....	2
III.4    NILAI BERDASARKAN UNSUR LAYANAN .....	2
III.5    NILAI PERFORMA KESELURUHAN PELAYANAN .....	2

# **Bab I   Pendahuluan**

## **I.1   Latar Belakang**

Pelayanan Prima atau service excellent merupakan salah satu indikator penilaian keberhasilan kinerja pemerintah. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pemerintah akan dianggap berhasil jika mampu memberikan pelayanan publik yang memuaskan serta dapat mendorong kemajuan dan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Dalam rangka mendorong terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat secara rutin menyelenggarakan kegiatan monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kinerja/kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **I.2 Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan tuntunan dan harapan masyarakat di Jawa Barat. Adapun tujuan kegiatan SKM yaitu memberikan gambaran kelebihan/kekurangan dari kinerja unit penyelenggara layanan secara obyektif dan transparan. Hasil SKM dapat dijadikan bahan untuk merumuskan alternatif solusi dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat secara berkelanjutan.

## **I.3 Manfaat**

Dengan tersedianya data SKM maka dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah.

#### **I.4 Lingkup Jenis Layanan**

SKM ini dilakukan terhadap seluruh jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, yaitu meliputi:

1. Pelayanan Perpustakaan
2. Pelayanan Kearsipan Dispusipda Jawa Barat
3. Pelayanan Perpustakaan Umum Jawa Barat

## **Bab II Metodologi**

### **II.1 Aspek Penilaian**

Indikator/variabel yang ditetapkan menjadi opsi detail keluhan masyarakat berjumlah 12 (dua belas) aspek yang mencakup 9 (sembilan) unsur penilaian SKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan penambahan 3 (tiga) aspek yang dianggap relevan. Keseluruhan aspek yang menjadi opsi detail poin keluhan/kepuasan adalah:

1. Persyaratan

Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.

2. Prosedur

Alur atau proses yang harus dilewati penerima layanan untuk mendapatkan sebuah produk layanan dari Penyelenggara.

3. Waktu

Waktu operasional yang ditetapkan oleh Penyelenggara untuk mengakses sebuah layanan, dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah layanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya yang dibebankan kepada penerima layanan dalam mengakses dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Produk

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan merupakan hasil akhir dari setiap jenis pelayanan (barang/jasa/administratif).

6. Kompetensi

Kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku  
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan serta kemampuan menciptakan pengalaman yang positif kepada Pengguna Layanan melalui Sikap ramah (Senyum, Sopan, Santun, dll)
8. Penanganan Pengaduan  
Kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. Sarana dan Prasarana  
Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai sumber daya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
10. Kesigapan Petugas  
Kemampuan memberikan tanggapan yang cepat, tepat, dan efektif terhadap kebutuhan, permintaan, atau masalah yang dihadapi oleh penerima layanan.
11. Penampilan Petugas  
Penampilan yang mencerminkan kesan baik, nyaman, dan menyenangkan dalam berinteraksi di mata para penerima layanan.
12. Informasi Layanan  
Penyebarluasan informasi terkait layanan yang menjadi kewenangan Penyelenggara melalui berbagai kanal informasi.

## **II.2 Teknik dan Mekanisme Pengumpulan Data**

### **II.2.1 Desain Survei**

Survei yang dilakukan, dimulai dengan pertanyaan tentang kepuasan secara keseluruhan, kemudian menelusuri untuk mendapatkan detailnya. Hal ini diperlukan, untuk mendapatkan jawaban spontanitas dari Pengguna Layanan. Tanggapan yang spontan dari Pengguna Layanan tersebut akan sangat berharga karena akan memberikan penyelenggara apa yang

sebenarnya dialami oleh Pengguna Layanan. Adapun desain survei pada SKM ini adalah sebagai berikut:

1. Pengisian data diri responden;
2. Rating tingkat kepuasan;
3. Detail keluhan;
4. Saran dan masukan.

### **II.2.2 Penetapan Populasi dan Sampel**

Populasi dalam pelaksanaan SKM ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah. Selanjutnya, untuk penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknis sensus dimana seluruh pengguna layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah dijadikan sebagai sumber informasi/responden.

### **II.2.3 Mekanisme dan Waktu**

Pengumpulan data responden dilakukan secara mandiri oleh masyarakat penerima layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik melalui media survei online yaitu aplikasi SKM Terintegrasi Jawa Barat. Setelah menyelesaikan seluruh proses layanan dan menerima produk layanan, Pengguna Layanan dapat melakukan Pindai QR Code yang tersedia di ruang layanan atau mengakses tautan SKM yang diberikan oleh Unit Pelayanan.

SKM dilaksanakan oleh seluruh Unit Pelayanan Publik di Lingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menggunakan aplikasi SKM terintegrasi. Adapun Unit Pelayanan Publik dimaksud adalah Kantor Induk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat serta  $\{\text{countcabang}\}$  UPTD/Cabang Dinas dibawah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah. Adapun waktu pengumpulan data dilakukan secara real time dan terekapitulasi secara otomatis di dalam aplikasi SKM terintegrasi.

## II.2.4 Skala

Skala Likert digunakan dalam survei ini untuk memberikan ukuran skala ordinal dari persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Skala adalah tingkatan ukuran data kuantitatif yang sering digunakan dalam penelitian survei untuk memperoleh intensitas, arah, tingkat, atau potensi dari sebuah konstruk variabel. Responden diberikan satu pertanyaan yang menggambarkan persepsinya terhadap kelitas layanan yang diberikan berdasarkan tingkat kepuasan, dengan menggunakan rating dalam skala 1-5, sebagai berikut:

Table II-1 Skala Likert

Rating	Deskripsi
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Biasa Saja
4	Puas
5	Sangat Puas

## II.3 Metode Pengolahan Data

Pengolahan Data dilakukan secara otomatis melalui aplikasi SKM Terintegrasi ([skm.jabarprov.go.id](http://skm.jabarprov.go.id)). Data isian kuisisioner dari seluruh responden dapat diunduh oleh setiap Unit Pelayanan Publik. Adapun data yang bisa diperoleh adalah Data Responden, Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan, Keluhan Pengguna Layanan, Saran dan Masukan Pengguna Layanan, dan Performa Pelayanan Unit Pelayanan Publik. Setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul, pengolahan dan analisis data dilakukan untuk menggambarkan hasil survei yang lebih mudah dipahami.

### II.3.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk menggambarkan data numerik, yang memungkinkan kita mengkategorikannya berdasarkan jumlah variabel. Langkah ini melibatkan pemrosesan data mentah yang diperoleh ke dalam format yang lebih mudah dipahami, seperti distribusi frekuensi, persentase, representasi grafis, diagram batang, diagram

lingkaran, gambar, dll. Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menyajikan informasi yang diperoleh kepada pembaca dengan cara yang mudah, dapat digunakan, dan dapat dimengerti. Untuk melakukan analisis statistik deskriptif, diperlukan sistem skoring untuk mengklasifikasikan data yang diperoleh ke dalam rentang skala interval yang dirumuskan di bawah ini.

$$\text{Rentang Skala Interval : RS} = \frac{m - n}{b} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Dimana:

RS = Rentang Skala

m = nilai tertinggi

n = nilai terendah

b = jumlah skala

Berdasarkan perhitungan ini, ditetapkan bahwa rentang skala antar kategori adalah 0,8. Nilai ini menjadi rujukan dalam penerapan kategori sebagaimana ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Table II-2 Rentang Skala Interval

Nilai	Kategori
$1.00 < X \leq 1.80$	Sangat Buruk
$1.81 < X \leq 2.60$	Buruk
$2.61 < X \leq 3.40$	Cukup
$3.41 < X \leq 4.20$	Baik
$4.21 < X \leq 5.00$	Sangat Baik

### Bab III Hasil dan Pembahasan

#### III.1 Hasil

Pelaksanaan survey dilakukan terhadap 3 layanan di seluruh unit kerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah. Selanjutnya, seluruh penerima layanan dijadikan sebagai responden dalam pelaksanaan SKM. Berdasarkan data yang terekam pada periode 2025-01-01 - 2025-03-31 di dalam aplikasi SKM, hasil respon yang dapat diolah adalah sebagai berikut:

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dan usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

NAMA UNIT PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	JENIS KELAMIN		USIA					
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	<20	21-30	31-40	41-50	51-60	>60
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah(TOTAL)	114	41	73	31	47	16	13	7	
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah(KANTOR INDUK)	114	41	73	31	47	16	13	7	

Jumlah responden berdasarkan pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

NAMA UNIT PELAYANAN	PENDIDIKAN						PEKERJAAN				
	SD	SMP	SMA	DIPL	S1	S2	SWASTA	PELAJAR/MHSW	ASN/POLRI/TNI	WIRA-SWASTA	LAINNYA
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah(TOTAL)	1	1	25	3	79	5	8	73	13	3	23
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah(KANTOR INDUK)	1	1	25	3	79	5	8	73	13	3	23

### III.2 Nilai Berdasarkan Unit Pelayanan

Rekapitulasi nilai berdasarkan unit layanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

NO	NAMA UNIT PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	PERFORMA LAYANAN	★ 1	★ 2	★ 3	★ 4	★ 5
1	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (KantorInduk)	114	4.59	1		2	39	72

### III.3 Nilai Berdasarkan Unsur Layanan

U1 : PERSYARATAN

U4 : BIAYA PELAYANAN

U7 : PERILAKU

U2 : PROSEDUR LAYANAN

U5 : PRODUK LAYANAN

U8 : PENANGANAN PENGADUAN

U3 : WAKTU LAYANAN

U6 : KOMPETENSI PELAKSANA

U9 : KUALITAS SARANA DAN PRASARANA

### III.4 Nilai Performa Keseluruhan Pelayanan

JUMLAH PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	PERFORMA LAYANAN	★ 1	★ 2	★ 3	★ 4	★ 5
3	114	4.59	1		2	39	72

Berdasarkan hasil pengolahan data, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah mendapatkan nilai **4.59** dengan kategori **Sangat Baik**

 **4.59 : Sangat Baik**

