



Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Mojokerto

LAPORAN
AKHIR



2022

**SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO**

The background features a large, dark red, wavy shape that resembles a stylized wave or a splash. This shape is set against a white background. Two bright yellow, curved accents are positioned on the upper left and upper right edges of the red shape. The text is centered within the red area.

BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan dan penata layanan memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan perannya sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan publik yang disediakan. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanahkan dan mewajibkan Pemerintah Daerah untuk selalu meningkatkan kualitas dan korporasi.

Salah satu upaya meningkatkan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Dengan adanya Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjangring masukan dari masyarakat. Masyarakat menjadi subyek penilai utama dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh institusi pemerintahan. Hal ini jelas dikarenakan masyarakat merupakan pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto merupakan pelaksana dan penyelenggara urusan wajib non pelayanan dasar yang merupakan salah satu institusi pelayanan publik. Sesuai dengan ketersediaan sumber daya saat ini, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto menyelenggarakan layanan kearsipan kepada Perangkat Daerah

dan Lembaga Pendidikan Kabupaten Mojokerto. Beberapa pelayanan yang telah diberikan adalah fasilitasi sarana kearsipan, konsultasi kearsipan, layanan *scanning*, dan pelayanan-pelayanan lain. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat dan sudah sepatutnya Pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Sebagai penyelenggara pelayanan publik maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto dalam perbaikan pelayanan publik yaitu dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada penerima atau pengguna layanan dengan melakukan pengukuran kepuasan penerima dan pengguna layanan melalui kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto adalah untuk mengetahui penilaian kinerja unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

Tujuan dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.
2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.
3. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

1.4 Sasaran

Sasaran dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto adalah tersedianya Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik. Dimana Organisasi Perangkat Daerah, Masyarakat Pengunjung Perpustakaan, dan Pengelola Perpustakaan Sekolah yang mendapatkan pelayanan kearsipan dan kepustakaan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto sebagai sasaran.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan survei dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Mengidentifikasi aspek dalam kuesioner

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 aspek dalam penyusunan kuesioner yakni :

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur
- 3) Waktu penyelesaian
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 9) Sarana dan prasarana

3. Menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat terhadap terhadap Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

1.6 Keluaran Yang Diharapkan

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto adalah Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, meliputi kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, analisis gap/kesenjangan serta tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi unit kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

Bab III Gambaran Umum Kabupaten Mojokerto, meliputi letak, batas dan luas Kabupaten Mojokerto serta kondisi demografi Kabupaten Mojokerto.

Bab IV Metodologi Penelitian, meliputi pelaksanaan survei, metode pengambilan sampel, langkah penelitian, dan metode analisis data.

Bab V Analisis dan Pembahasan, meliputi karakteristik, kepuasan serta analisa kesenjangan kepuasan dan harapan pengguna layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

Bab VI Kesimpulan dan Rekomendasi, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).

2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, menerangkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public dengan sasaran:

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

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa

tahapan, yaitu: perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengukuran Skala *Likert*, setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N \quad (1)$$

N = Bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (2)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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

2.4 Analisis Gap/Kesenjangan

Analisis Gap/Kesenjangan merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Gap Analysis itu sendiri merupakan bagian dari metode **IPA (Importance-Performance Analysis)**.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan

semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Wahyuni, 2014).

2.5 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Unit Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto

Tugas pokok pada masing-masing struktur organisasi yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut.

A. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang perpustakaan dan bidang kearsipan.

B. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto untuk mengkoordinasikan bidang-bidang dan memberikan pelayanan administratif serta teknis yang meliputi urusan umum, kepegawaian, penyusunan program dan keuangan

- a. Sekretariat mempunyai fungsi :
- i. Pelaksanaan koordinasi dan penyusunan rencana program, kegiatan dan anggaran.
 - ii. Pelaksanaan pengelolaan dan pembinaan urusan administrasi umum, kepegawaian dan keuangan.
 - iii. Pelaksanaan urusan ketatausahaan, kerumahtanggaan, serta tata laksana dan hubungan masyarakat.
 - iv. Pelaksanaan dan koordinasi penyusunan peraturan perundang-undangan dan penataan organisasi.
 - v. Pelaksanaan dan koordinasi pengelolaan dan pengamanan aset.
 - vi. Pengorganisasian pelaksanaan tugas bidang-bidang dan UPTD di Lingkungan Dinas.
 - vii. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan. dan
 - viii. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.
- b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas :
- i. Melakukan pengelolaan dan pembinaan urusan administrasi umum dan kepegawaian.
 - ii. Melakukan pengelolaan surat menyurat, kearsipan, ketatalaksanaan, kerumahtanggaan, hubungan masyarakat dan keprotokolan.

- iii. Menyusun rencana kebutuhan, pengadaan, distribusi dan pemeliharaan perlengkapan dan peralatan kantor.
- iv. Menyusun bahan koordinasi di bidang administrasi umum dan kepegawaian.
- v. Melakukan pengelolaan dan pengamanan aset.
- vi. Menyusun bahan koordinasi pelaksanaan tugas bidang-bidang dan UPTD di Lingkungan Dinas dibidang administrasi umum dan kepegawaian.
- vii. Melakukan evaluasi dan penyusunan laporan. Dan
- viii. Melakukan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris.

C. Bidang Perpustakaan

Bidang Perpustakaan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto meliputi layanan perpustakaan, pembinaan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca. Dalam melaksanakan tugas bidang perpustakaan mempunyai fungsi :

- i. Perumusan konsep kebijakan teknis bidang pelayanan perpustakaan, pembinaan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca.
- ii. Pelaksanaan kegiatan bidang pelayanan perpustakaan, pembinaan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca.

- iii. Pelaksanaan koordinasi bidang pelayanan perpustakaan, pembinaan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca.
- iv. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan.
- v. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

D. Bidang Kearsipan

Bidang Kearsipan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto meliputi pengelolaan arsip dinas, akuisisi dan pengelolaan arsip statis serta pembinaan kearsipan.. Dalam melaksanakan tugas bidang kearsipan mempunyai fungsi :

- i. Perumusan rencana dan program Bidang Kearsipan.
- ii. Pelaksanaan pendistribusian dan pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kearsipan kepada bawahan.
- iii. Pelaksanaan koordinasi dengan unit-unit kerja terkait dalam rangka pelaksanaan tugas kearsipan.
- iv. Perumusan peraturan dan bahan kebijakan pengembangan sumber daya manusia kearsipan di lingkup kabupaten sesuai dengan kebijakan nasional.
- v. Pelaksanaan pengawasan/ supervise terhadap penyelenggaraan kearsipan Perangkat Daerah, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Kecamatan dan Desa/ Kelurahan.

- vi. Perumusan peraturan dan bahan kebijakan penggunaan sarana prasarana kearsipan di lingkup Kabupaten sesuai dengan kebijakan nasional.
- vii. Pelaksanaan pengelolaan arsip statis dan arsip dinamis Perangkat Daerah, BUMD, perusahaan swasta dan perorangan berskala Kabupaten.
- viii. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan. dan
- ix. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

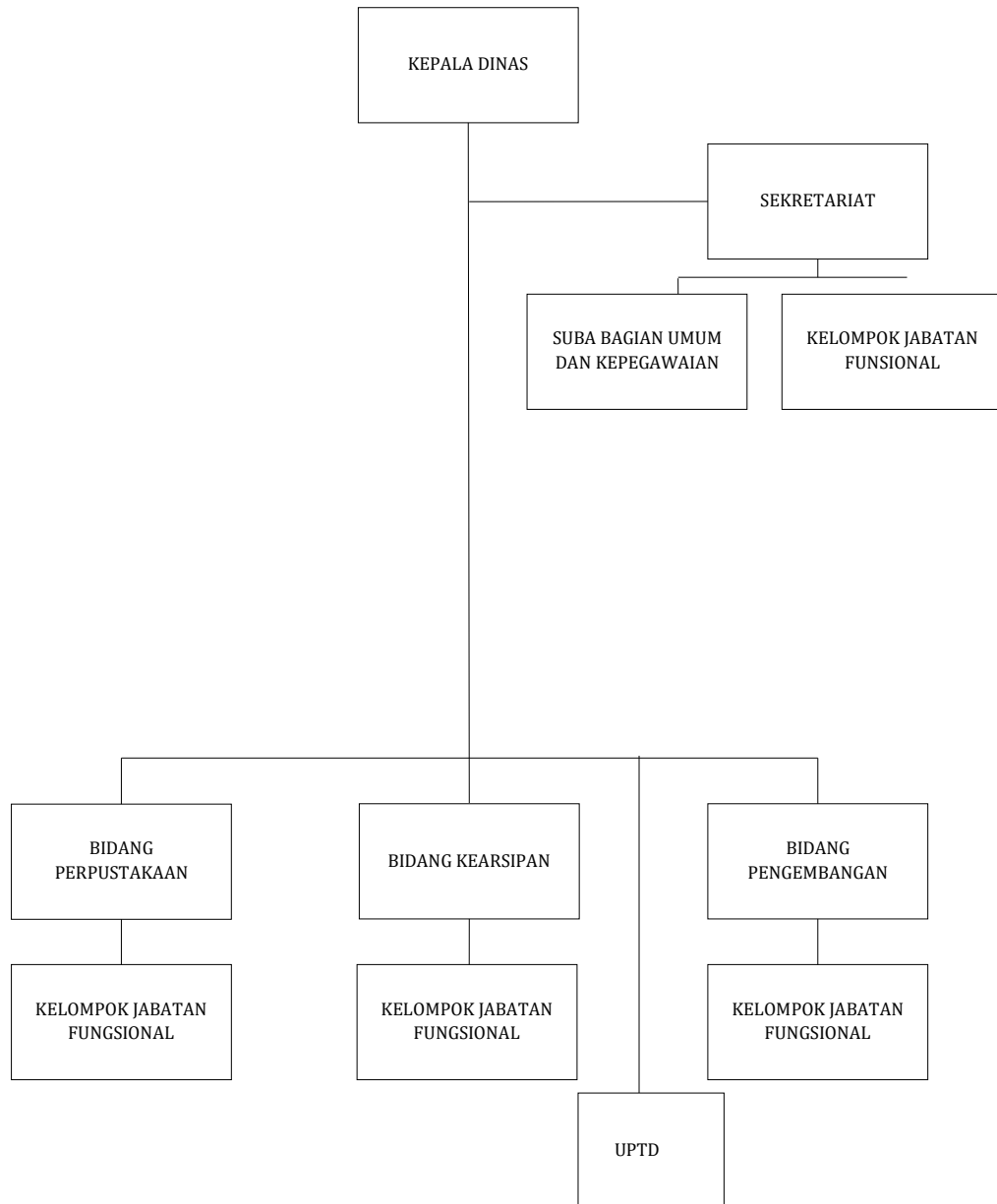
E. Bidang Pengembangan

Bidang Pengembangan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto meliputi teknologi informasi, kerja sama dan promosi serta pengembangan koleksi dan pengolahan bahan pustaka. Dalam melaksanakan tugas bidang pengembangan mempunyai fungsi :

- i. Perumusan konsep kebijakan teknis di bidang pembinaan yang terkait dengan pengembangan perpustakaan dan kearsipan.
- ii. Perumusan perencanaan program kerja dan petunjuk teknis bidang pengembangan perpustakaan dan kearsipan.
- iii. Pelaksanaan pengembangan perpustakaan dan kearsipan.

- iv. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program kegiatan pengembangan perpustakaan dan kearsipan.
- v. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan bidang lain dan lembaga/instansi lain yang berhubungan dengan perpustakaan dan kearsipan.
- vi. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan.
- vii. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh kepala Dinas.

Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto



BAB III
GAMBARAN UMUM
KABUPATEN MOJOKERTO

BAB III

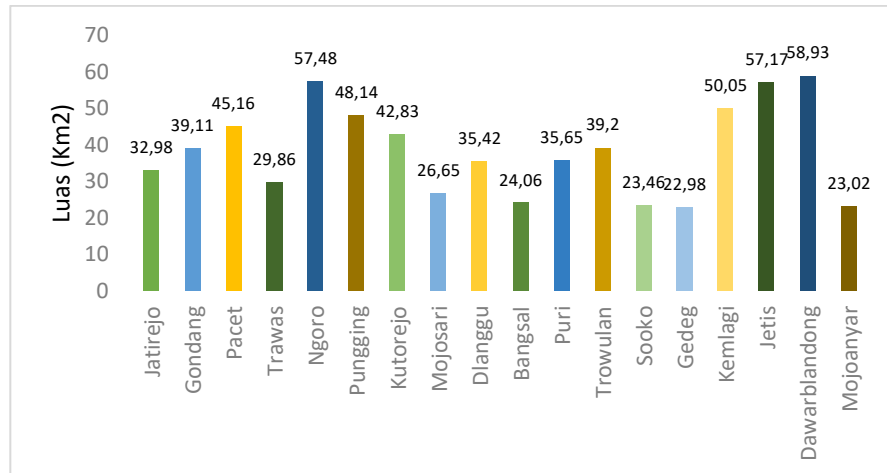
GAMBARAN UMUM KABUPATEN MOJOKERTO

3.1 Letak, Batas dan Luas Kabupaten Mojokerto

Kabupaten Mojokerto merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur. Secara geografis, Kabupaten Mojokerto terletak di antara 111°20'13" sampai dengan 111°40'47" bujur timur dan antara 7°18'35" sampai 7°47'30" lintang selatan. Kabupaten Mojokerto memiliki luas wilayah seluruhnya 692,15 km² atau sekitar 2,09% dari luas Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Mojokerto terletak mengitari wilayah Kota Mojokerto. Kabupaten Mojokerto berbatasan dengan beberapa kabupaten/kota, yaitu:

- Sebelah Utara : Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Gresik
- Sebelah Timur : Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Pasuruan
- Sebelah Selatan : Kabupaten Malang dan Kota Batu
- Sebelah Barat : Kabupaten Jombang

Secara administratif Kabupaten Mojokerto masuk Wilayah Kerja Badan Koordinasi Wilayah Pemerintahan dan Pembangunan Bojonegoro sedangkan secara spasial Tata Ruang Jawa Timur adalah masuk dalam Kawasan pengembangan "Gerbang Kertosusila". (Bappeda Kabupaten Mojokerto dan LPPM Universitas Brawijaya, 2016)



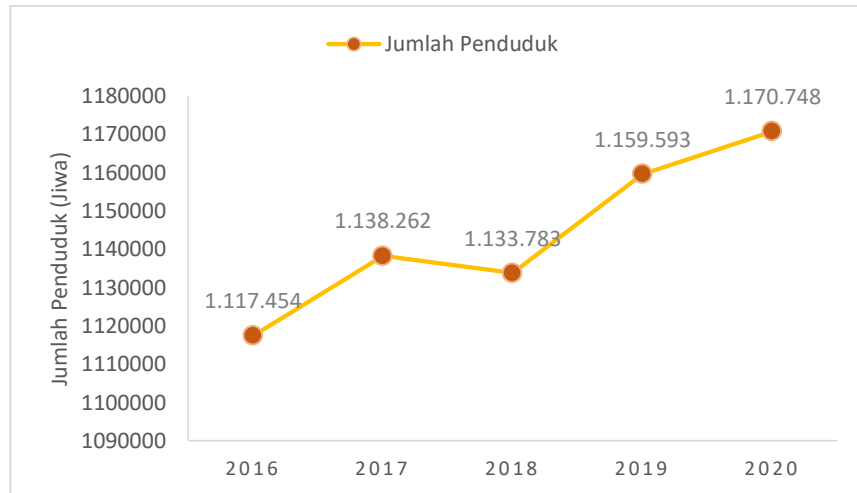
Gambar 3.1 Luas Wilayah Kabupaten Mojokerto berdasarkan Kecamatan

Sumber: Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2021

Kabupaten Mojokerto terdiri atas 18 Kecamatan, 299 Desa dan 5 Kelurahan. Adapun Kecamatan yang memiliki luas terluas adalah Kecamatan Daworblandong yakni seluas 58,93 km² dan Kecamatan Ngoro yang memiliki luas wilayah 57,48 km². Kecamatan di Kabupaten Mojokerto yang memiliki luas wilayah paling sempit adalah Kecamatan Gedeg yakni seluas 22,98 km².

3.2 Kondisi Demografis Kabupaten Mojokerto

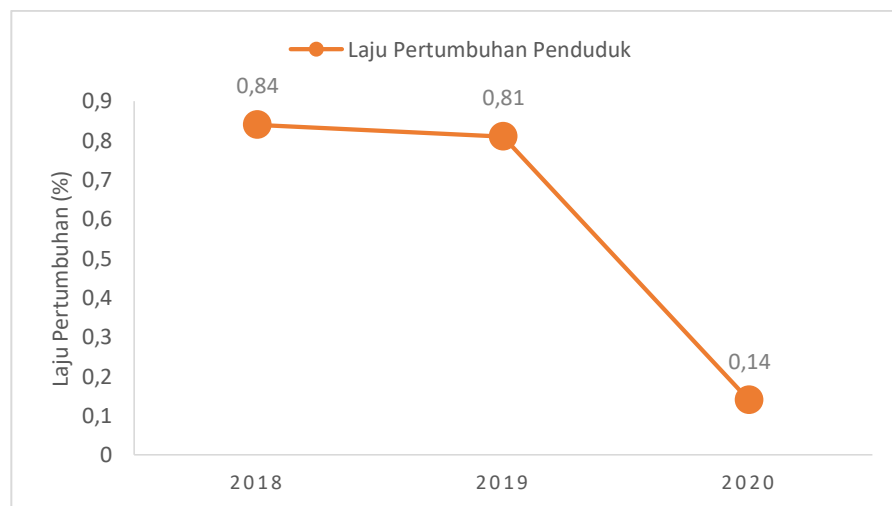
Sebaran jumlah penduduk di Kabupaten Mojokerto dari tahun 2016 hingga tahun 2020 cenderung mengalami peningkatan. Hanya pada tahun 2018 mengalami penurunan jumlah penduduk sekitar 4.479 jiwa. Kembali meningkat hingga tercatat sebanyak 1.170.748 jiwa di tahun 2020.



Gambar 3.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2016-2020

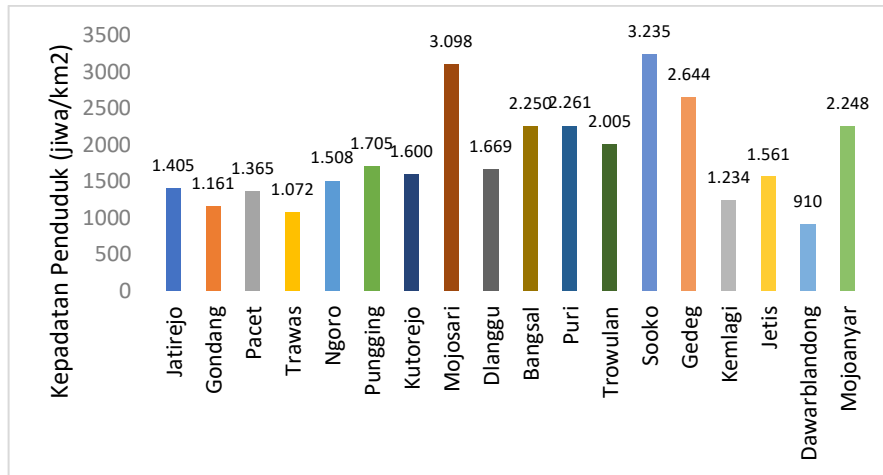
Sumber: Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2021

Adapun laju pertumbuhan penduduk di Kabupaten Mojokerto tahun 2018 sebesar 0,84 persen dan cenderung mengalami penurunan disetiap tahunnya mencapai 0,14 persen di tahun 2020.



Gambar 3.3 Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2018-2020

Sumber: Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2021

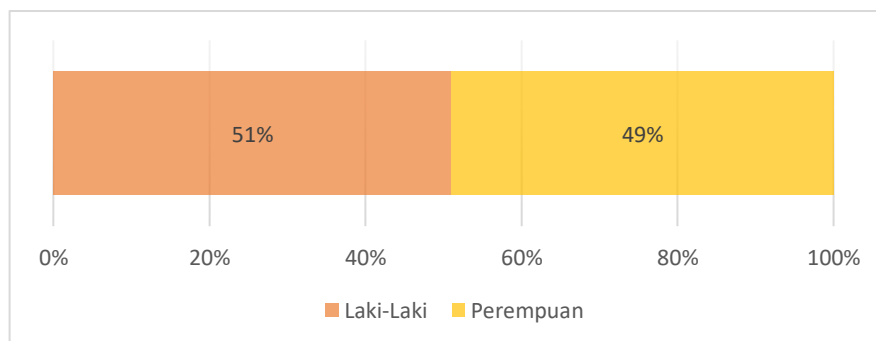


Gambar 3.4 Kepadatan Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2020

Sumber: Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2021

Sementara kepadatan penduduk di Kabupaten Mojokerto pada tahun 2020 paling tinggi berada di Kecamatan Sooko sebesar 3.235 jiwa/km² artinya setiap 1 km² dihuni oleh penduduk sebanyak 3.235 jiwa. Sementara kepadatan penduduk paling rendah berada di Kecamatan Dawarblandong sebanyak 910 jiwa/km².

Sementara itu, di Kabupaten Mojokerto paling banyak didominasi oleh penduduk yang berjenis kelamin laki-laki yakni sebesar 51 persen sedangkan penduduk yang berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 49 persen.



Gambar 3.5 Komposisi Penduduk Kabupaten Mojokerto Tahun 2020

Sumber: Kabupaten Mojokerto dalam Angka 2021

The background is a deep red color with a wavy, organic shape. There are two yellow curved accents: one on the left side and one on the right side, both appearing to be layered on top of the red shape.

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei terdiri dari beberapa hal penting diantaranya Sumber Data, Penetapan Responden dan Lokasi Survei, serta Pelaksanaan Survei sebagai berikut:

1. Sumber Data

- c. Data Primer, diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuesioner, data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan kearsipan dan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

- d. Data Sekunder, diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

2. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

Responden dalam penelitian adalah masyarakat yang mendapatkan layanan kearsipan dan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto di Organisasi Perangkat Daerah sebanyak 93 responden, masyarakat pengunjung perpustakaan Disperpusip sebanyak 185 responden, masyarakat pengunjung perpustakaan desa sebanyak 50 responden, dan pengelola perpustakaan sekolah serta kepala sekolah sebanyak 72 responden.

Penetapan responden diambil menggunakan proporsi tiap unit pelayanan.

3. Pelaksanaan Survei

Dalam pelaksanaannya, Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto dilakukan dengan metode *offline*. Metode *offline* yaitu dengan pengisian kuesioner survei yang telah disediakan dengan memberi tanda pada salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan sesuai dengan persepsi dan harapan responden. Survei telah dilaksanakan mulai tanggal 15 September 2021 – 4 Oktober 2021.

4.2 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Pengambilan sampel dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Sampel di Setiap Intansi di Kabupaten Mojokerto

No	Instansi	Sasaran Responden	Jumlah Responden	Jumlah Sampel
1	OPD	1. Sekretaris OPD 2. Eselon IV di Sekretariat OPD 3. Staf (Pengelola Kearsipan) di Sekretariat OPD	31 Organisasi Perangkat Daerah	93
2	Perpustakaan Disperpusip	Pengunjung Perpustakaan	185	185

No	Instansi	Sasaran Responden	Jumlah Responden	Jumlah Sampel
3	SD	1. Kepala Sekolah 2. Pengelola Perpustakaan	18 SD (2 Responden per SD)	36
4	SMP	1. Kepala Sekolah 2. Pengelola Perpustakaan	18 SD (2 Responden per SD)	36
5	Perpustakaan Desa	Pengunjung Perpustakaan	10 Perpustakaan Desa (5 Responden Per Perpustakaan)	50
TOTAL				400

Sumber: Data Diolah, 2021

4.3 Langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Pekerjaan

Tahapan ini adalah tahapan untuk mempersiapkan segala sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan antara lain mobilisasi peralatan, perlengkapan kerja, perancangan jadwal kerja dan koordinasi awal dengan instansi terkait serta penyiapan instrumen berupa kuesioner meliputi aspek sebagai berikut.

a. Persyaratan

Pendapat responden mengenai kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

b. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Pendapat responden mengenai kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan kearsipan.

c. Waktu penyelesaian

Pendapat responden mengenai ketepatan dan kecepatan proses pelayanan kearsipan.

d. Biaya/tarif

Pendapat responden mengenai kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan pelayanan.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Pendapat responden mengenai kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan yang responden harapkan.

f. Kompetensi pelaksana

Pendapat responden mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku pelaksana

Pendapat responden mengenai perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pendapat responden mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna/penerima layanan kearsipan.

i. Sarana dan Prasarana

Pendapat responden mengenai kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan.

2. Studi Literatur

Tahap ini adalah tahapan untuk mencari referensi teori-teori serta metodologi yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ada.

3. Identifikasi Permasalahan

Tahapan ini adalah tahapan untuk mengenal permasalahan yang akan dibahas, yang akan menentukan kualitas suatu penelitian.

4. Penyusunan Metodologi

Tahap ini adalah tahapan untuk menyusun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan/analisis permasalahan.

5. Penyusunan Laporan Pendahuluan

Laporan pendahuluan dilakukan untuk hasil awal yang disusun dari konsep Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk sinkronisasi dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto dan sebagai bahan dalam melakukan pembahasan pada pekerjaan selanjutnya.

6. Pengumpulan Data

Pada tahapan ini data dan informasi diperoleh dari meliputi Organisasi Perangkat Daerah, Masyarakat pengunjung perpustakaan dan Tempat Baca Masyarakat di Kabupaten Mojokerto.

7. Mengkaji dan Analisis data

Yaitu mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat sebagai solusi atas permasalahan yang terkait kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

8. Penyusunan Laporan Akhir

Pada tahap ini dilakukan penyusunan hasil akhir dari pengerjaan analisa untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan / atau Pengguna Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Mojokerto, sebagai referensi dalam pengambilan kebijakan dan upaya optimalisasi peningkatan kualitas layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Kabupaten Mojokerto.

9. Seminar/Presentasi Draft Laporan Akhir

Pemaparan draft laporan Akhir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

10. Revisi

Revisi dan finalisasi data atau informasi pada draft laporan akhir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan yang berdasarkan hasil presentasi dan review terdapat saran masukan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto

11. Penyerahan Laporan Akhir

Penyerahan hasil akhir berupa Dokumen Hasil SKM Layanan Kearsipan yang telah disusun dari pihak penyedia/pelaksana jasa konsultasi kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

4.4 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab maksud dan tujuan survei ini dilaksanakan antara lain:

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul berdasarkan karakteristik dalam tampilan tabel, grafik, dan diagram sehingga lebih menarik dan mudah dipahami.

b. Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dan perhitungan nilai SKM dengan mengacu rumus pada Persamaan (2). Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan Tabel 2.1.

c. Analisis Gap/Kesenjangan

Analisis Gap/Kesenjangan merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut menggunakan *charts radar with markers* dengan membandingkan rata-rata hasil kinerja dan harapan



BAB V
ANALISIS DAN
PEMBAHASAN

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diketahui bagaimana kepuasan serta harapan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

5.1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Sampel penelitian yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto tahun 2022 berjumlah 106 responden

diketahui bahwa sebagian besar responden Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto pada tahun 2022 merupakan perempuan sebanyak 83 orang atau 78,3 persen sedangkan jumlah responden Laki-laki sebanyak 23 orang atau 21,7 persen.

Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Dari segi umur, mayoritas responden berumur antara 20 hingga 29 tahun. Sedangkan dari segi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan terakhir S1

5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto

Berikut nilai Indeks hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Perpustakaan dan Kearsipan dengan sasaran responden 31 OPD, 185 Pengunjung Perpustakaan Dinas, 18 SD dan SMP, serta 10 Perpustakaan Desa di Kabupaten Mojokerto. Kepuasan responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dinilai dengan 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Sistem mekanisme dan prosedur
- 3) Waktu pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 9) Sarana dan prasarana

Hasil survei kepuasan untuk pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto pada tahun 2022 disajikan pada Tabel 5.1 sebagai berikut:

Tabel 5. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto

NO.	UNSUR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	83,01	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	80,89	B	Baik
U3	Waktu	79,00	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	94,10	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,01	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	81,83	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	84,19	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	79,24	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	91,98	A	Sangat Baik
Nilai IKM		83,30	B	Baik

Sumber: Data Survei diolah, 2022

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto sebesar 83,30 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi

terbanyak dari unsur tarif/biaya sebesar 94,10 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”. Sementara yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur sarana dan prasarana yakni 79,00 dengan mutu pelayanan “ Baik”.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto tahun 2022.

bahwa sebesar 99 persen responden menjawab sangat mudah dalam memenuhi persyaratan pelayanan, dan 1 persen negatif (kurang mudah) .

Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto, hampir 100 persen responden menjawab mudah bahkan sangat mudah. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan. Akan tetapi masih terdapat 1,1 persen responden menjawab kurang mudah terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan perpustakaan.

Terkait dengan unsur waktu penyelesaian sebesar 59,43 persen responden menjawab cepat bahkan 28,30 persen menjawab sangat cepat. Sedangkan sekitar 12,26 persen responden memberi jawaban negatif (kurang cepat) terkait kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

Unsur Tarif dan Biaya Sebesar 98,9 persen responden menjawab gratis untuk biaya dan tarif yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

Mayoritas responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto sudah sesuai sebesar 67,92 persen, bahkan yang menjawab sangat sesuai sebesar 32,07 persen. Dan tidak ada responden yang menjawab kurang sesuai terhadap pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

Unsur kompetensi pelaksana menunjukkan 65,09 persen responden berpendapat bahwa petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto mampu memberikan pelayanan, bahkan 31,13 persen menjawab sangat mampu. Hal ini menunjukkan bahwa petugas yang memeberikan pelayanan sudah mampu sesuai kompetensi.

Mayoritas responden yang menjawab bahwa perilaku petugas sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sebesar 59,43 persen, 38,67 persen lainnya menjawab sangat sopan dan sangat ramah. Hal ini menunjukkan bahwa petugas melayani dengan sopan dan ramah.

Penanganan pengaduan saran masukan pada layanan perpustakaan di lingkungan sekolah dan perpustakaan desa Kabupaten Mojokerto, sebesar 57,54 persen responden menjawab dikelola dengan baik, kemudian 30,18 persen menjawab sangat baik , sebesar 11,32 persen menjawab ada tapi tidak berfungsi, serta 0,9 persen responden menjawab tidak ada penanganan

pengaduan, saran dan masukan dari pengguna/penerima layanan perpustakaan.

Unsur Sarana Prasarana sebesar 59,43 persen responden menjawab kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan sudah baik, bahkan 38,67 persen responden menjawab sangat baik. Sementara yang menjawab buruk terkait kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan sebesar 3,7 persen

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut:

1. Survei telah dilakukan kepada 106 orang responden. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Dari segi umur, mayoritas responden berumur antara 20 hingga 29 tahun. Sedangkan dari segi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan terakhir S1.
2. Berdasarkan pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,30 dengan kategori mutu pelayanan B yaitu Baik.

6.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai unsur sebesar 83,01, perlu adanya penyaringan saran dari pengguna layanan terkait layanan apa yang mereka butuhkan yang berada dalam lingkup tugas dan fungsi Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan kesesuaian antara produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto dengan jenis layanan yang diharapkan responden.

2. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat unsur kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai unsur sebesar 84,19, perlu adanya pelatihan khusus untuk petugas sehingga dapat meningkatkan kompetensi petugas, seperti pelatihan *service excellent* petugas *front office* (pelatihan ini memuat tentang penerapan standar *service excellence* meliputi konsep pelayanan pelanggan yang prima, sikap kerja yang berorientasi pelayanan, dan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan) atau pelatihan (diklat) yang bekerjasama dengan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Mojokerto.
3. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto dapat bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto untuk menyediakan fasilitas aplikasi perpustakaan digital dan upgrading sistem automasi perpustakaan.
4. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dapat bekerjasama dengan Badan Kepegawaian Daerah untuk melaksanakan Bimbingan Teknis pengelolaan arsip guna keberlanjutan *transfer knowledge* perpustakaan dan kearsipan jika terjadi pergantian dan / atau mutasi personil kearsipan OPD dan Kelurahan.

5. Pengadaan sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Mojokerto yang ramah terhadap anak, lansia dan disabilitas seperti penyediaan ruang baca khusus untuk anak, lansia dan disabilitas, penyediaan kursi roda untuk lansia dan disabilitas, penyediaan buku-buku dongeng dan bergambar untuk anak serta buku-buku untuk lansia seperti buku *braille*, motivasi dan kesehatan lansia.
6. Pembaruan atau penambahan jumlah fasilitas pendukung di Perpustakaan Umum Kabupaten Mojokerto seperti kursi, meja, AC dan Rak buku.
7. Penambahan petugas Perpustakaan Umum Kabupaten Mojokerto untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
8. Perluasan dan perbaikan ruang parkir di Perpustakaan Umum Kabupaten Mojokerto.
9. Penambahan petugas dan fasilitas mobilisasi perpustakaan keliling.
10. Pengadaan festival ataupun lomba-lomba seperti *story telling*, menggambar dan mewarnai untuk memotivasi anak-anak agar gemar pergi ke perpustakaan dan meningkatkan minat baca masyarakat.
11. Penambahan variasi buku di masing-masing perpustakaan desa.
12. Pengadaan sarana dan prasaran seperti rak buku, kursi dan meja pada masing-masing perpustakaan desa.
13. Pengadaan festival ataupun lomba-lomba seperti *story telling*, menggambar dan mewarnai pada perpustakaan desa untuk memotivasi anak-anak di desa agar gemar pergi ke perpustakaan dan meningkatkan minat baca masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BPS. (2021). *Kabupaten Mojokerto Dalam Angka* . Kota Blitar : BPS.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia .



KAB. MOJOKERTO

**Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Mojokerto**

Jl. Nasional No.190, Jabon, Gayaman, Kec. Mojoanyar
Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur 61364