

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN BREBES TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes dapat diselesaikan.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan public pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh pegawai di lingkungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes sebagai Tim Survei, Perangkat Daerah Kabupaten Brebes serta Masyarakat pengguna layanan sebagai responden kuesioner, sehingga laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Kabupaten Brebes, Juni 2024

**KEPALA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN BREBES**



Dr. Tahroni, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP 19710609 199802 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

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) 8

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..... 10

BAB V 11

KESIMPULAN 11

LAMPIRAN 12

1. Hasil Pengolahan Data 15

2. Pengolahan Data IKM Per Responden..... 13

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.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. Meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Meningkatkan penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Meningkatkan 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 Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes adalah Pegawai aktif Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Subjek penilaian SKM pada Dinas Arsip dan Perpustakaan adalah Masyarakat Pengguna layanan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten. Masyarakat yang dimaksud adalah setiap perseorangan atau Instansi yang menggunakan layanan Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan Kearsipan dan Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan memberikan Formulir / Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan Perpustakaan secara langsung dan menggunakan google formulir untuk layanan Kearsipan yang telah disuratkan kepada Instansi/Perangkat Daerah pengguna layanan Kearsipan se Kabupaten Brebes.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes 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 di layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes dan Instansi/Perangkat Daerah Se- Kabupaten Brebes. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes Tahun 2024 dilakukan dilakukan dari Tanggal 18 Februari 2024 s.d 18 Juni 2024 oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes 2024. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengunjung perpustakaan dan layanan kearsipan yang dilaksanakan) jika dilihat dari seluruh jumlah layanan pengunjung perpustakaan dan layanan kearsipan yang terlayani selama tahun 2023, maka populasi penerima layanan Kunjungan Perpustakaan dan Layanan Kearsipan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Brebes adalah sebanyak 53.250 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan besaran populasi menggunakan table sampel dari Morgan dan Krejcie. Berdasarkan Tabel Morgan dan Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 381 orang kemudian dibagi 2 yaitu minimum 190 responden.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **190** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	91	47,89 %
		PEREMPUAN	99	52,11 %
2	PENDIDIKAN	SD	12	6,32 %
		SLTP	26	13,68 %
		SLTA	61	32,11 %
		DIII	0	0 %
		SI	84	44,21 %
		S2	7	3,68 %
3	PEKERJAAN	PNS	47	24,74 %
		WIRUSAHA	6	3,16 %
		SWASTA	20	10,53 %
		LAINNYA	117	61,58 %

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Data kuesioner yang masuk akan diolah dalam data *entry computer* untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11 (nol koma sebelas), dan untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas konversi dengan nilai dasar 25.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan public diklasifikan ke dala 4 (empat) interval, sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Internal SKM	Nilai Interval KonversiSKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25. 00 – 64, 99	D	Tidak Baik
2	2, 60 – 3, 064	65, 00 – 76, 60	C	Kurang Baik
3	3, 0644 – 3, 532	76, 61 – 88, 30	B	Baik
4	3, 5324 – 4, 00	88, 31 – 100, 00	A	Sangat Baik

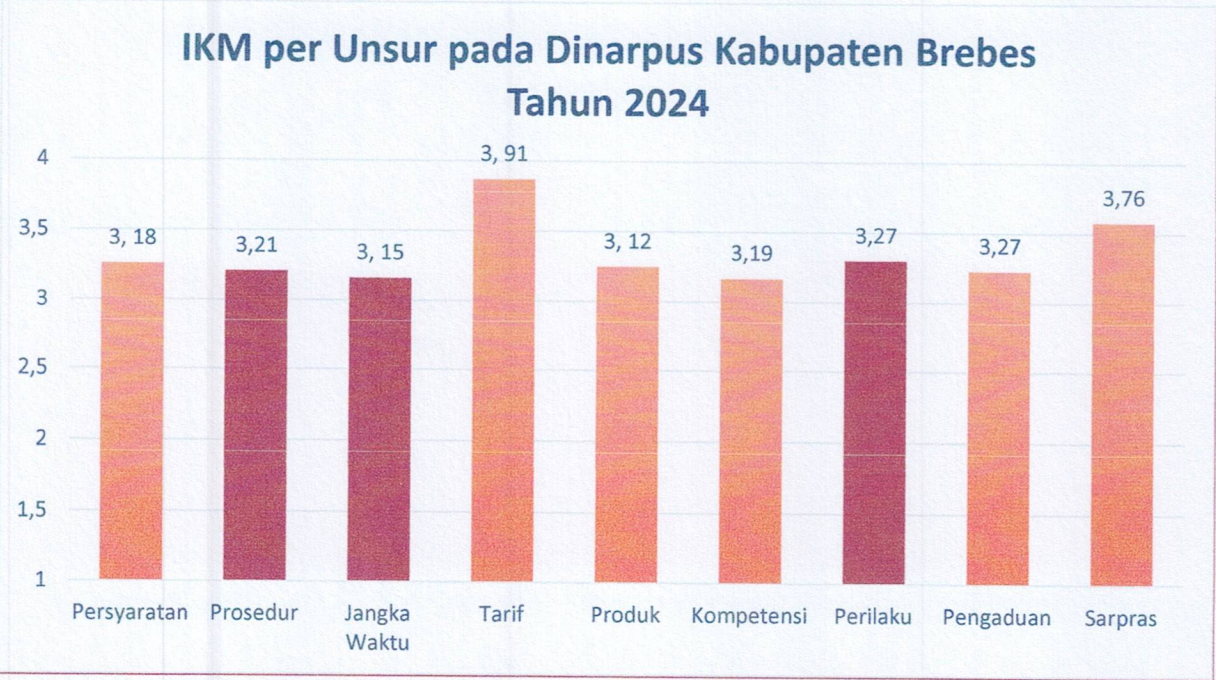
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,18	3,21	3,15	3,91	3,12	3,19	3,27	3,27	3,76
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A

IKM Unit Layanan	82,66 (B atau Baik)
------------------	---------------------

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan survey yang dilakukan, Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Arsip dan Perpustakaan Tahun 2024, yaitu 82,66 yang berarti kategori mutu pelayanan adalah “B” dan kinerja unit pelayanannya “Baik”.

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 3,12 Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,15 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,91 dan unsur Sarana Prasarana yaitu nilai 3,76.

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 :

- “Pembaharuan Produk Buku pada Layanan Perpustakaan yang perlu ditingkatkan / dikembangkan”.
- Pelayanan digitalisasi arsip yang perlu dikembangkan dan disosialisasikan lagi.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas layanan belum maksimal dikarenakan kurangnya pelatihan untuk pengembangan diri dan jumlah SDM yang masih kurang dari Analisis kebutuhan beban kerja.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

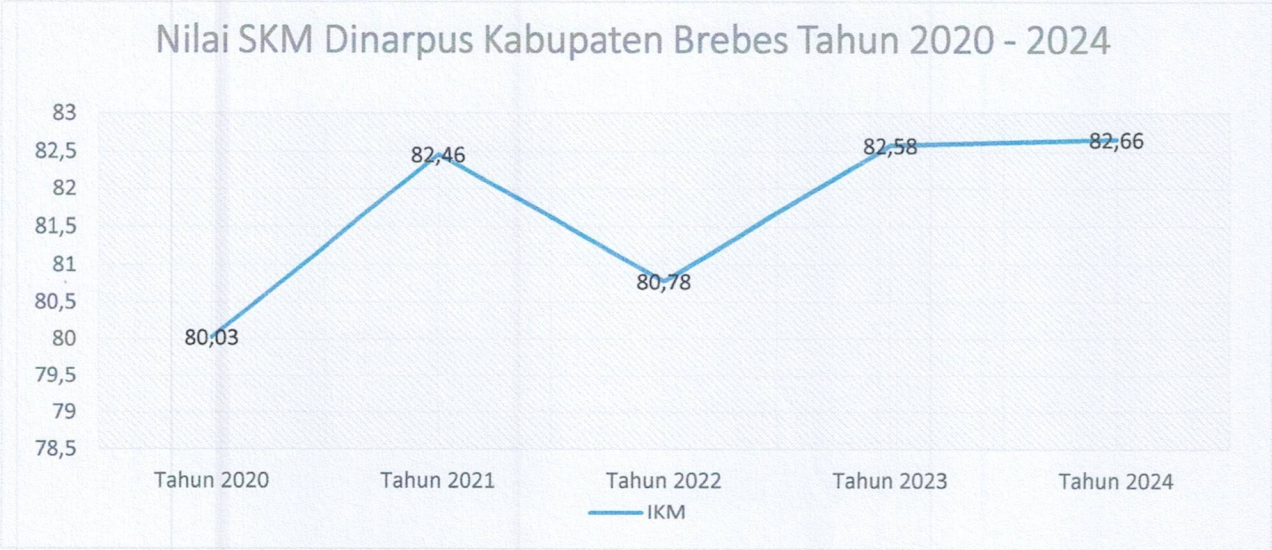
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan),

atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Sosialisasi Pelayanan Digital baik di Perpustakaan maupun Kearsipan			√	√	Seluruh Pegawai
1	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Bidang Perpustakaan

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 Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,66. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, produk.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, serta sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,91.

Kabupaten Brebes, Juni 2024

KEPALA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN

KABUPATEN BREBES



Dr. Tahroni, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP 19710609 199802 1 001

LAMPIRAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN BREBES TAHUN 2024

82,66	NILAI IKM		Nama Pelayanan : Pelayanan Layanan Kearsipan dan Perpustakaan	
			RESPONDEN	
	JUMLAH	:	190 Orang	
	JENIS KELAMIN	:	Laki-Laki = 91 Orang Perempuan = 99 Orang	
	PENDIDIKAN	:	SD = 12 Orang SMP = 26 Orang SMA = 61 Orang D3 = 0 Orang S1 = 84 Orang S2 = 7 Orang	

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Layanan Kearsipan dan Layanan Perpustakaan Pada Dinas Arsip Dan
Perpustakaan
ALAMAT : Jl. Raya Gor No.2 Brebes
: Telp/Fax (0283) 671371

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
001	3	3	3	4	3	4	3	4	4
002	3	4	3	4	3	3	3	3	4
003	3	4	4	4	4	4	4	4	4
004	3	3	3	4	3	3	4	4	4
005	3	3	3	4	2	3	3	4	4
006	3	4	3	4	3	3	3	4	4
007	3	3	3	4	3	3	3	2	4
008	3	3	3	4	3	3	3	2	4
009	3	4	3	4	3	4	3	4	4
010	3	2	1	4	3	3	3	2	2
011	3	3	3	3	3	3	3	3	3
012	3	3	3	3	3	3	3	3	3
013	4	3	4	4	4	4	4	4	4
014	3	3	3	4	3	3	4	4	4
015	3	4	3	4	3	3	4	4	3
016	3	4	3	4	3	3	4	4	3
017	4	4	4	4	3	4	4	4	4
018	3	3	3	4	3	4	4	3	1
019	3	3	3	4	3	3	4	3	1
020	3	3	3	3	3	3	4	3	4
021	3	3	3	4	4	3	3	3	3
022	3	3	1	3	1	3	3	3	3
023	3	3	3	4	2	3	3	3	3
024	3	3	3	4	3	3	3	3	3
025	3	3	3	4	3	3	3	4	4
026	3	3	3	4	3	4	4	3	4
027	3	3	4	4	3	3	4	3	4
028	3	3	3	4	3	3	3	4	4
029	3	3	3	4	3	3	3	4	4
030	3	3	3	4	3	3	3	3	4
031	3	3	3	4	3	3	3	3	4
032	3	3	3	3	3	3	4	4	4
033	3	3	3	4	3	3	3	3	3
034	3	3	3	4	3	3	3	3	3
035	3	3	3	4	3	3	3	3	3
036	3	3	3	4	3	3	3	3	3
037	3	3	3	4	3	3	3	4	4
038	3	4	3	4	3	3	4	3	4
039	4	3	4	4	3	4	4	4	4
040	3	3	3	4	4	3	3	2	3
041	3	3	3	4	3	3	3	4	4
042	4	4	4	4	3	4	4	2	4
043	3	4	3	4	3	4	4	4	4
044	3	3	2	4	3	3	3	2	3
045	3	3	3	4	3	3	4	4	4
046	3	3	3	4	3	3	4	4	4
047	3	4	3	4	3	3	3	4	4
048	3	4	3	4	3	3	4	4	3
049	4	4	4	4	4	4	4	4	4
050	4	3	3	4	4	4	4	4	4
051	3	3	3	4	3	3	3	3	3
052	3	4	4	4	3	4	4	3	4

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
053	3	4	3	4	3	4	4	4	4
054	4	4	4	4	3	4	4	4	4
055	4	4	3	4	4	4	4	4	4
056	4	4	4	4	3	3	3	3	4
057	3	4	4	4	4	4	4	4	4
058	3	3	3	4	3	3	3	3	4
059	3	3	3	3	3	3	3	3	4
060	3	3	3	4	3	4	4	4	4
061	3	3	3	4	3	3	3	3	4
062	3	3	3	4	3	3	3	3	3
063	3	3	3	4	3	3	3	4	4
064	3	3	3	4	3	3	3	3	4
065	3	3	3	4	3	3	3	3	4
066	3	3	3	4	3	3	3	3	4
067	3	4	4	4	4	3	4	4	4
068	3	4	4	4	3	3	3	3	4
069	3	3	3	4	4	3	3	3	4
070	3	3	4	4	3	3	3	3	4
071	3	3	3	4	3	3	3	3	4
072	3	4	4	4	3	3	3	3	4
073	3	3	3	4	3	3	3	3	4
074	3	4	4	4	3	3	3	3	4
075	3	3	3	4	3	3	3	3	4
076	3	3	3	4	3	3	3	3	4
077	3	3	3	4	3	3	3	3	4
078	4	4	4	4	4	3	3	3	4
079	3	3	3	4	4	3	3	3	4
080	3	3	3	4	3	3	3	3	4
081	3	3	3	4	3	3	3	3	4
082	3	3	3	4	3	3	3	3	4
083	3	3	3	4	3	3	3	3	4
084	3	3	3	4	3	3	3	3	4
085	3	3	3	4	3	3	3	3	4
086	3	3	3	4	3	3	3	4	4
087	3	3	4	4	3	3	3	3	4
088	3	3	3	4	3	3	3	3	4
089	3	3	3	4	3	3	3	4	4
090	4	4	3	4	3	4	3	3	4
091	3	3	4	4	4	3	3	4	4
092	3	3	3	4	4	4	4	4	4
093	3	3	3	4	3	3	3	3	4
094	3	3	3	4	3	3	3	4	4
095	4	4	3	4	3	4	4	3	4
096	4	4	4	4	4	3	3	3	4
097	4	4	4	4	4	3	3	3	4
098	4	3	4	4	4	3	4	3	4
099	4	3	4	4	4	3	4	4	4
100	4	3	3	4	4	3	3	4	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	4	3	4	4	4	3	3	3	3
103	4	3	4	4	3	3	4	4	4
104	4	3	4	4	4	4	3	3	4
105	4	3	4	4	4	3	3	3	4
106	3	3	3	4	2	3	3	2	4
107	3	3	3	4	2	3	3	3	4
108	3	3	2	0	2	3	3	2	3
109	3	3	2	4	2	3	4	2	4
110	3	3	2	4	3	2	3	2	3
111	3	4	2	4	2	3	3	2	3

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
112	3	2	2	4	2	3	4	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	4	3	3	4	3	3	4	4	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	4	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	4	3	3	4	4	3	4	3	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	4	3	3	4	4	3	3	3	4
130	3	4	3	4	3	3	4	3	4
131	3	4	3	4	3	4	4	3	3
132	3	3	3	4	3	3	3	4	4
133	3	3	3	4	3	3	3	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	4	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	3	3	4	4	3	3	3	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	3
139	3	3	4	4	4	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	4	3	4	3	4	4
142	4	4	3	4	3	3	3	4	4
143	3	3	2	4	2	3	4	2	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	4	0	3	4	3	3	4
146	4	4	3	4	3	4	4	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	3	4	3	4	3	3	3	4	4
152	3	3	3	4	3	4	4	3	4
153	3	3	3	4	4	4	3	4	4
154	3	3	4	4	3	3	4	3	4
155	4	4	4	4	3	4	4	4	4
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4
157	3	3	3	4	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	4	4	3	3	3	4
160	4	4	3	4	3	3	3	4	4
161	3	4	3	4	3	4	3	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	3	4	3	3	3	4	4
165	4	3	3	4	4	3	3	3	3
166	3	3	3	4	3	4	4	4	4
167	4	3	4	3	3	3	4	3	3
168	4	3	4	4	3	4	4	3	3
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	3	3	3	4	4	3	4	3	3

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
171	3	3	3	4	3	3	3	4	3
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	3	3	3	4	3	3	3	4	4
174	3	4	3	3	4	3	3	4	4
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	4	3	4	4	3	3	3	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	4	3	4	4	4	4	4	4	3
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	3	3	3	4	3	3	3	4	4
184	3	3	3	4	3	3	3	4	4
185	4	3	4	4	3	3	3	4	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	4	3	4	3	3	3	3	4
188	3	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	3	3	3	4	3	4	3	3	4
Jml Nilai Per Unsur	605	609	598	742	592	606	622	622	715
NRR Per Unsur= Jml Nilai Per Unsur : Jml kuesionir yang terisi	3,18	3,21	3,15	3,91	3,12	3,19	3,27	3,27	3,76
NRR tertimbang per unsur= NRR Per Unsur X 0.11 *)	0,35	0,35	0,35	0,43	0,34	0,35	0,36	0,36	0,41
IKM Unit Pelayanan = 82,66 **)									

Keterangan
U1 s.d U9 = Unsur Pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = IKM unit pelayanan X 25

Brebes, 20 Juni 2024
Penanggung Jawab
Kepala Dinas

Dr. Tahroli, M.Pd
NIP. 19710609 199802 1 001

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN BREBES**

Tanggal Survei : ☐ 08.00 - 13.00*
☐ 13.00 - 17.00*

Tanggal Survei : Jam Survei :

I. PROFIL.

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRALSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Brebes

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

	(+)		(+)
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyusunan pelayanan dengan jenis pelayannya.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.			1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kab. Brebes	1 2 3 4		
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah			1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang keepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4		
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.			1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	1 2 3 4		
a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.			1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.			1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.			
a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.			1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.			
a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.			1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.			
a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.			1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.			
a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.			1 2 3 4

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P=	1	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	P=	1
a. Tidak sesuai.		2	a. Tidak kompeten.		1
b. Kurang sesuai.		3	b. Kurang kompeten.		2
c. Sesuai.		4	c. Kompeten.		3
d. Sangat sesuai.			d. Sangat kompeten.		4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kab. Brebes		1	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan (trial) kesopanan dan keramahan.		1
a. Tak mudah		2	a. Tidak sopan dan ramah.		2
b. Kurang mudah		3	b. Kurang sopan dan ramah.		3
c. Mudah		4	c. Sopan dan ramah.		4
d. Sangat mudah			d. Sangat sopan dan ramah.		
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		1	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.		1
a. Tidak cepat.		2	a. Buruk.		2
b. Kurang cepat.		3	b. Cukup.		3
c. Cepat.		4	c. Baik.		4
d. Sangat cepat.			d. Sangat baik.		
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan.		1	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.		1
a. Cukup mahal.		2	a. Tidak ada.		2
b. Cukup mahal.		3	b. Ada tetapi tidak berfungsi.		3
c. Murah.		4	c. Berfungsi kurang maksimal.		4
d. Gratis.			d. Dikelela dengan baik.		
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		1			
a. Tidak sesuai.		2			
b. Kurang sesuai.		3			
c. Sesuai.		4			
d. Sangat sesuai.					

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Unit Layanan Kearsipan dan Layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Brebes

I. PETUNJUK UMUM

- a. Kuesioner ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan OPD/Masyarakat terhadap Pelayanan Kearsipan dan Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Brebes pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes
- b. Partisipasi OPD/Masyarakat untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Brebes mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan Pelayanan Kearsipan dan Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Brebes Terhadap OPD/Masyarakat
- c. Mohon untuk mengisi form ini sebelum tanggal 18 Juni 2024

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Jawaban Anda

Tanggal Survei *

HH BB TTTT

/ /



Jam Survei *

☐ 08.00 - 13.00

☐ 13.00 - 17.00

II. PROFIL *

Jenis kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Usia *

Jawaban Anda

Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3



Pekerjaan *

- ☐ Wirausaha
- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ Lainnya

Pekerjaan Lainnya, sebutkan *

Jawaban Anda

Jenis Layanan Yang diterima *

Jawaban Anda

III. PENDAPAT SAUDARA TENTANG PELAYANAN KAMI *

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai



2. Bagaimana pemahaman saudara tentang *
kemudahan prosedur pelayanan di unit
ini

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang *
kecepatan waktu dalam memberikan
pelayanan konsultasi

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang *
kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis



2. Bagaimana pemahaman saudara tentang *
kemudahan prosedur pelayanan di unit
ini

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang *
kecepatan waktu dalam memberikan
pelayanan konsultasi

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang *
kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis



5. Bagaimana pendapat saudara tentang *
kesesuaian produk pelayanan antara yang
tercantum dalam standar pelayanan
dengan hasil yang diberikan

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang *
kompetensi/kemampuan petugas dalam
pelayanan

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku *
pegawai dalam pelayanan terkait
kesopanan dan keramahan

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah



8. Bagaimana pendapat saudara tentang *
kualitas sarana dan prasarana (ruang
konsultasi)

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang *
penanganan pengaduan pengguna
layanan

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



