

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Januari – Desember 2024



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1. Pelaksanaan 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3. Tren Nilai SKM.....	12
BAB V KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisisioner.....	24
2. Hasil Pengolahan Data.....	27
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	55
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	66

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 Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto dengan menyediakan Stiker barcode SuKMa-e Jatim di Ruang Layanan Perpustakaan Umum Jabon dan pada saat ada kegiatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Scan Barcode SuKMa-e Jatim yang sudah disediakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto yang bisa langsung di scan pada ponsel pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto yaitu :

a. Persyaratan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

c. Waktu penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

g. Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Penangan pengaduan, saran dan masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

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 Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto pada waktu jam layanan sesuai dengan jam kerja dan pada saat kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Dan untuk pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian mandiri dengan didampingi oleh Petugas Layanan/ pelaksana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indekskepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember	226
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nopember–Desember	25
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto. Penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan adalah sebanyak 250 orang.

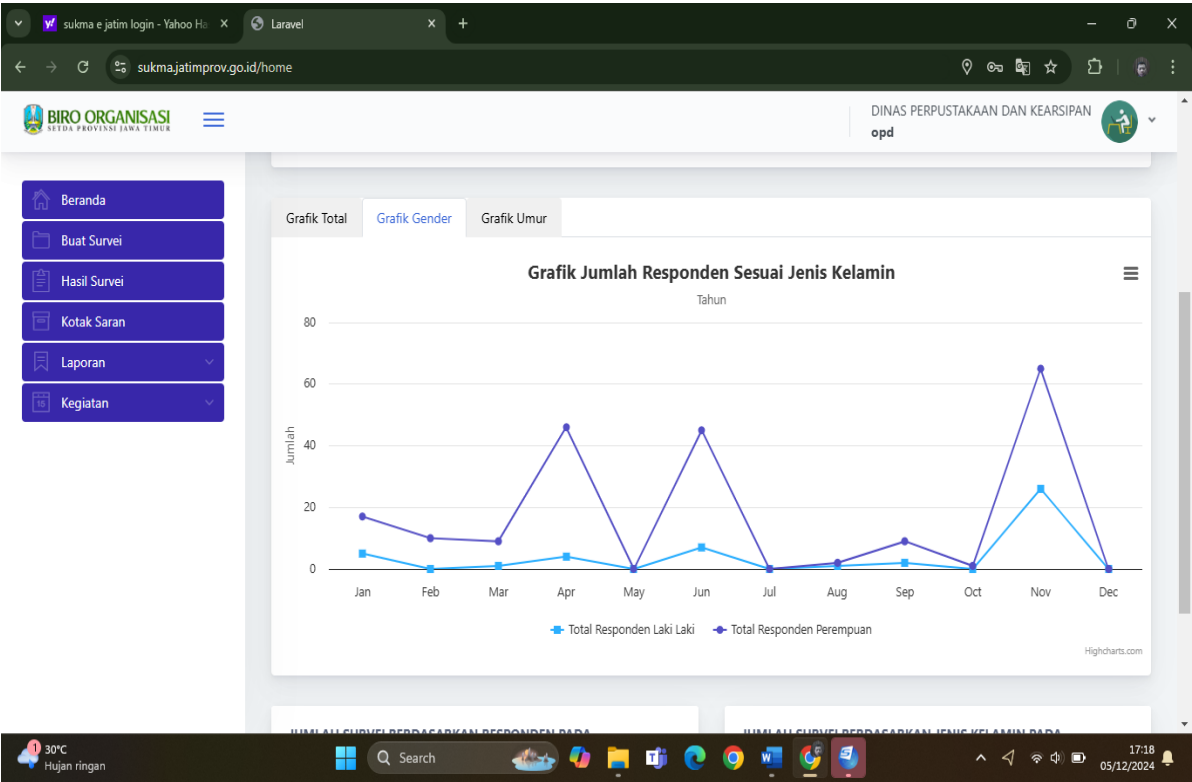
BAB III

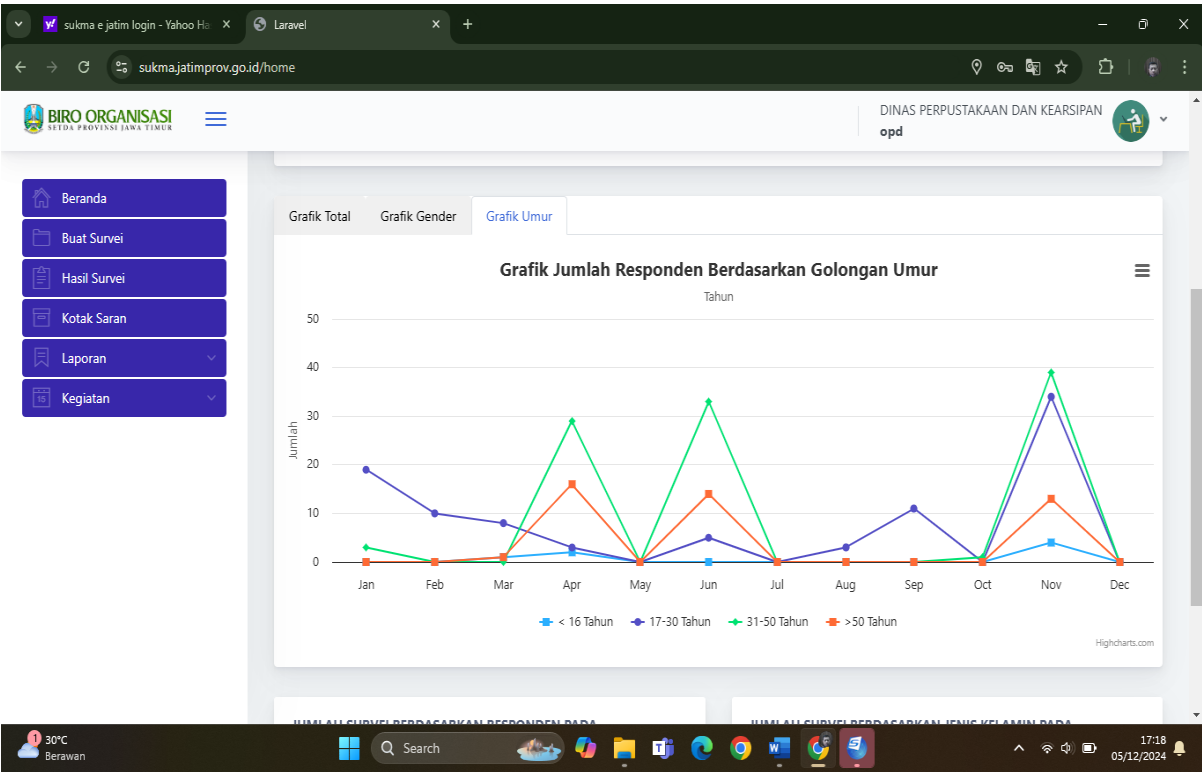
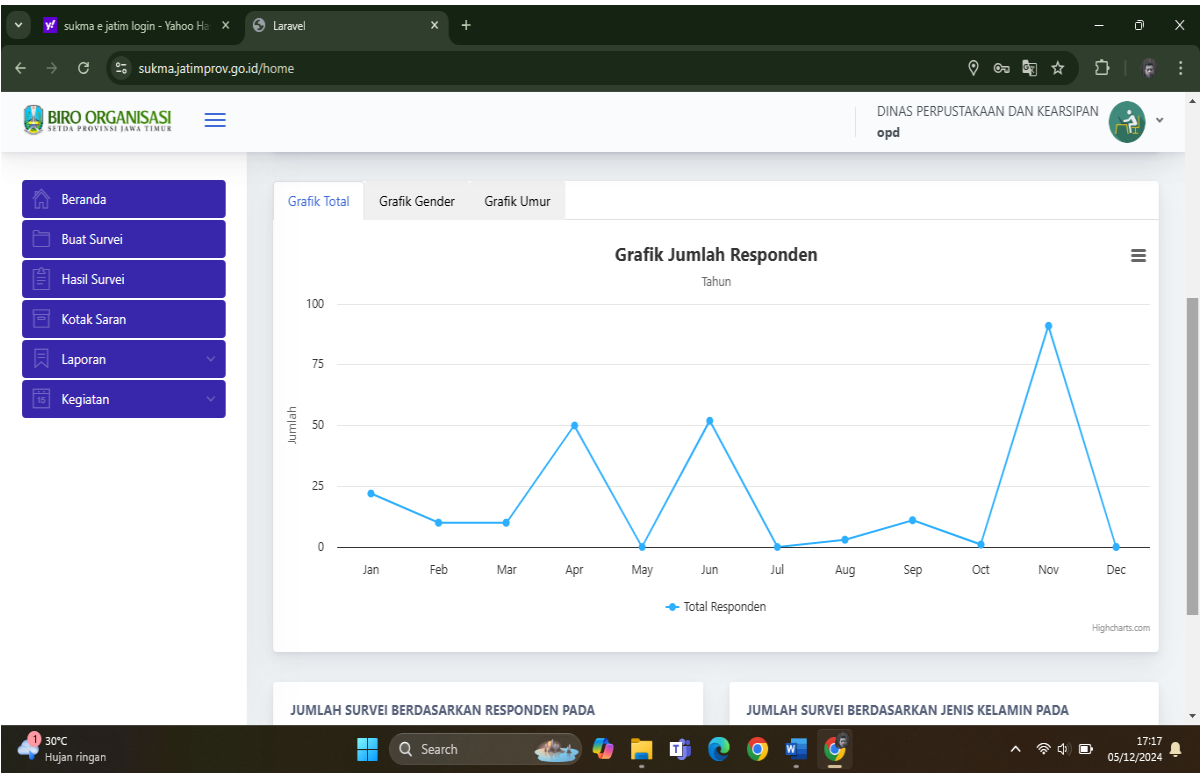
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 250 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	46	18,4 %
		PEREMPUAN	204	81,6 %
Jumlah Responden			250	100 %





Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

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

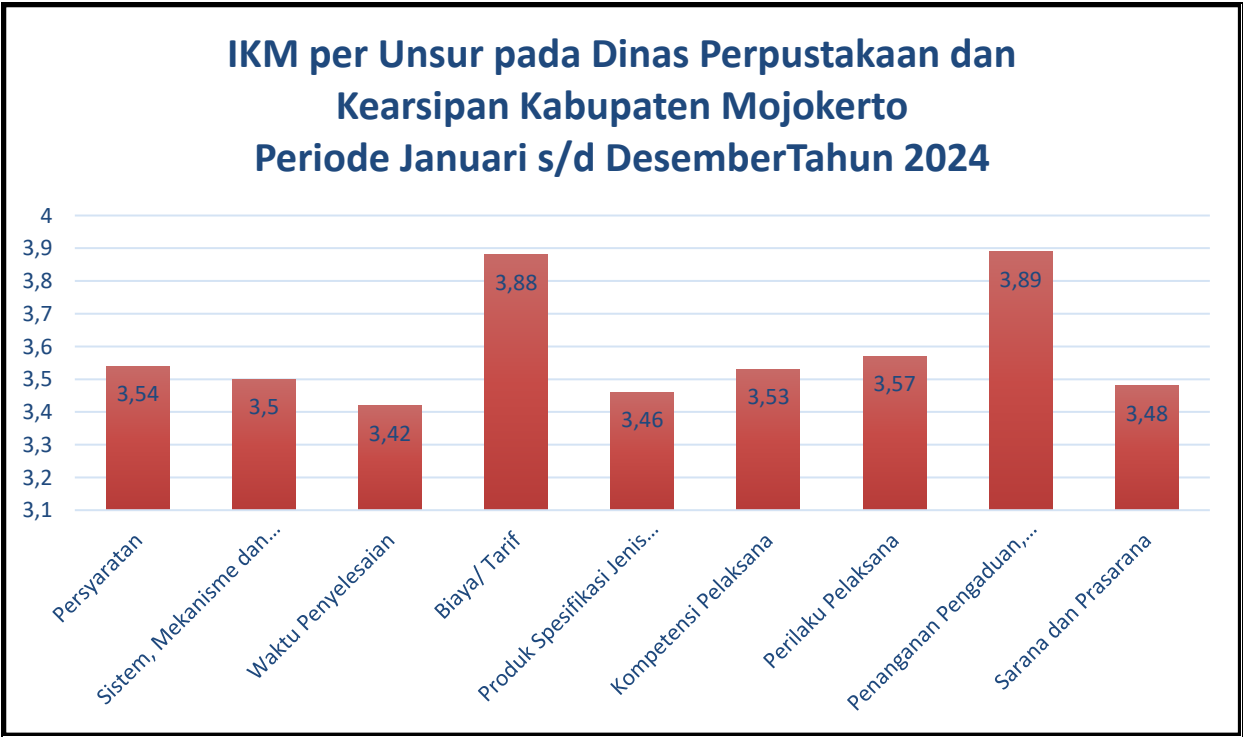
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,54	3,5	3,42	3,88	3,46	3,53	3,57	3,89	3,48
Kategori	A	B	B	A	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	88,75 (A atau Sangat Baik)								

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

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



BAB IV
ANALISIS DATA SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu:
 - a. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,42
 - b. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,46
 - c. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,48
- 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - a. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,89
 - b. Biaya/tarif dengan nilai 3,88
 - c. Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,57.

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

- Sering-sering saja mengadakan pelatihan dengan gratis.
- Mohon jangan ramai dan mengobrol dengan keras
- Lokasi pelatihan kalau bisa diadakaan di lokasi terdekat seperti di Perpustakaan Jabon. Kalau di Pacet jauh.

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

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu penyelesaian	Mereview SOP				V	Disperka
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Meningkat kualitas layanan yang sudah ada dan berinovasi				V	Disperka
3	Sarana dan prasarana	Melakukan perbaikan sarana dan prasarana			V		Disperka

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:

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.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode mulai Januari sampai dengan Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik periode Januari sampai dengan Desember di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **88,75**. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu penyelesaian (3,42), Produk spesifikasi jenis pelayanan (3,46) serta Sarana dan prasarana (3,48).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,89 dan unsur Biaya/tarif dengan nilai 3,88 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,57.

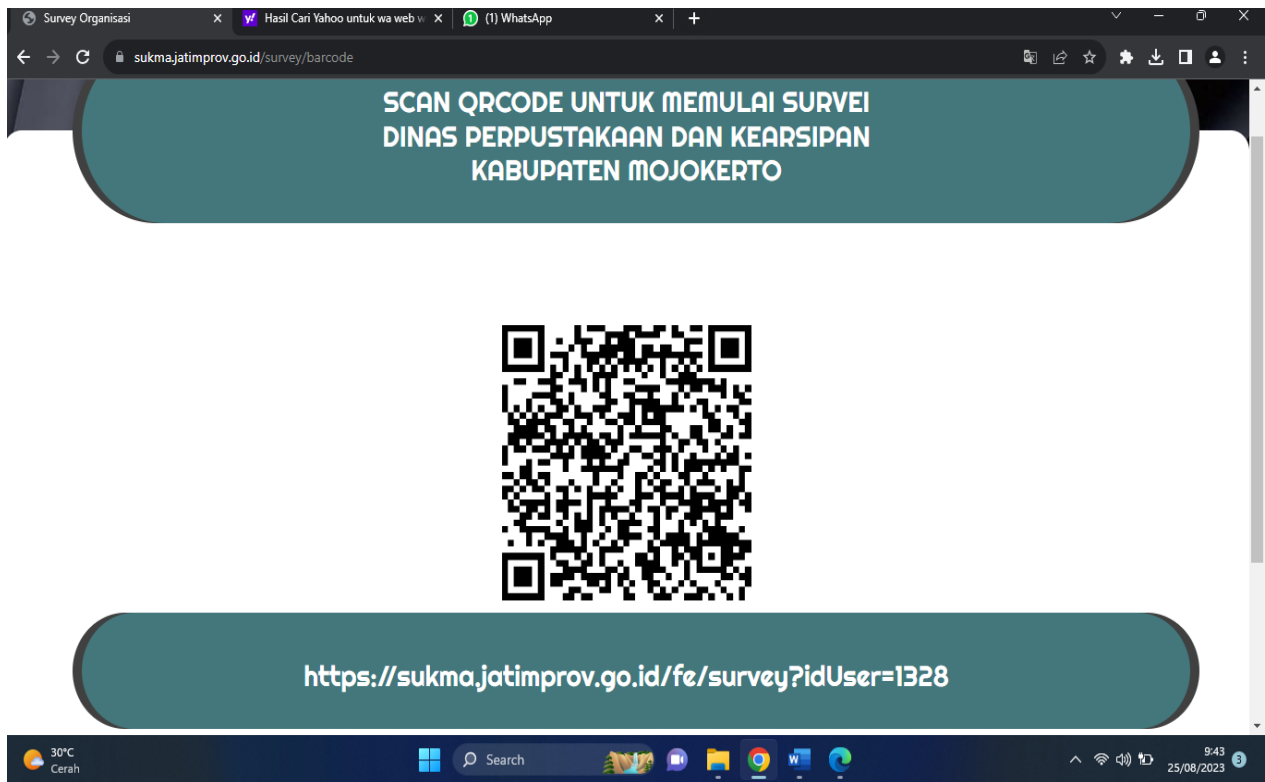
Mojokerto, Desember 2024

**Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Mojokerto**


NOERHONO, S.Sos.,MM.
Pembina Utama Muda
NIP.19721008 199201 1 001

LAMPIRAN

1. Kuisisioner



Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>



Kuisisioner

Laravel x Hasil Cari Yahoo untuk wa web x (1) WhatsApp x Survey Organisasi x +

sukmajatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1328

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Form pengisian profil responded

 Nama	 Umur
 Nomor Hp	Laki-Laki ▼

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak sesuai.	☐ Kurang sesuai.
☐ Sesuai.	☒ Sangat sesuai.



CEITAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO**



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐

Tidak mudah.

☐

Kurang mudah.

☐

Mudah.

☒

Sangat mudah.

Selamat Datang

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO**



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

☐

Tidak cepat.

☐

Kurang cepat.

☐

Cepat.

☒

Sangat cepat.



CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

☐

Sangat mahal

☐

Cukup mahal

☐

Murah

☒

Gratis

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

☐

Tidak sesuai

☐

Kurang sesuai

☐

Sesuai

☒

Sangat sesuai

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐

Tidak kompeten

☐

Kurang kompeten

☐

Kompeten

☒

Sangat kompeten

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

☐

Tidak sopan dan ramah

☐

Kurang sopan dan ramah

☐

Sopan dan ramah

☒

Sangat sopan dan ramah

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐

Tidak ada

☐

Ada tetapi tidak berfungsi

☐

Berfungsi kurang maksimal

☒

Dikelola dengan baik.

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

☐

Buruk

☐

Cukup

☐

Baik

☒

Sangat Baik



Form Saran



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN



Pelayanan sudah bagus



CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EPISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

THANK YOU



Your submission has been received

Thankyou For Survey

Sumber data : <https://sukma.jatimprov.go.id/login>

2. Hasil Olah Data SKM

 **BIRO ORGANISASI**
SEKDA PROVINSI JAWA TIMUR



 Beranda

 Buat Survei

 Hasil Survei

 Kotak Saran

 Laporan

 Kegiatan

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
opd



FILTER

OPD

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPA

UPT

PILIH

BIDANG

Tanggal Mulai

03/12/2024

Tanggal Akhir

01/12/2024

Cari

No.	Dinas/UPT	Nilai IKM	Jumlah Responden
1	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	88.73	250
	Rata - Rata	88.73	250

(17) WhatsApp

sukma e jatim login - Yahoo H...

Laravel

+

←

→

↺

sukmajatimprov.go.id/report/survey?id_opd=1328&start_date=2024-01-01&end_date=2024-11-30&uns=9

🔍

📄

☆

🏠

👤

⋮

☰

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
opd

Export

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rifki Hidayatul Fitri	30	Perempuan	085755554740	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Zamrotul Maulidiyah	22	Perempuan	085732801640	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lilik Rahmawati	50	Perempuan	0856497872	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Joko kuswoyo	47	Laki-Laki	082140706240	
5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	Rohayati	22	Perempuan	085806901906	
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Ainun malik	20	Laki-Laki		
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sri Ayuni	19	Perempuan		
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	SALSA BILA ANDINI	19	Perempuan		
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	syahrani	20	Perempuan	082236985217	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Fitri Wulan	20	Perempuan	081331982762	

🏠

📁

📄

📅

📊

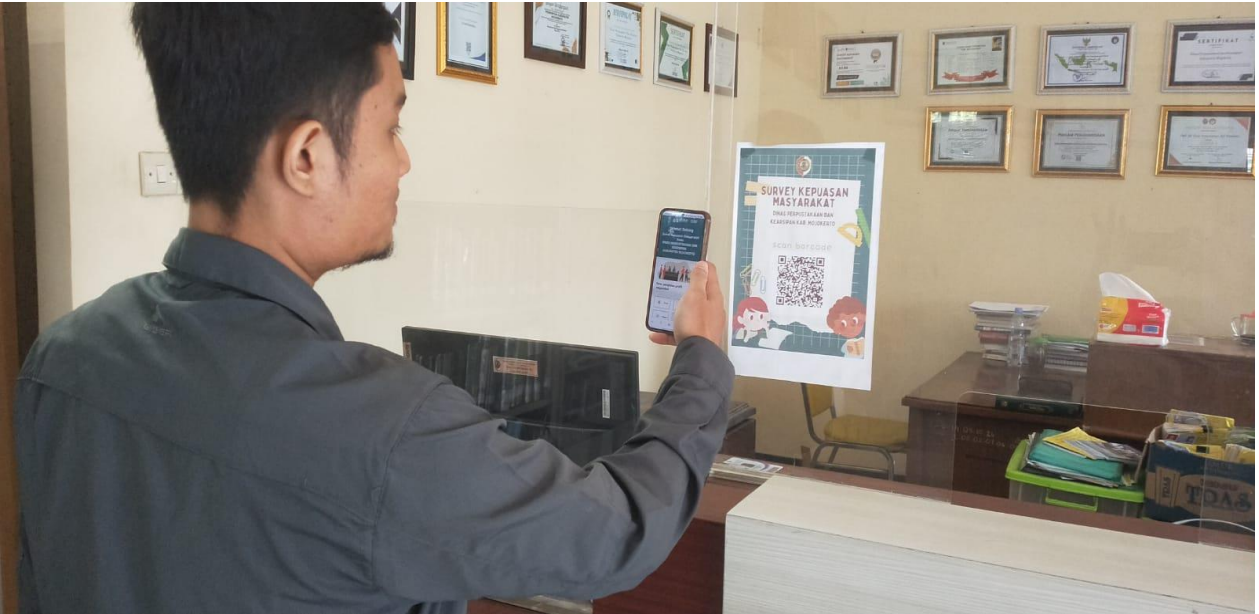
📌

🔔

10:28

03/12/2024

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 2023**



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MOJOKERTO
TAHUN 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

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.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan public secara terus menerus.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsure pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	Nilai Unsur	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,37	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36	B
3	Waktu Penyelesaian	3,29	B
4	Biaya/Tarif	3,87	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,31	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,45	B
7	Perilaku Pelaksana	3,52	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	A
9	Saranan dan Prasarana	3,36	B

Berdasar pada data diatas, terdapat beberapa unsur yang menjadi perhatian lanjutan karena rendahnya nilai pada unsur tersebut. Maka dari itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada table dibawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2023

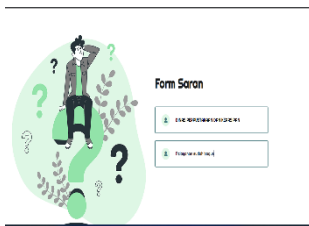
Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No	Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem, mekanisme dan prosedur	Mereview SOP dan tata cara pelayanan serta pengaduan				V	Disperka
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Mereview setiap jenis produk layanan			V		Disperka
3	Waktu Penyelesaian	Mereview SOP dan mempercepat waktu pelayanan				V	Disperka

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Optimalisasi Aplikasi Inlis Lite	Sudah	Telah dibuat ruangan khusus untuk konsultasi dan koordinasi di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah, dimana fungsi dari ruangan ini bisa digunakan sebagai sarana bagi setiap PD/UKPD yang akan melakukan konsultasi dan koordinasi terkait kegiatan yang berhubungan dengan Bagian Organisasi		Belum tersedianya fasilitas/ perangkat yang mendukung untuk kegiatan yang dilakukan secara daring/ zoom
2	Memberikan pelatihan, pembinaan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM	Sudah	1. Mengikuti Forum Koordinasi Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kementerian PANRB 2. Mengikuti kegiatan		-

			Webinar Urusan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Biro Organisasi Provinsi Jawa Timur		
3	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email	Sudah	1. Tersedianya aplikasi survei kepuasan masyarakat SuKMa-e Jatim yang terintegrasi dengan Provinsi Jawa Timur 2. Tersedianya media sosial Insatgram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan 3. Tersedianya email perpustakaanabmojo.kerto@gmail.com		-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (realisasi tindak lanjut/jumlah tindak lanjut x 100)
 $= 5 / 5 \times 100 \%$
 $= 100 \%$
2. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut yang masuk dalam skala prioritas perbaikan.
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Optomalisasi Aplikasi Inlis Lite	• Menambah fasilitas yang belum tersedia dan merawat fasilitas yang sudah ada		Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

		• melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan pada aplikasi dan penambahan fitur dalam aplikasi • melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan pada aplikasi dan penambahan fitur dalam aplikasi	14 hari 14 hari	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto	Diskominfo Diskominfo
2	Memberikan pelatihan, pembinaan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM	• Rutin memberikan informasi terkait webinar/workshop yang berhubungan dengan pelayanan publik melalui WA group Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten	satu bulan sekali	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto	Kementerian PANRB, Biro Organisasi Prov. Jawa Timur, BPSDM Prov.Jawa Timur dan BKPSDM

		Mojokerto			Kab.Mojokerto
3	Membuat kotak saran pengaduan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan provinsi jawa timur dalam bentuk web, media sosial, dan email	Rutin memberikan informasi terkait kegiatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto baik di media sosial (instagram) ataupun email dan WA Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto	dua minggu sekali	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mojokerto	Bagian Organisasi