LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

: 0762 323 710

: dispusip@kamparkab.go.id

: https://pustakaarsip.kamparkab.go.id/

: https://twiter.com/dispersipkampar

: https://www.instagram.com/dispersipkampar/

: https://tinyurl.com/pustakakampar

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

KABUPATEN KAMPAR

TAHUN 2025

DAFTAR ISI ..... **ii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II **4**
PENGUMPULAN DATA SKM **4**
2.1 Pelaksana SKM 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III **7**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7
BAB IV **9**
ANALISIS HASIL SKM **9**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut 10
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V **12**
KESIMPULAN **12**
LAMPIRAN **13**
1. 1
2. Hasil Pengolahan Data 13
3. 2
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 16

BAB I

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Secara substansi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar mempunyai visi dan misi untuk terwujudnya Perpustakaan sebagai Wahana Pengelolaan Perpustakan dan Kearsipan yang inspiratif dan informative dalam membangunan masa depan bersama. Oleh karena itu Dinas perpustakaan dan kearsipan mengadakan survei, survei ini didasarkan pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan inovasi Gerakan Literasi Untuk Kesejahteraan Kampar Maju (GELIAT KAMU) dan peningkatan kualitas sumber daya manusia serta kompetensi masyarakat melalui berbagai kegiatan di perpustakaan sebagai salah satu upaya peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui kegiatan pemberdayaan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya melalui Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial.

Sehingga tersirat bahwa tuntutan terhadap eksistensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar dukungan dari masyarakat sehingga kualitas pelayanan bisa dijelaskan dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan. Survei ini menanyakan pendapat dari masyarakat

mengenai pengalaman dan memperoleh pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Besar harapan kami agar Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tahun 2025 dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan publik di semua pelayanan yang ada di instansi

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan bagian intergral dari upaya bangsa untuk mewujudkan tujuan Negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945. Lebih esinsial ladi adalah bahwa pelayanan public yang berkualitas tidak dapat dipisahkan dari pemenuhan hak azasi manusia melalui pemenuhan kebutuhan dasar Negara dalam meningkatkan derajat hidupnya secara layak bagi kemanusiaan. Itu sebabnya Undang – Undang 1945 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public menjadikan pasal – pasal dalam UUD 1945, antara lain pasal 5 ayat (1), pasal 18A ayat (2), pasal 20, pasal 27, pasal 28A, pasal 28B, pasal 28C, pasal 28D, pasal 28H, pasal 28I ayat (2), dan pasal 34 ayat (3): sebagai konsideran utamanya. Demikian pula dengan penempatan Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang pengesahan Internasional Covenant on Economic, social, and cultural right (Kovenan Internasional tentang Hak – Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya), dan Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Internasional Covenan on Civil and Polotical Right (Kovenan Internasional tentang Hak – Hak Sipil dan Politik) sebagai rujukan utama undang – undang pelayanan public.

Sebagaimana amanat Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public secara berkelanjutkan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan public. Dalam menyelenggarakan pelayanan public. Penyelenggara mempunyai beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan sebagaimana pasal 15 dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Evaluasi perlu dilakukan guna mengetahui sejauh mana kewajiban yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan telah dipahami dan diketahui oleh masyarakat.

Pelayanan public yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring social. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidak percayakan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayana public harus mendapatkan perhatian dan penanganan yang sungguh – sungguh oleh semua aparatur kementrian/lembaga pada khususnya yang note bone-nya merupakan jajaran

terdepan instansi pemberi layanan public (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan public memiliki dampak (impact) yang luas berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementrian/lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan public sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan public, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan public harus dilakukan terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu fenomena yang kita lihat masih didapati berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media. Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan

Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Serta di pasal 1 ayat (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat untuk dapat mengidentifikasi sejauh mana kinerja pelayana public suatu lembaga salah satu yang dapat dilakukan adalah melakukan survei yang dapat memotret secara riil kinerja pelayanan public suatu lembaga tersebut. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komperhensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan public.

Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayana Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Pengelola perlu memiliki suatu cara pandang dan pemahaman dasar mengenai system manajemen agar dalam melakukan penafsiran dan pengambilan tindakan akan lebih baik (Trisnantoro, 2005). Dengan cara tersebut Dinas Perpustakaan dan Kearsipan akan dapat memberikan pelayanan publik dalam suatu lembaga pemerintahan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar harus mewujudkan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mewujudkan kepastian hak dan kewajiban yang terkait berbagai pihak dengan penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, tentu diperlukan Standar Pelayanan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik sebagai tolak ukur pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, pada tahun 2020 ini Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
3) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang – Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
5) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor; 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor:KEP/25/M.PAN2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
7) PERBUP SOTK

7.1 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
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 Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Kampar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Kampar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat.

Tim Survey Kepuasan Masyarakat :

No	Nama	Jabatan	Tim
1	Dr. YULI USMAN, M. Ag	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Pengarah
2	ENRYANIS NST, SE	Plt. Sekretaris	Ketua
3	BAMBANG. S.IP. M.Si	Kepala Bidang Pengembangan & Pembinaan Perpustakaan	Anggota
4	ENRYANIS NST, SE	Kepala Bidang Kearsipan	Anggota
5	Drs. H. NOVIHARDI	Kasubbag umum dan kepegawaian	Anggota
6	FAJRI SALIM	PPPK (Pengadministrasi Perkantoran)	Anggota

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis Aplikasi Web yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Kampar yaitu :

1) **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2) **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.

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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya disimpan kedalam aplikasi berbasis web. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 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 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	10 hari
2.	Pengumpulan Data	Februari – April 2025	45 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei – Juni 2025	20 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	10 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Kabupaten Kampar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 162 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

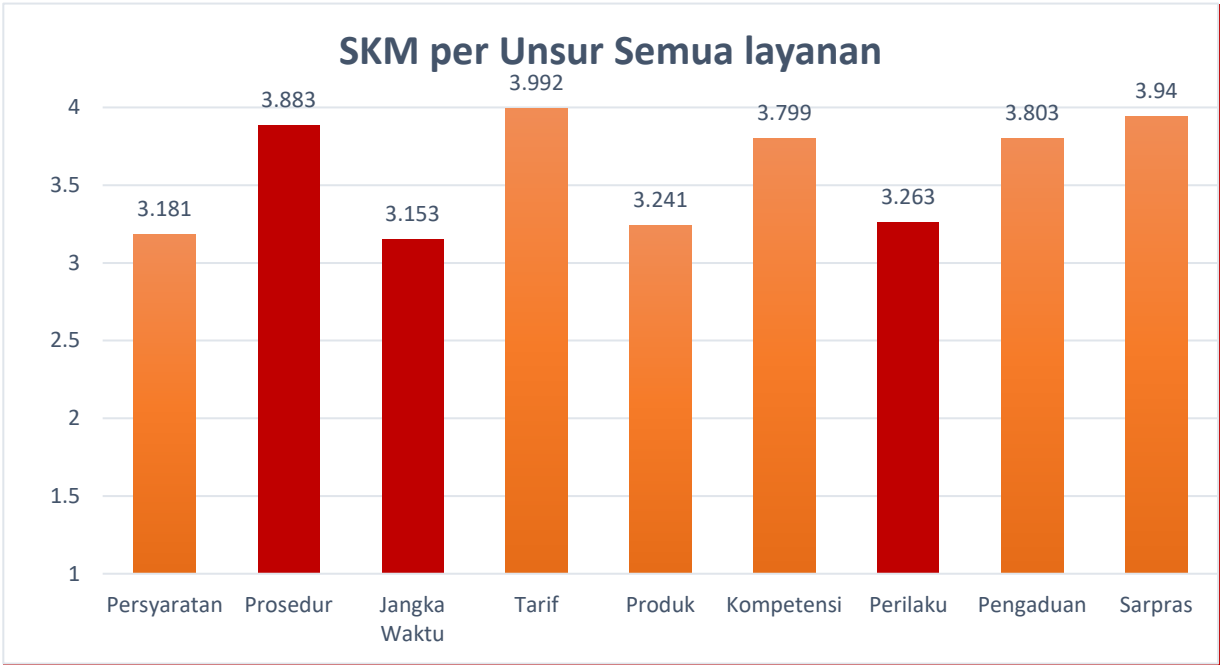
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 390 responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	Jenis Kelamin	Laki laki	180	46%
		Perempuan	210	54%
2	PENDIDIKAN	SD	30	8%
		SMP	50	13%
		SMA	70	18%
		D3/D4	60	15%
		S1	120	31%
		S2/S3	60	15%
3	PEKERJAAN	ASN	50	13%
		TNI	20	5%
		POLRI	30	8%
		SWASTA	150	38%
		WIRA USAHA	70	18%
		LAINNYA	70	18%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI	200	51%
		LAYANAN RUANG BACA	190	49%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk mendapatkan nilai terendah yaitu 3,241 Selanjutnya Jangka waktu yang mendapatkan nilai 3,389 adalah nilai terendah kedua
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,153

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan
- Tanpa pelatihan yang memadai, staf mungkin kurang memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk melayani masyarakat dengan efektif. Misalnya, kurangnya pelatihan dalam komunikasi atau teknis bisa memengaruhi kualitas pelayanan.
- “Keterbatasan Pengetahuan Terkini”
- “kurangnya pengalaman”.
- Fasilitas dan sumber daya terbatas

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Mengadakan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi, menyusun program pelatihan khusus berdasarkan area kompetensi yang perlu diperbaiki, seperti pelatihan layanan pelanggan, pengetahuan teknis, atau pelatihan soft skills. Pelatihan dapat dilakukan secara berkala atau intensif selama beberapa minggu, bergantung pada kebutuhan.

Penilaian dan Umpan Balik Berkala, melakukan penilaian berkala terhadap kinerja pelaksana dan memberikan umpan balik langsung. Hasil evaluasi ini digunakan sebagai dasar untuk mengetahui kemajuan pelaksana dan memberikan arahan yang lebih spesifik pada area yang masih perlu ditingkatkan.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang cukup baik dengan nilai **A** Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perpustakaan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan.

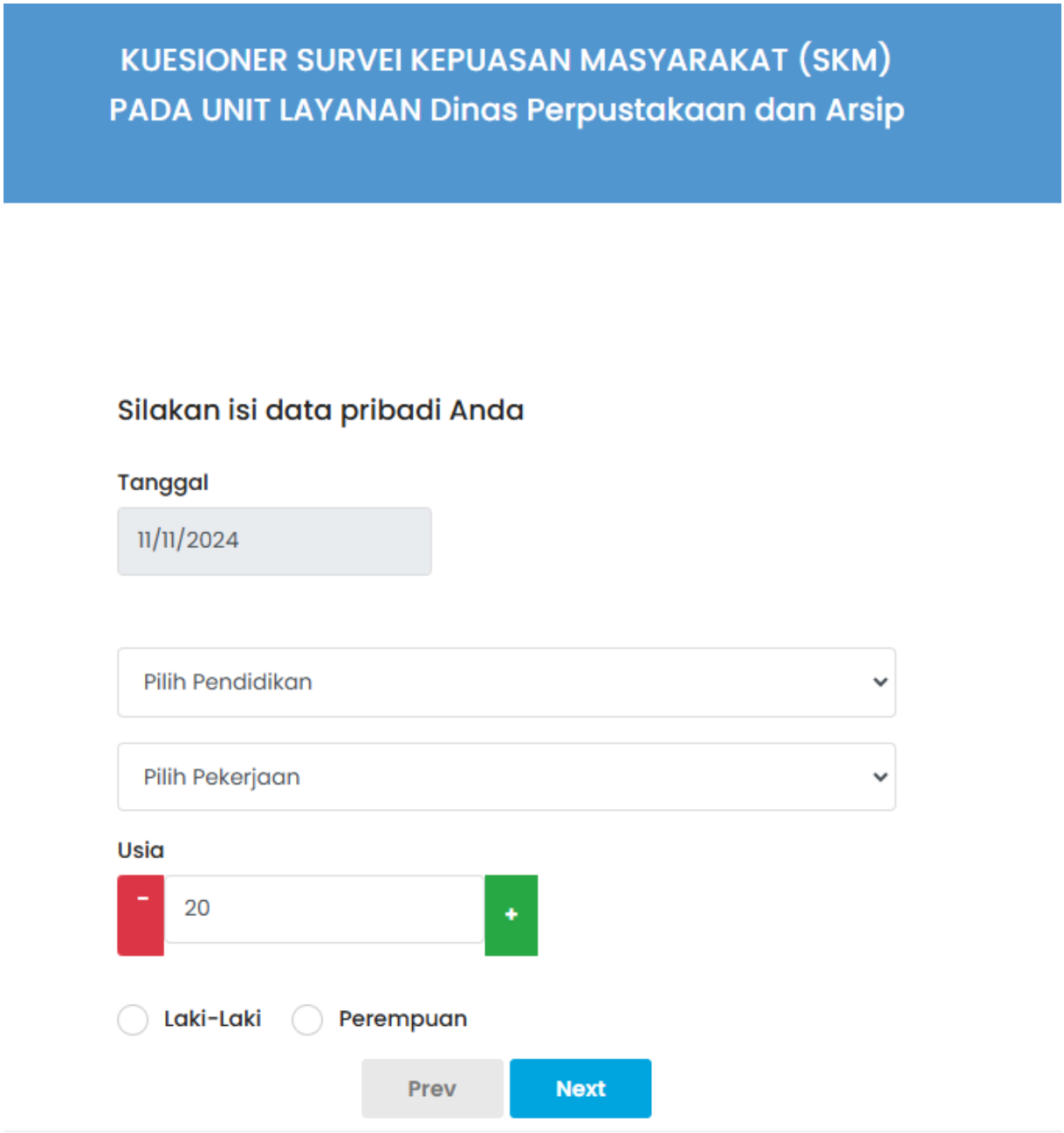
Bangkinang, 11 November

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar

DR. YULI USMAN, M. Ag
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19730703 200312 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. Hasil Olah Data SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Dinas Perpustakaan dan Arsip

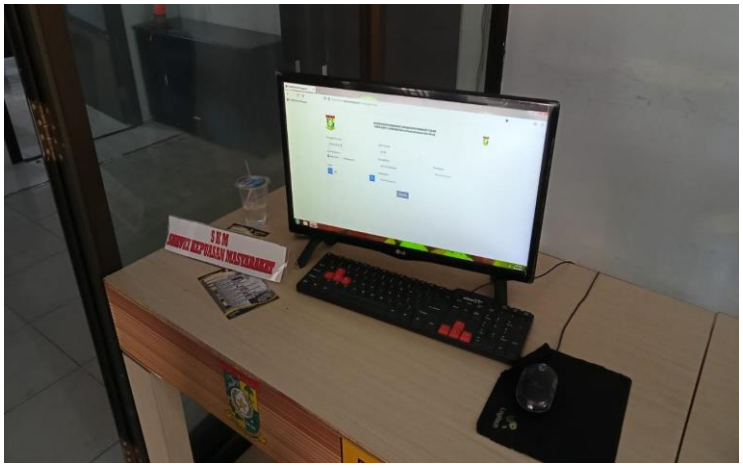
Nilai IKM
89.6

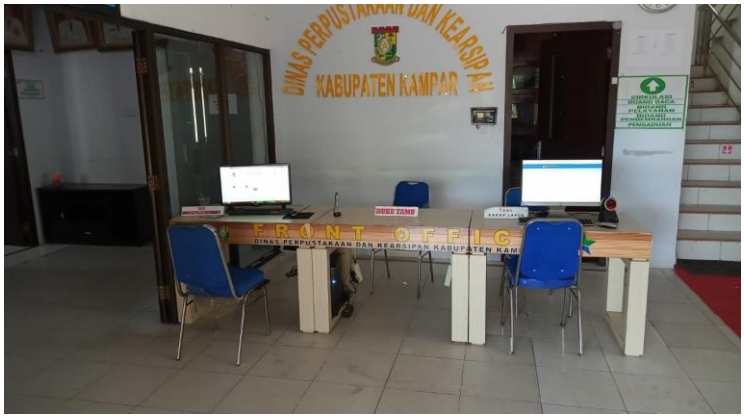
NAMA LAYANAN	:	Kunjungan perpustakaan
JUMLAH	:	494 Orang
JENIS KELAMIN	:	Laki-Laki = 127 Orang Perempuan = 367 Orang
PENDIDIKAN	:	SD : 24 Orang SMP : 3 Orang SMA : 355 Orang D3/D4 : 0 Orang S1 : 112 Orang S2/S3 : 0 Orang
Periode Survey	:	01 Januari 2024 s/d 31 Oktober 2024

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

Jml Nilai Unsur	1950	2380	1933	2447	1987	2329	2000	2331	2415	
NRR Unsur	3.181	3.883	3.153	3.992	3.241	3.799	3.263	3.803	3.94	
NRR tertbg unsur	0.353	0.431	0.350	0.444	0.360	0.422	0.363	0.423	0.438	3.5838317926409
HASIL IKM										89.596
MUTU PELAYANAN										A

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





H
I
K
EPSON

ASUS

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2025

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

KABUPATEN KAMPAR

2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tindak lanjut survei kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar memiliki tujuan untuk memastikan kualitas layanan publik yang diberikan oleh dinas ini sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat menjadi alat penting dalam mengukur efektivitas, efisiensi, dan relevansi layanan yang disediakan. Dari hasil survei, akan diperoleh gambaran mengenai aspek layanan yang masih memerlukan peningkatan, serta area-area yang telah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan.

Dalam konteks ini, survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk memahami persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan dan kearsipan. Melalui survei ini, diperoleh data terkait tingkat kepuasan, keluhan, dan saran masyarakat, yang kemudian menjadi dasar untuk merumuskan strategi perbaikan layanan. Tindak lanjut hasil survei diperlukan agar dinas dapat meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan lingkungan yang ramah dan profesional, serta memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh pemerintah.

Tindak lanjut ini meliputi analisis hasil survei, identifikasi area yang perlu ditingkatkan, pengembangan rencana aksi, serta penerapan kebijakan yang mendukung peningkatan layanan. Dengan begitu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar dapat terus berinovasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik, serta memperkuat peran perpustakaan dan arsip sebagai sarana edukasi dan informasi bagi masyarakat setempat.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan

publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut 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 merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Kampar Periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.358	**A**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.463	**A**
3	Waktu Penyelesaian	3.463	A
4	Biaya/Tarif	3.907	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.42	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.272	A
7	Perilaku Pelaksana	3.389	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.377	A
9	Sarana dan Prasarana	3.568	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Pelaksana	1.1 Bimbingan Teknis pelatihan Aplikasi otomasi Perpustakaan Inlislite			✓		Bidang Pengembangan
		1.2 Pelatihan Bimbingan Teknis peningkatan layanan perpustakaan			✓		Bidang Pelayanan
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1.1 Penambahan 15 unit penambangahn unit komputer, 4 Protektor				✓	Umum
		1.2 kegiatan peningkatan kegiatan kebersihan		✓			Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
Kompetensi Pelaksana	1.1 Bimbingan Teknis pelatihan Aplikasi otomasi Perpustakaan Inlislite	Sudah dilaksanakan kegiatan pelatiihan inlis pada bulan oktober	Melaksanakan pelatihan bimtek aplikasi inlis dengan narasumber dari Dinas Provinsi Riau dengan jumlah peserta 30 orang pengelola perpustakaan	https://pustakaarsip.kamparkab.go.id/artikel-detail/1665/dispersip-kampar-gelar-bimtek-otomasi-inlislite-untuk-pengelola-perpustakaan-sekolah	Keamanan terhadap serangan malware.
	1.2 Pelatihan Bimtek peningkatan layanan peprustakaan	Sudah dilaksanan bulan Oktober	melaksanakan kigiatan di hotel selama 3 hari sebanyak 40 orang	https://pustakaarsip.kamparkab.go.id/artikel-detail/1664/tingkat-mutu-pustaka-	-

			peserta	sekolah-dispersip-kampar-adakan-bimtek	
	1.3 Kegiatan peningkatan kebersihan	Sudah	Membersihakn ruang ruang baca, sirkulasi, ruang baca anak.	-	-
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2.1 Kegiatan penambahan 15 unit komputer	Dalam proses lelang tender katalog	Pembelian 15 unit komputer untuk layanan pemusataka 4 unit proyektor untuk di ruang layanan belajar	-	-
	2.2 kegiatan peningkatan kegiatan kebersihan	sudah	kegiatan peningkatan kegiatan kebersihan	-	-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. (Dinas Perpustsakaan) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 81.67 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
    - Pengadaaan komputer sedang proses tender akan disiapkan dalam november.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan pelatihan bimtek aplikasi inlis dengan narasumber dari Dinas Provinsi Riau dengan jumlah peserta 30 orang pengelola perpustakaan	Melaksanakan pelatihan bimtek aplikasi inlis dengan narasumber dari Dinas Provinsi Riau dengan jumlah peserta 30 orang pengelola perpustakaan	4 hari	Bidang pengembangan	Dinas Kominfo
	Pelatihan Bimbingan Teknis	Melaksanakan pelatihan bimtek aplikasi inlis	4 hari	Bidang	-

	peningkatan layanan perpustakaan	dengan narasumber dari Dinas Provinsi Riau dengan jumlah peserta 30 orang pengelola perpustakaan		pengembangan	

Bangkinang, 11 Juli 2025

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar

Dr. YULI USMAN, M. Ag
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19730703 200312 1 003