

LAPORAN
HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT / PEMUSTAKA
UNIT LAYANAN PUBLIK



PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
TAHUN 2025

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, sehingga kami dapat melaksanakan Survey dan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat, tahun 2025 ini dapat dilaksanakan oleh Bidang Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pasal 1 (Ayat 1) Bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik Wajib Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Berkala Minimal 1 (Satu) Kali Setahun.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur Negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada Semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami menyadari bahwa hasil survei Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari sempurna sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman

kepada semua pihak, khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Demikian semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Kabupaten Seruyan.

Kuala Pembuang, 12 November 2025

Kepala Dinas,



ANGGA, SE

Pembina Utama Muda (IV/c)
MP. 196804051987031001

Daftar Isi

	Hal
KATA PENGANTAR	i
.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
.....	2
B. Dasar Hukum	3
C. Maksud dan Tujuan	3
D. Sasaran	4
E. Manfaat	4
.....	5
BAB II. TINJAUAN UMUM	6
A. Visi, Misi Serta Motto Pelayanan	6
.....	7
B. Sistem dan Prosedur	8
C. Sumber Daya Manusia	8
D. Sarana dan Prasarana	9
BAB III. PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA	10
A. Obyek Survei	10
B. Jumlah Responden	10
C. Metode Pengukuran	11
D. Pelaksanaan Survei	11
.....	12
.....	13
.....	14
.....	15
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	16
BAB V. PENUTUP	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Saran-saran.....	17
.....	18
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL

1. Jumlah Populasi Sebagai Responden.
2. Rekapitulasi Unsur Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan Tahun 2025.
3. Penilaian dari Unsur Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan Tahun 2025.
4. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu dan Kinerja Unit Layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan Tahun 2025.
5. Penilaian Unsur Dimensi Pelayanan dan Mutu Layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan Tahun 2025.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayan yang baik adalah pelayan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Daerah, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat.

Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada

masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur daerah.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk itu kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai SKM unit pelayanan publik dari tahun ke tahun. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Seruyan melaksanakan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat melalui survei yang dilaksanakan pada SKPD Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan. Adapun Nilai Survei yang diperoleh selama pelaksanaan survei tahun ini pada kisaran **81,26 – 100,00** sehingga dapat disimpulkan bahwa menurut pendapat masyarakat pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Seruyan dikategorikan **Sangat Baik**.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala. Adapun tujuan dari survey ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kabupaten Seruyan.

D. SASARAN

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Seruyan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Seruyan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Seruyan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

E. MANFAAT

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah kabupaten seruyan.
2. Sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna fasilitas yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan.
3. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
5. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang dilakukan.
6. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

7. Sebagai referensi perumusan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan public pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan.
8. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. VISI, MISI SERTA MOTTO PELAYANAN

Misi yang diemban oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan yaitu **"Terwujudnya Profesionalisme Pengelolaan Perpustakaan dan Kearsipan sebagai Upaya untuk mencerdaskan masyarakat serta tertib administrasi pemerintahan "**.

Adapun makna Misi tersebut adalah Terwujudnya kepuasan pelanggan merupakan tuntutan kebutuhan di era globalisasi, suatu capaian yang merupakan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan atau menguntungkan masyarakat.

Kepuasan pelanggan terhadap layanan Pemerintah Kabupaten Seruyan akan terwujud, apabila pelayanan tersebut memenuhi sendi-sendi :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian; adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan umum;
 - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
 - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
 - d. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
 - e. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya;
 - f. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan);

3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisien, dalam arti : (1) persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, (2) dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
7. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Untuk mencapai Visi, maka ditetapkan misi-misi sebagai berikut.:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya serta perangkat hukum pelayanan perizinan dan non perizinan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang perizinan dan non perizinan.
3. Meningkatkan hubungan kerjasama yang baik dengan instansi terkait, masyarakat dan dunia usaha.

Motto pelayanan yang digunakan yaitu : **"Siap Melayani Anda",
"No Korupsi, No Gratifikasi".**

B. SISTEM DAN PROSEDUR

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan adalah untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu, serta sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar Pelayanan Publik yang digunakan sesuai dengan Peraturan Bupati Seruyan Nomor 25 Tahun 2016 tentang Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan, yang mana mengatur tentang persyaratan, prosedur, waktu dan biaya dalam melaksanakan pelayanan atas suatu permohonan perizinan dan non perizinan.

C. SUMBER DAYA MANUSIA

Dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Sumber Daya Manusia dilingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan masih sangat terbatas sehingga dengan keterbatasannya pelayanan publik berupaya dimaksimalkan sehingga pelayanan bisa berjalan dengan baik.

D. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana merupakan bagian yang tak terpisahkan dari unsur pelayanan publik, sebagaimana disyaratkan dalam SOP. Sarana dan prasarana ini merupakan aset yang dikelola, Selain itu, terdapat sarana penunjang yang disediakan kepada pelanggan/pemustaka, agar tercipta kenyamanan. Sarana yang disediakan antara lain yaitu ruang tunggu, kotak aduan/kotak saran, papan informasi (syarat, waktu layanan, Fakta integritas, SOP, motto, Visi, Misi, alur aduan, dll), toilet, tempat parkir, smoking area, hotspot internet, TV, Ruang ber-AC, surat kabar harian, layanan online (facebook, Instagram dan Website) serta kotak saran.

BAB III

PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA SERTA METODOLOGI PENGUKURAN

A. OBYEK SURVEI

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Oktober 2025.

B. JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden untuk masing-masing jenis pelayanan adalah 195 orang. Namun mengingat terbatasnya waktu, biaya dan SDM yang ada serta keterbatasan jumlah populasi pemohon jenis pelayanan tertentu yang jumlahnya satu bulan di bawah sampel yang ditetapkan (195) maka sampel yang dijadikan sebagai responden ditentukan dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang ada serta mempertimbangkan batas waktu survei yaitu selama 5 (Lima) hari kerja.

Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan teknik **proporsional random sampling**, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (random) dan ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan besarnya sampel diambil secara proporsional berdasarkan jumlah populasi pada tiap-tiap unit pelayanan publik. Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel sebesar 195 orang namun Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan setiap tahun berusaha lebih giat lagi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan penyebaran kuisioner sebanyak 195 sampel untuk 195 orang responden.

C. METODE PENGUKURAN

Metode survei dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sesuai lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 14 Tahun 2017. Untuk setiap pengunjung Perangkat Daerah Kabupaten Seruyan yang telah menerima pelayanan diminta untuk mengisi kuesioner.

D. PELAKSANAAN SURVEI

1. Pembentukan Tim

Tim survei kepuasan masyarakat (SKM) dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Perangkat Daerah Kabupaten Seruyan.

2. Tahapan survei

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

3. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dari kuesioner

Koesioner di bagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan serta jenis layanan yang diperoleh, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam

penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan”, “valid” dan reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Produser
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/ tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

c. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut :

1. Angka 1 adalah nilai persepsi **tidak baik**
2. Angka 2 adalah nilai persepsi **kurang baik**
3. Angka 3 adalah nilai persepsi **baik**
4. Angka 4 adalah nilai persepsi **sangat baik**

d. Kriteria responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah semua pelanggan yang biasa menerima pelayanan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan.

4. Pengumpulan data

Adapun proses pengumpulan data dilakukan pada lokasi sebagai berikut:

- pada masing-masing unit pelayanan, seperti kantor pelayanan.
- lingkungan tempat tinggal responden, untuk penerima layanan tertentu mengingat pada saat dilakukan survei kegiatan pelayanan sudah dilaksanakan.

5. Pengolahan dan analisis data

Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai IKM adalah "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{array}{l} \text{BOBOT NILAI} \\ \text{RATA-RATA} \\ \text{TERTIMBANG} \end{array} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{NILAI UNSUR PELAYANAN} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{INDEKS PER UNSUR} = \text{NILAI UNSUR PELAYANAN} \times \text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG}$$

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

$$\text{NILAI IKM KONVERSI PER UNSUR} = \text{NILAI INDEKS PER UNSUR} \times 25$$

Pengolahan data secara manual dilakukan sebagai berikut:

Setelah data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 9. Langkah selanjutnya adalah :

1. Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2. Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111111 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.

3. Mencari nilai indeks per unsur pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai indeks per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

4. Mencari nilai Survei konversi per unsur pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai survei konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

5. Mencari nilai survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Untuk mengetahui nilai IKM unit pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur nilai IKM konversi.

NILAI IKM = JUMLAH DARI 9 UNSUR NILAI IKM KONVERSI

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Responden dalam populasi ini melibatkan semua lapisan masyarakat, yang terdiri dari guru-guru, siswa-siswi, mahasiswa-mahasiswi, dosen, dan umum yang diselenggarakan di Kecamatan Seruyan Hilir, Seruyan Hilir Timur, Hanau, Danau Seluluk, danau Sembuluh dan Seruyan Raya. Selama bulan Januari sampai dengan bulan November tahun 2020. hasil survey berada pada interval nilai **81,26 – 100,00** dengan mutu pelayanan berkategori **Sangat Baik**.

Terkait dengan saran dan masukan yang disampaikan responden, hanya sedikit responden yang menyampaikannya, diantaranya agar perlu sering dilakukan sosialisasi tentang Pelayanan Publik sehingga Masyarakat jelas, mengingat pelayanan yang ada sudah mengarah perbaikan, saran dan masukan di antaranya sudah dibenahi dan telah dilakukan update informasi, sinkronisasi dan pemantauan berkala terkait dengan keseragaman untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kesimpulan dari analisis dan Pengolahan data yang dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 244 responden secara random sampling dan diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a) Nilai survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **81,98** dimana masuk kategori level 4 pada rentang (81,26 – 100,00) dari rentang nilai yang ada yaitu dari 25 – 100;
- b) Mutu Pelayanan "**A**", dari kriteria yang ada D,C,B dan A;
- c) Unsur Indikator Layanan dengan **nilai terendah** adalah nomor 4, tentang **Biaya** dengan nilai **3,13**;
- d) Unsur Indikator Layanan dengan **nilai tertinggi** adalah nomor 7, tentang **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,42**;
- e) Unit kinerja layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Seruyan, secara umum masih dalam kategori "**SANGAT BAIK**"

B. SARAN-SARAN

Untuk Pengembangan dan peningkatan pelayanan terhadap tingkat kepuasan kepada masyarakat, maka sebaiknya :

- a) Hasil pengukuran ini dapat dijadikan masukan bagi pimpinan untuk perbaikan berkelanjutan(continuous improvement) dari kinerja unit layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan agar bisa mencapai kategori Sangat Baik;
- b) Untuk mendapat pengukuran yang lebih akurat, perlu dilakukan secara periodek pengukuran SKM semacam ini dengan menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak lagi;
- c) Berdasarkan saran-saran dari masyarakat yang dihimpun melalui kuisioner, lebih banyak menginginkan:
 - Meningkatkan intensitas kunjungan perpustakaan keliling kesekolah-

sekolah;

- Meningkatkan Intensitas kunjungan Perpustakaan keliling ke sekolah-sekolah di kecamatan seruyan raya, kecamatan danau sembuluh, kecamatan danau seluluk, dan Kecamatan Hanau;
 - Menambah jumlah koleksi bahan pustaka/buku-bukunya;
 - Memperbanyak kegiatan lomba-lomba untuk anak sekolah dan pengajar;
 - Akomodasi untuk peserta dan guru pendamping yang mengikuti lomba;
 - Penggunaan alat peraga bagi pendongeng pada Kegiatan Story Telling.
- d) Perlu adanya penambahan mobil pintar guna meningkatkan pelayanan perpustakaan keliling yang menjangkau hingga ke 10 (sepuluh) Kecamatan di Kabupaten Seruyan;
- e) Perlu adanya strategi dan inovasi baru dalam meningkatkan pelayanan kemasyarakatan sebagai penerima manfaat.

Demikian Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 yang dapat kami sampaikan dan selanjutnya kami berharap Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini akan lebih meningkatkan kinerja Pemerintah Kabupaten Seruyan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Kekuatan, Petunjuk, Bimbingan dan Perlindungan serta ridhonya kepada kita semua dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab membangun masyarakat, bangsa dan Negara.

Unit Pelayanan : DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN SERUYAN
 Alamat : JL. A. YANI NO.- Kuala Pembuang, Seruyan, Kalimantan Tengah Kode Pos 74215
 Telephon.-, Fax.-, Laman : dispursip.go.id

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	
4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	
5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
6	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
8	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
9	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
10	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
11	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
13	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
14	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
17	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
18	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
19	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
29	3	3	4	4	3	3	3	3	3	

31	3	3	4	3	3	3	3	3	3
32	3	3	4	3	4	4	3	4	3
33	4	4	4	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	2	2	4	4	2	4	2	2
36	3	2	2	3	3	4	3	4	4
37	3	3	2	2	3	3	3	3	2
38	3	3	2	2	2	3	3	3	3
39	4	4	3	3	3	3	4	4	2
40	3	3	3	3	4	3	4	3	4
41	3	2	3	3	4	4	4	3	3
42	4	3	3	3	3	3	3	2	3
43	3	3	2	3	2	3	4	3	2
44	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	2	4	4	4	3	4	3	3
49	3	3	4	3	4	4	4	4	3
50	3	3	4	3	3	4	3	3	3
51	3	3	4	1	4	3	3	3	3
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	4	3	3	4	4	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	4	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	1	4	3	4	4	4	3	3
59	3	3	2	3	4	3	3	3	3
60	4	3	2	3	3	2	3	3	2
61	3	3	4	3	3	3	4	4	4
62	4	1	2	4	4	3	3	2	3
63	4	3	4	3	3	3	4	4	4
64	4	2	4	3	3	4	3	2	3
65	3	3	2	3	3	3	3	3	2
66	3	4	4	4	4	4	3	3	4
67	4	3	4	3	3	4	3	3	3
68	4	4	4	3	4	3	4	3	3
69	4	3	4	3	4	3	3	4	3

71	3	3	4	3	4	4	4	4	
72	3	3	3	3	3	3	4	3	
73	4	3	3	2	4	3	4	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	4	3	3	3	3	3	
76	4	3	4	3	4	4	4	3	
77	3	3	4	3	4	3	3	3	
78	4	3	4	3	4	3	4	3	
79	4	4	4	3	4	4	3	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	4	4	4	3	4	3	4	
82	3	3	4	3	3	3	3	3	
83	3	3	4	3	4	4	4	4	
84	3	3	2	3	4	3	3	4	
85	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	3	3	2	3	3	3	3	3	
87	3	2	4	1	3	3	2	3	
88	2	3	4	4	4	3	4	4	
89	3	3	3	3	4	4	3	3	
90	4	3	3	3	3	3	4	3	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	3	4	3	3	4	4	4	3	
93	3	3	2	3	4	4	4	3	
94	4	4	3	3	3	4	4	4	
95	3	3	4	3	4	3	3	3	
96	3	3	2	3	4	3	4	3	
97	4	3	4	3	3	3	4	3	
98	4	3	4	3	3	3	4	3	
99	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	4	3	3	4	4	3	
101	3	3	3	3	3	3	4	4	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	3	3	4	1	3	3	3	4	
104	3	3	2	1	3	3	3	3	
105	3	3	2	4	4	3	4	4	
106	3	3	3	4	4	3	3	3	
107	3	3	2	3	4	4	4	3	
108	3	3	2	4	4	4	4	3	
109	3	3	4	3	2	3	3	3	

111	3	4	3	3	4	4	4	4	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	2	3	3	3	2	3	3	3	4
116	4	3	3	3	4	4	4	4	4
117	3	3	2	3	4	4	4	4	4
118	3	3	4	3	3	3	3	3	3
119	3	3	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	4	4	4	4	4	3	3
121	3	3	3	4	4	4	4	3	3
122	4	3	4	3	4	4	4	3	3
123	3	3	4	4	2	3	4	4	3
124	3	3	4	4	4	3	4	3	3
125	2	3	2	3	3	3	3	3	3
126	3	3	2	3	3	3	3	3	3
127	3	3	2	3	3	3	3	3	3
128	2	1	1	3	3	3	3	2	2
129	3	1	1	3	3	3	3	2	2
130	2	1	1	3	3	3	3	2	2
131	3	4	4	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	2	3	3	2	3	3	3
138	4	4	3	3	4	4	3	4	3
139	4	4	3	3	4	4	3	4	3
140	3	3	3	3	3	3	4	4	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	2	4	2	2	3	2	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	4	3	4	3	3	3	4
148	3	3	4	3	4	3	3	3	3
149	4	3	3	3	4	4	4	3	4

151	3	3	4	3	3	3	3	4	4
152	3	3	4	3	3	3	3	4	4
153	3	3	4	3	3	3	3	4	4
154	3	3	4	3	3	4	4	4	4
155	3	3	2	4	3	3	3	3	3
156	3	3	4	3	3	3	3	3	4
157	3	3	4	3	2	3	3	3	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	4	4	4	3	4	4	3	3	3
161	3	4	4	3	4	3	4	4	4
162	3	3	4	4	3	3	4	4	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	4	3	4	4	4	4	3	3
166	3	3	4	3	3	3	3	3	3
167	3	3	4	4	3	3	3	3	3
168	3	3	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	4	4	4	4	4	4	3	3	3
172	4	4	3	3	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	4	3	4	4	4	3	3
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	4	3	3	3	3	4	3
183	4	3	4	3	4	4	4	3	3
184	3	3	4	3	4	4	4	3	3
185	3	4	4	3	4	4	3	3	3
186	4	4	3	3	3	4	4	4	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	4	3	3	3
189	4	3	4	4	4	4	4	3	3

191	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
192	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	3	2	3	4	3	3	3	3	
195	3	3	2	3	4	3	3	3	3	
	634	612	657	610	664	651	667	635	625	
N.Rata-rata	3,25	3,14	3,37	3,13	3,41	3,34	3,42	3,26	3,21	
										1
NRR Tertimbang	0,36	0,35	0,37	0,35	0,38	0,37	0,38	0,36	0,36	3,28
										25
										0,1111111
										81,98

Sangat Baik

Total Unsur Yang Terisi

Jumlah Responden

Bobot

Unsur

Nilai Penimbang

Bobot NRR Tertimbang

Nilai IKM

Keterangan :

U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang

**) : Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.1111111
Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,25
U2	Prosedur Pelayanan	3,14
U3	Waktu Pelayanan	3,37
U4	Biaya/Tarif	3,13
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,41
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34
U7	Perilaku Pelaksana	3,42
U8	Maklumat Pelayanan	3,26
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,21