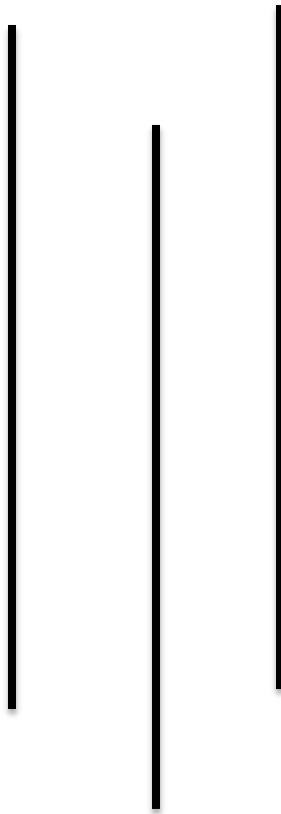




LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

KABUPATEN MUSI BANYUASIN

2022

Kata Pengantar

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, “Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Musi Banyuasin Triwulan I Tahun 2022 ini dapat kami selesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dewasa ini teknologi dan media mulai mengalami perkembangan yang pesat, sehingga dapat berperan dalam menunjang program perpustakaan dan kearsipan. Sejalan dengan hal tersebut kebutuhan akan masyarakat tentang pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan harus dapat terpenuhi sesuai dengan peraturan yang ada.

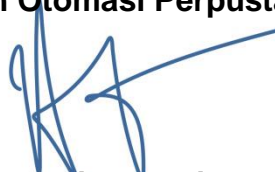
Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kinerja, mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan, mengidentifikasi kelemahan, dan tindak lanjutnya sebagai bentuk rekomendasi untuk peningkatan kinerja pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Musi Banyuasin.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin Triwulan I Tahun 2022 ini masih terdapat kekurangan, dan kami berharap kritik serta saran untuk penyempurnaan.

Demikian laporan survey kepuasan masyarakat ini dibuat, dengan harapan dapat memberikan semangat, motivasi dan pedoman bagi penyelenggara pemerintah terutama bagi para pejabat dan pelaksana kegiatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Musi Banyuasin dalam upaya peningkatan layanan yang lebih prima yang mengedepankan kepuasan masyarakat.

Sekayu, Maret 2022

**Kepala Bidang Layanan, Alih Media
dan Otomasi Perpustakaan**



Dra. Hj. Nurpajar, MM
Pembina IV.a
NIP.19680620 199303 2 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
BAB I PENDAHULUAN.....	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Dasar Hukum	7
1.3 Maksud ,Tujuan, Sasaran dan Prinsip	7
1.4 Ruang Lingkup	9
BAB II PELAKSANAAN.....	10
2.1 Profil Umum	10
2.2 Visi dan Misi	11
2.3 Struktur Organisasi	11
BAB III METODE SURVEI.....	13
3.1 Variabel Penelitian	13
3.2 Instrument Survei	13
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
3.4 Populasi dan Sampel	13
BAB IV HASIL SURVEI.....	15
4.1 Dekripsi Responden	15
4.2 Hasil Identifikasi per Unsur Pelayanan	17
BAB V TINDAK LANJUT.....	18
5.1 Tindak Lanjut	18
BAB VI KESIMPULAN.....	19
6.1 Kesimpulan	19

DAFTAR TABEL

2.1	Jumlah anggota Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	10
4.1	Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat	17
5.1	Tabel Tindak Lanjut	18

DAFTAR GAMBAR

2.1	Bagan Struktur Organisasi	12
3.1	Variabel Penelitian	13
4.1	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	15
4.2	Diagram Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	16
4.3	Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	16
4.4	Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Survei Kepuasan Masyarakat menjadi tolok ukur dalam menilai kinerja dan kualitas pelayanan tersebut.

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

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, namun dikarenakan belum mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar pelayanan maka diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan ini Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui Survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan public untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

1.2. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
- d. PermenPAN RB RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin;
- f. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 288 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin;
- g. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin

1.3. Maksud ,Tujuan, Sasaran dan Prinsip

1) Maksud

Kegiatan penyusunan SKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara ;pelayanan Pemerintah di Kabupaten Musi Banyuasin.

2) Tujuan

Survey Kepuasan Masyarakat juga bertujuan untuk mengevaluasi

- a. Tingkat pencapaian kinerja pelayanan instansi dalam memberikan layanan kepada masyarakat
- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna

- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan public

3) Sasaran

Masyarakat/pengguna pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin yang:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
- b. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

4) Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Partisipatif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

1.4. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan terhadap pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin yang mendapatkan pelayanan didalam gedung periode Triwulan I Tahun 2022 yang Survey Kepuasan Masyarakat ini meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapat pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan pelayanan
- j. Kewajiban biaya pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan pelayanan

BAB II

PELAKSANAAN

2.1. Profil Umum

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin adalah Perangkat Daerah yang berkonsentrasi dalam pengelolaan perpustakaan, pengembangan minat baca, dan pengelolaan arsip agar meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Struktur organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin diatur sesuai Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 288 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

Selain memberi layanan perpustakaan dan pengaturan arsip secara konvensional, Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin juga mulai merambah dunia digital dengan meluncurkan i-Muba sebagai perpustakaan digital, Integrated Library System (INSLIS) yang terkoneksi langsung dengan system perpustakaan nasional serta sedang tahap pengembangan aplikasi SRIKANDI untuk digitalisasi sistem arsip di lingkungan pemerintahan kabupaten Musi Banyuasin.

Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin Kabupaten Musi Banyuasin dalam memberikan Pelayanan yang optimal kepada masyarakat, saat ini didukung oleh ASN dan Honorer/Kontrak sebanyak 66 (Enam Puluh Enam) orang, terdiri dari

No	Jabatan	Jumlah	Ket
1	Kepala Dinas	1 Orang	-
2	Sekretaris	1 Orang	-
3	Kepala Bidang	5 Orang	-
4	Kepala Sub Bagian	2 Orang	-
5	Kepala Keuangan Pusat/Daerah	1 Orang	-
6	Pustakawan Ahli Muda	9 Orang	-
7	Arsiparis Ahli Muda	9 Orang	-
8	Perencana Ahli Muda	1 Orang	-
9	Staf	12 Orang	-
10	Pegawai Honor/Kontrak	26 Orang	-
Jumlah		66 Orang	-

Tabel 2.1. Jumlah anggota Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

2.2. Visi dan Misi

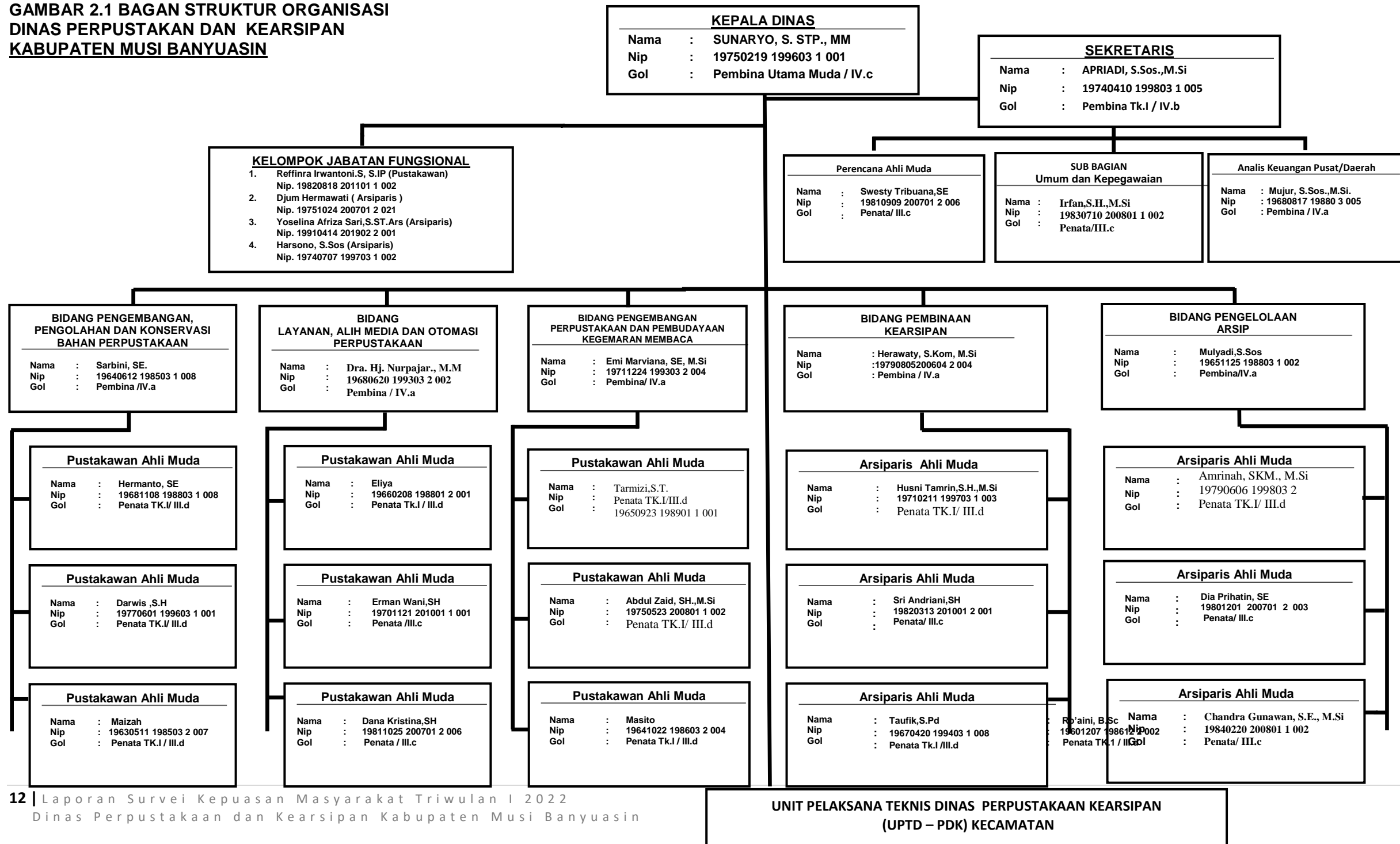
- 1) Visi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
“Terwujudnya Masyarakat cerdas melalui gemar membaca dengan memberdayakan perpustakaan dan sadar arsip serta tertatanya arsip sebagai memori daerah”

- 2) Misi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin
 - a. Meningkatkan pelayanan perpustakaan dan kearsipan
 - b. Meningkatkan kualitas Sumber Daya manusia
 - c. Meningkatkan pengelolaan perpustakaan dan arsip daerah

2.3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin Kabupaten Musi Banyuasin berdasarkan Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 288 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin adalah sebagai berikut

**GAMBAR 2.1 BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

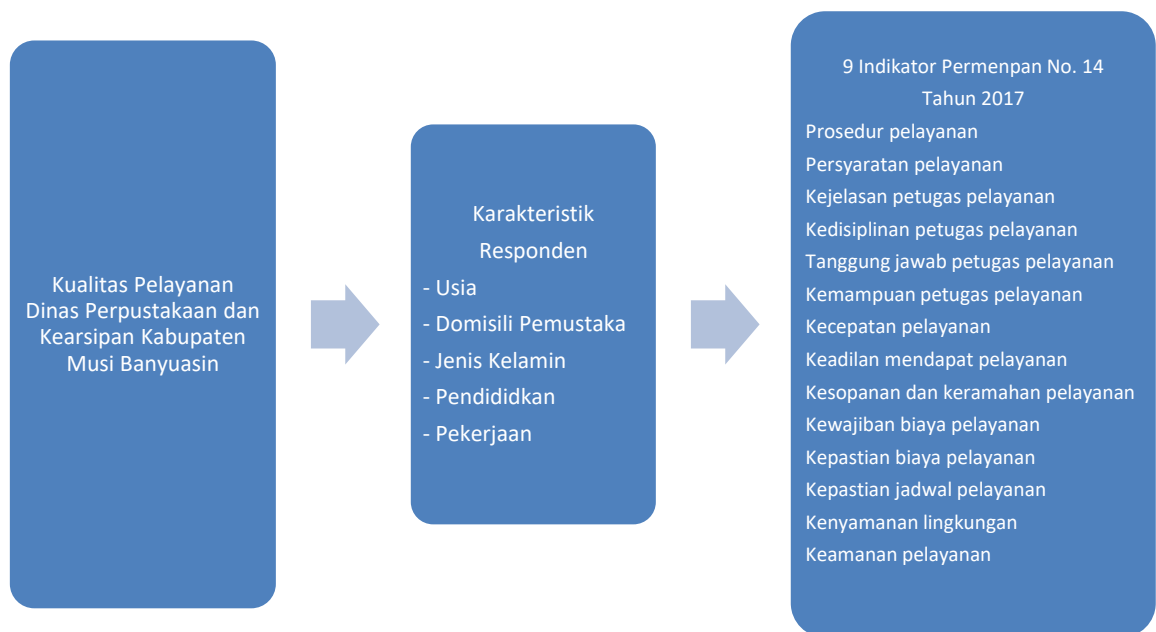


BAB III

METODE SURVEI

3.1. Variabel Penelitian

Dalam menyusun survei kepuasan masyarakat variabel penelitian yang dipakai adalah usia, domisili pemustaka, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan terhadap 14 indikator unsur pelayanan.



Gambar 3.1 Variabel Penelitian

3.2. Instrumen Survei

Instrumen survei berupa kuisisioner yang berisi 14 unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang disesuaikan dengan kebutuhan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dilaksanakan survei di Gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin dari tanggal 10 Januari hingga 18 Maret 2022

3.4. Populasi dan Sampel

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin, populasi dari SKM ini

adalah seluruh masyarakat atau pengunjung sebagai pengguna jasa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah Convenience / Accidental Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang cocok sebagai sumber data. Besar sampel penelitian yang digunakan sebanyak 84 Pengunjung.

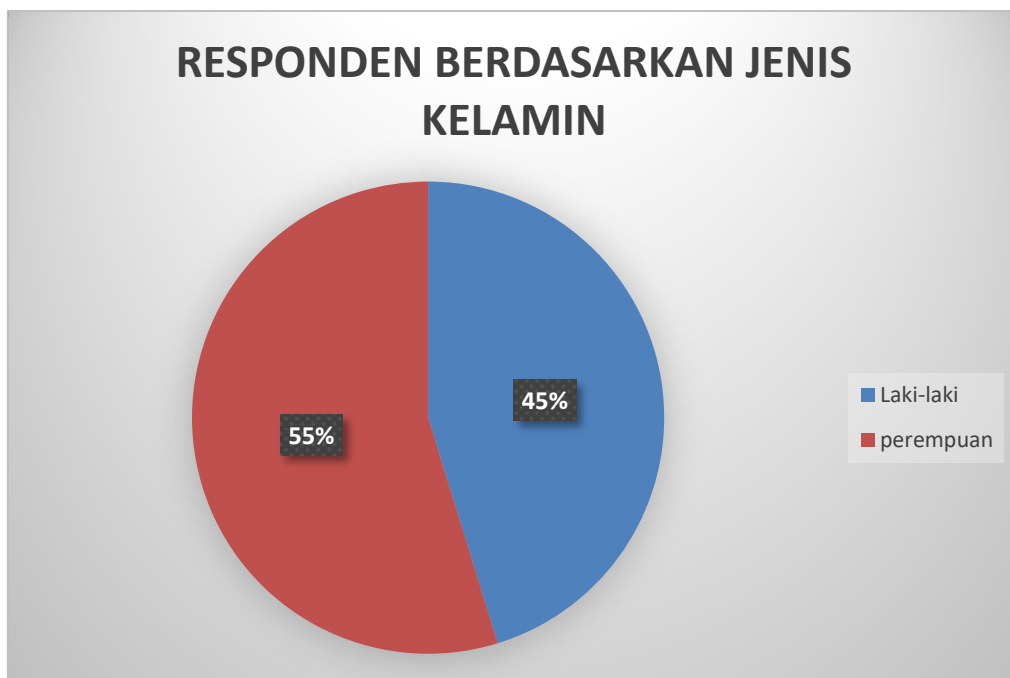
BAB IV

HASIL SURVEI

4.1. Deskripsi Responden

Deskripsi responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin tahun 2022 triwulan I dapat digambarkan sebagai berikut:

a. Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar. 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Diagram Pie diatas diketahui karakteristik pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin menurut Jenis Kelamin yaitu Laki-Laki Sebanyak 45% dan Perempuan sebanyak 55, %.

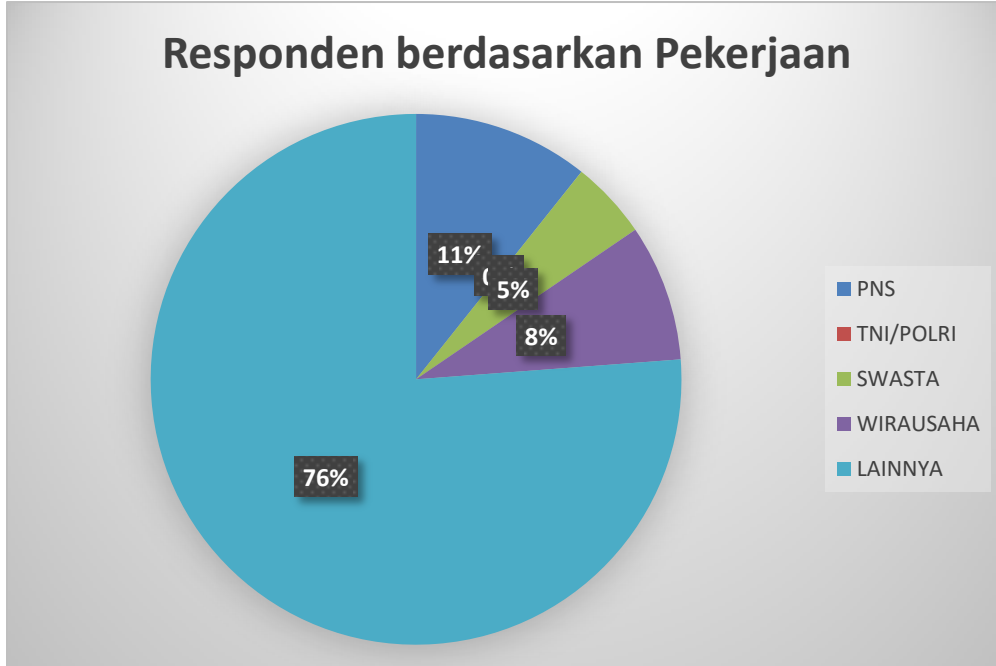
b. Berdasarkan Pendidikan



Gambar. 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berdasarkan Diagram Pie diatas diketahui karakteristik responden Menurut Pendidikan yaitu, ≤ SD Sebanyak 30%, SMP sebanyak 26%, SMA sebanyak 24%, Diploma sebanyak 12%, S1 sebanyak 7% dan S2 keatas Sebanyak 1 %.

c. Berdasarkan Pekerjaan



Gambar. 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari diagram pie diatas diketahui bahwa karakteristik responden Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kab. Musi Banyuasin berdasarkan pekerjaan

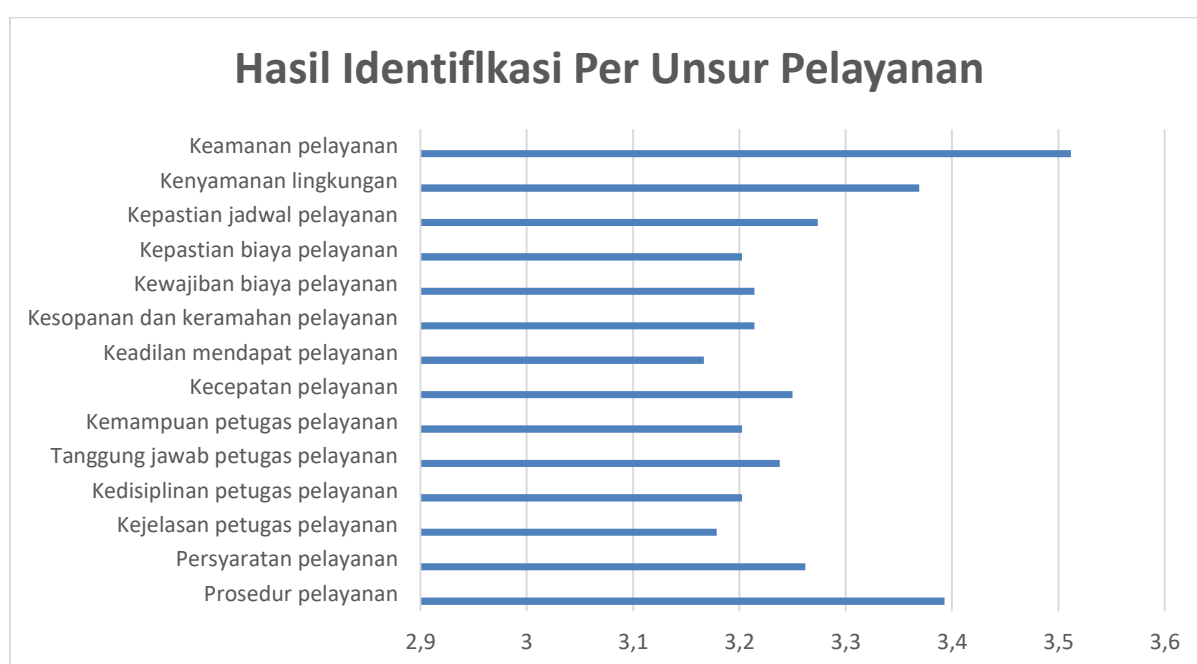
yaitu, pegawai swasta sebanyak 11%, PNS/TNI/Polisi sebanyak 5%, wirausaha sebanyak 8%, dan pekerjaan lainnya sebanyak 76%.

4.2. Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat didapatkan jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	KE T
1.	285	274	267	269	272	269	273	266	270	270	269	275	283	295	
Σ NILAI / UNSUR	3,39	3,26	3,18	3,20	3,24	3,20	3,25	3,17	3,21	3,21	3,20	3,27	3,37	3,51	
NRR / UNSUR	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	
NRR/trtbg UNSUR															
IKM UNIT PELAYANAN															81,08

Tabel. 4.1 Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat



Gambar. 4.4 Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan


Dari gambar diagram diatas dapat dilihat bahwa waktu pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin mendapatkan nilai terkecil diantara seluruh unsur pelayanan yang lain yaitu sebesar 3,17 atau equivalen skala 1-100 adalah 79,25 tentang Keadilan mendapat pelayanan, dan unsur keamanan mendapatkan nilai terbesar dengan nilai 3,51 atau equivalen skala 1-100 adalah 87,75.

Dari tabel diatas juga dapat diketahui bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin adalah sebesar 81,08, sehingga mutu pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin mendapatkan nilai B dan masuk kedalam kategori “Baik” untuk kinerja unit pelayanan.

BAB V TINDAK LANJUT

5.1 Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil kuesioner, terdapat 2 unsur pelayanan yang mendapat nilai terkecil yaitu kejelasan petugas pelayanan dan keadilan proses pelayanan. Hal ini mengakibatkan perlu peningkatan dalam prosedur pelayanan walaupun sudah masuk kategori baik. Berikut rincian tindak lanjut yang perlu dilakukan :

NO	PRIORITAS / KEGIATAN	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
			TRIWULAN III	
1	<p>Unsur Prosedur Pelayanan</p> <p>Prosedur Pelayanan adalah Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Masih ada pengunjung / masyarakat yang belum mengerti prosedur tentang proses pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Musi Banyuasin ✓ Masih ada pengunjung / masyarakat yang belum tahu petugas pelayanan yang harus ditemui ketika memiliki keperluan ✓ Peralatan pelayan yang kurang prima sehingga ada pengunjung/masyrakat yang merasa kurang puas karena tidak dilayani dengan baik 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sosialisasi/penyuluhan tentang standar Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Musi Banyuasin ✓ Perawatan Peralatan pelayanan agar dapat berfungsi dengan baik ✓ Memastikan peralatan pelayanan digunakan sesuai fungsinya 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Petugas pelayanan harus memberikan penjelasan tentang penjelasan prosedur pelayanan dengan tetap memperhatikan 5S (senyum ,salam ,sapa, sopan, dan sabar) ✓ Meningkatkan koordinasi dengan tim teknis, dalam hal perawatan peralatan pelayanan ✓ Mengambil kembali peralatan pelayanan yang dialih fungsikan jika masih terdapat peralatan yang digunakan tidak sesuai fungsinya. 	<p>Kepala Bidang Layanan, Alih Media dan Otomasi Perpustakaan,</p>  <p>Dra. Hj. Nurpajar, MM. NIP 19680620 199303 2 004</p>

Tabel. 5.1 Tabel Tindak Lanjut

BAB VI KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I (Januari - Maret Tahun 2022) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin, disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I (Januari - Maret Tahun 2022) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin adalah 81,08.
- 2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I (Januari - Maret Tahun 2022) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin termasuk dalam kriteria Penilaian Sangat Baik dengan kategori Mutu Pelayanan “B”.
- 3) Terdapat unsur penilaian yang terkecil yaitu Unsur Prosedur Pelayanan, unsur pelayanan ini sudah ditindaklanjuti (Bab 5 tindak lanjut terlampir) dan akan menjadi masukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin terhadap penyelenggaraan pelayanan