

**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE TRIWULAN I 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN**

Jl. Alun-alun Barat No. 1 Lumajang 67316  
Telp. (0334) 889308/ 892600, Fax. 889308

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Dengan diterbitkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur tingkat kualitas pelayanan masyarakat seperti yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam hal ini Pemerintah Daerah selaku Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dan menjamin penyediaan pelayanan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui atau mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada perangkat daerah, diharapkan mampu memenuhi harapan khususnya sesama aparatur sipil dan umumnya seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Lumajang. Mengingat jenis pelayanan yang ada di lingkungan maka diperlukan dorongan untuk melakukan perubahan supaya dapat memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda-beda, perkembangan jaman, teknologi yang semakin canggih dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### B. Tujuan SKM

- a. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Untuk perbaikan kualitas pelayanan publik.
- c. Untuk pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.
- d. Rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan publik.

### C. Metode

Survei dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran yang dilakukan Bagian Organisasi Kabupaten Lumajang.

#### a. Karakteristik populasi

Karakteristik Populasi dalam pelaksanaan survei ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Kepadatan populasi
- Penyebaran populasi
- Distribusi umur

#### b. jumlah responden / keterwakilan sampel

Sebagai bagian dari populasi, sampel memberikan gambaran yang benar tentang populasi. Dalam pelaksanaan survei ini, pengambilan sampel yang digunakan ditentukan oleh Bagian Organisasi Kabupaten Lumajang.

#### c. kuesioner yang berhasil dikumpulkan

dari jumlah sampel yang ditentukan sebagai responden, kuisisioner yang berhasil dikumpulkan kembali oleh tim adalah sejumlah 50

### D. Tim SKM

Penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Lumajang dilakukan oleh Tim yang terdiri dari:

1) Penanggungjawab: Paimin, AP., M.M.

Jabatan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

2) Pelaksana, terdiri dari:

- |            |   |
|------------|---|
| a) Ketua   | : Supiyati  |
| Jabatan    | : Kepala Bidang Pengelolaan dan Layanan<br>Perpustakaan |
| b) Admin   | : Chindy Vionariska, S.I.Pust                           |
| Jabatan    | : Pustakawan Ahli Pertama                               |
| c) Anggota | : Tim Layanan Perpustakaan                              |

### E. Jadwal SKM

Jadwal pelaksanaan survei dilakukan mulai bulan Januari tahun 2023, berikut daftar kegiatan selama persiapan penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat.

Tahun 2023		
No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Pendataan pengguna layanan	1 Januari s.d 10 Maret 2023
2	Penyampaian data pengguna layanan kepada bagian organisasi	13-17 Maret 2023
3	Pengambilan sampel responden menggunakan kuesioner elektronik	20-31 Maret 2023
4	Pengolahan data hasil pengisian kuesioner elektronik	3-28 April 2023
5	Penyampaian hasil pelaksanaan SKM kepada tiap-tiap UP3	1-12 Mei 2023
6	Penyampaian rencana tindaklanjut hasil pelaksanaan SKM kepada Bagian Organisasi	22-26 Mei 2023

## BAB II ANALISIS DATA

### A. Data kuesioner

Data/Form Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Assalamualaikum Wr. Wb.  
Selamat pagi / siang / malam  
Salamsejahtera bagi kita  
semua

Saat ini kami dari Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS) sedang melakukan survei kepuasan masyarakat tribulan 1 tahun 2023 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Jawaban yang Bapak / Ibu / Saudara berikan dapat memberikan

kontribusi bagi kami dalam upaya perbaikan secara berkelanjutan, khususnya yang terkait langsung dengan pelayanan kami, sehingga pelayanan kami ke depan menjadi semakin lebih baik.

Atas perhatian, bantuan dan partisipasi yang diberikan kami sampaikan terimakasih.

Catatan :

Periode pengisian dan pengumpulan kuesioner : 20 - 31 Maret 2023

**\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

---

1. Tanggal pengisian kuesioner \*

\_\_\_\_\_

*Contoh: 7 Januari 2019*

2. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

Laki-Laki

Perempuan

3. Usia Pada Saat Mengisi Kuesioner

*Tandai satu oval saja.*

18 tahun

19 tahun

20 tahun

21 tahun

22 tahun

23 tahun

24 tahun

25 tahun

26 tahun

27 tahun

28 tahun

29 tahun

30 tahun

31 tahun

32 tahun

- 33 tahun
- 34 tahun
- 35 tahun
- 36 tahun
- 37 tahun
- 38 tahun
- 39 tahun
- 40 tahun
- 41 tahun
- 42 tahun
- 43 tahun
- 44 tahun
- 45 tahun
- 46 tahun
- 47 tahun
- 48 tahun
- 49 tahun
- 50 tahun
- 51 tahun
- 52 tahun
- 53 tahun
- 54 tahun
- 55 tahun
- 56 tahun
- 57 tahun
- 58 tahun
- 59 tahun
- 60 tahun
- 61 tahun
- 62 tahun
- 63 tahun
- 64 tahun
- 65 tahun
- 66 tahun

- 67 tahun
  - 68 tahun
  - 69 tahun
  - 70 tahun
  - Yang lain:
- 

4. Ijazah Pendidikan Terakhir Yang Dimiliki Saat Mengisi Kuesioer \*  
*Tandai satu oval saja.*

- Tidak sekolah
- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- D-1
- D-2
- D-3
- D-4
- S-1
- S-2
- S-3

5. Pekerjaan \*

*Tandai satu oval saja.*

- PNS TNI POLRI
  - Petani
  - Karyawan
  - Swasta
  - Wiraswasta
  - Pelajar
  - Mahasiswa
  - Tidak Bekerja
  - Yang lain:
-

6. Alamat Tempat Tinggal \*

---

---

---

---

---

PERFORMANSI KINERJA PELAYANAN PUBLIK

7. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS)? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak Sesuai  
 Kurang Sesuai  
 Sesuai  
 Sangat Sesuai

8. 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak Mudah  
 Kurang Mudah  
 Mudah  
 Sangat Mudah

9. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak Cepat  
 Kurang Cepat  
 Cepat  
 Sangat Cepat



10. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*
- Tandai satu oval saja.*
- Sangat Mahal
- Mahal
- Murah
- Gratis
11. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan di Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS) dengan hasil yang diberikan saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*
- Tandai satu oval saja.*
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

12. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak Kompeten  
 Kurang Kompeten  
 Kompeten  
 Sangat Kompeten

13. 7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS) (kesopanan dan keramahan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*

*Tandai satu oval saja.*

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

14. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas prasarana dan sarana yang ada di Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Buruk  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat Baik

15. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Tidak Ada
- Ada, tapi tidak berfungsi
- Ada, telah berfungsi namun kurang maksimal
- Ada, berfungsi dengan maksimal dan dikelola secara baik

## HARAPAN

16. 10. Menurut Saudara seberapa penting KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

17. 11. Menurut Saudara seberapa penting PROSEDUR PELAYANAN (ringkas dan tidak berbelit-belit) yang diterapkan oleh Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

18. 12. Menurut Saudara, seberapa penting KECEPATAN PELAYANAN yang diberikan oleh petugas di Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

19. 13. Menurut Saudara, seberapa penting besaran BIAYA/TARIF PELAYANAN (murah/gratis) yang ditetapkan terhadap pelayanan yang diberikan? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

20. 14. Menurut Saudara, seberapa penting KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN yang diberikan kepada Saudara, antara yang dicantumkan dengan hasil yang Saudara terima? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

21. 15. Menurut Saudara, seberapa penting KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN (Keterampilan dan Pengetahuan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

22. 16. Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (Sopan, Respek, Ramah dan Perhatian) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

23. 17. Menurut Saudara, seberapa penting FASILITAS PRASARANA DAN SARANA (Dalam kondisi baik dan lengkap diperlukan saat memberikan pelayanan kepada Saudara? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

24. 18. Menurut Saudara, seberapa penting KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN di Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS)?  
*Tandai satu oval saja.*

Sangat Tidak Penting

Tidak Penting

Penting

Sangat Penting

#### SARAN / KRITIK / APRESIASI

Mohon berkenan untuk memberikan saran / kritik / apresiasi agar kami dapat mengidentifikasi kekurangan kami, sehingga kami dapat melakukan upaya perbaikan secara terus-menerus. Terimakasih.

25. Saran / kritik / apresiasi bagi Dinas Kearsipan & Perpustakaan (DISARPUS) adalah?

\*

## B. Perhitungan

Data kuesioner yang diperoleh kemudian diolah (dihitung) oleh Bagian Organisasi.

## C. Hasil

### **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN LUMAJANG**

**TRIBULAN KE SATU TAHUN 2023**

NILAI SKM	NAMA LAYANAN: PERPUSTAKAAN
<h1>NIHIL</h1>	Jumlah Jenis kelamin: L= 0, P= 0 Pendidikan : SD : 0 SMP : 0 SMA : 0 D III : 0 S1 : 0 S2 : 0 S3 : 0 Periode survei : 20-31 Maret 2023

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR  
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BAGI MASYARAKAT

## **BAB III PENUTUP**

### **A. Kesimpulan / Intisari**

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan : 0
2. Data pengguna layanan yang dikirimkan ke Bagian Organisasi terjadi kesalahan format sehingga data tidak dapat diolah sebagaimana harusnya.

### **B. Saran / Rekomendasi**

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
2. Perlu upaya pendataan pengguna layanan yang lebih tepat waktu dan tertib.
3. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.