LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

KABUPATEN NATUNA

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II **3**
PENGUMPULAN DATA SKM **3**
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III **5**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **5**
3.1 Jumlah Responden SKM 5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 6
BAB IV **7**
ANALISIS HASIL SKM **7**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 7
4.2 Rencana Tindak Lanjut 8
4.3 Tren Nilai SKM 9
BAB V **10**
KESIMPULAN **10**
LAMPIRAN **11**
1. Barcode Survei 11
2. Hasil Pengolahan Data 12

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 Natuna sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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 publik yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna.

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 Natuna oleh Bidang Perpustakaan selama 5 bulan sejak Bulan Juli sampai dengan Desember 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan google form yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 16 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. Keenambelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna yaitu :

1. Kelengkapan koleksi buku dan terbitan berkala (majalah, tabloid, koran).
2. Kemudahan menemukan koleksi .
3. Kerapian penataan koleksi.
4. Kondisi fisik koleksi.
5. Keramahan / Sikap dalam pelayanan.
6. Kecepatan melayani.
7. Inisiatif dalam membantu.
8. Penguasaan terhadap koleksi perpustakaan.
9. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti.
10. Kenyamanan Ruang Baca (Penerangan & Sirkulasi Udara).
11. Kebersihan Ruang Baca.
12. Keamanan tempat penitipan barang (locker).
13. Penataan Lingkungan secara keseluruhan.
14. Kebersihan Kamar Mandi / WC.
15. Wifi/ Internet.
16. Mushola, Playground, Ruang Laktasi, Ruang Baca Disabilitas, dan Kantin?

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui google form melalui link https://s.id/kuesionerkepuasan dan hasilnya terkumpul di Drive Disperpusip Kabupaten Natuna. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Juli-November 2025	85
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	6

Sumber: Bidang Perpustakaan (2025)

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, mengambil dari 85 responden yang dipilih secara acak penerima layanan (jumlah pemohon) sirkulasi dari jenis pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 85 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	49	57.6%
		PEREMPUAN	36	42.3%
2	KUNJUNGAN	< 5	46	54.1%
		5 - 10	20	23.5%
		> 10	19	22.3%
3	PEKERJAAN	PELAJAR	54	63.5%
		MAHASISWA	3	3.5%
		GURU	10	11.7%
		PNS/TNI/POLRI	11	12.9%
		UMUM	7	8.2%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN SIRKULASI	85	100%

Sumber: Bidang Perpustakaan (2025)

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

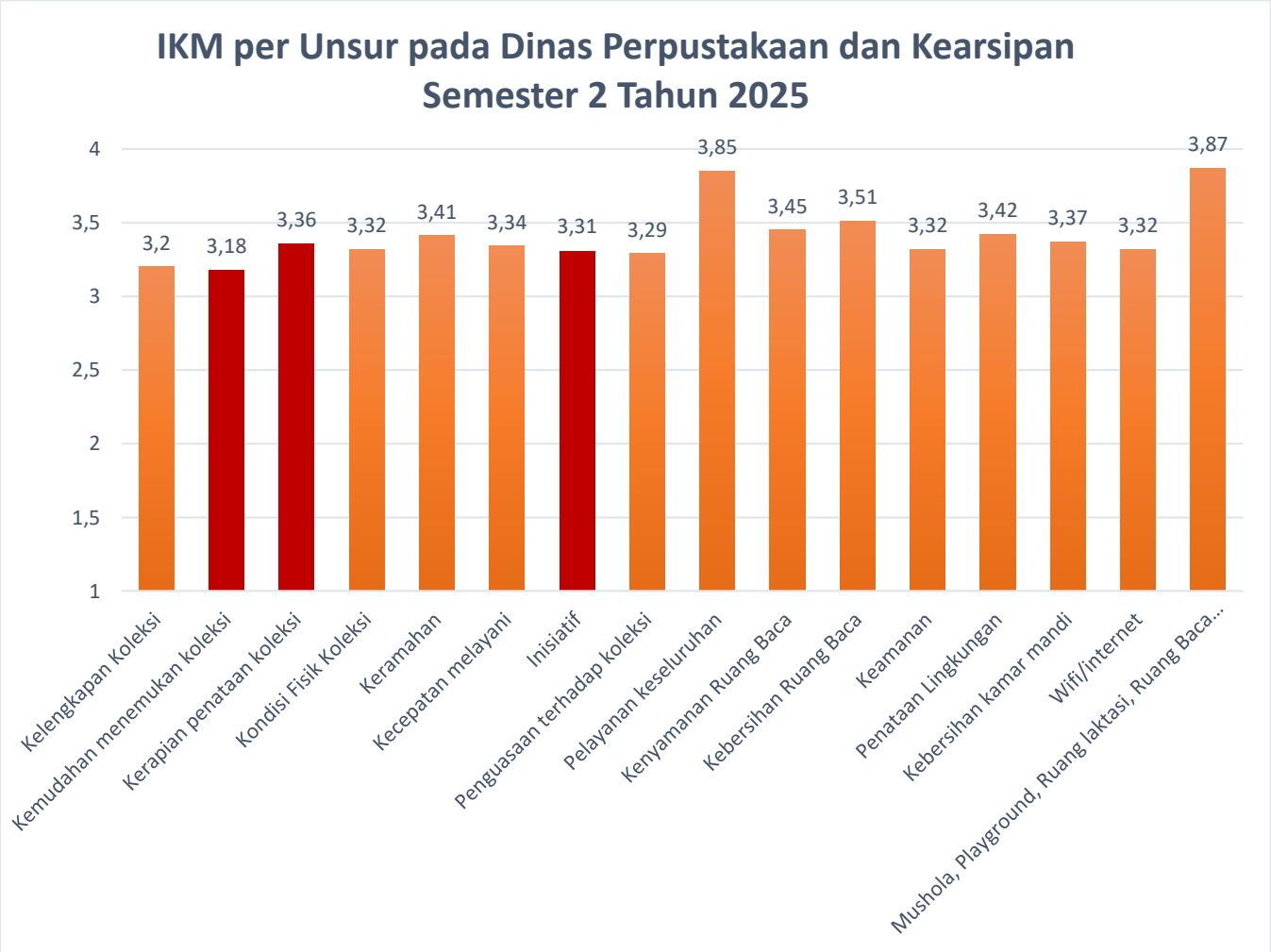
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
IKM per unsur	3,2	3,18	3,36	3,32	3,41	3,34	3,31	3,29	3,85	3,45	3,51	3,32	3,42	3,37	3,32	3,87
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	**85,33 (B atau Puas)**															

Sumber: Bidang Perpustakaan (2025)

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur terendah masih untuk unsur pelayanan yang sama dari hasil IKM sebelumnya yaitu Kemudahan menemukan koleksi yang terdapat dalam katalog dengan nilai 3,18 dan Kelengkapan Koleksi buku dan terbitan berkala (majalah, tabloid, dan Koran) dengan nilai 3,2 serta Penguasaan terhadap koleksi perpustakaan, mendapatkan nilai yaitu 3,29 merupakan nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Mushola, Playground, Ruang Laktasi, Ruang Baca Disabilitas, dan Kantin mendapatkan nilai tertinggi 3,87 dan Pelayanan Keseluruhan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,85 serta Kebersihan Ruang Baca mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,51.

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

- “Pemustaka meminta untuk penambahan koleksi buku bacaan anak-anak (dongeng/ legenda) , Novel, Olahraga, Referensi, Sejarah Indonesia dan Sejarah Kepulauan Riau dll”.
- “Penambahan jam layanan di hari libur khususnya Sabtu dan Minggu.
- “Menyediakan tempat parkiran agar kendaraan tidak kepanasan/ kehujanan ”.
- “Wifi agar lebih mudah di akses”.

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

- Untuk katalog di aplikasi Perpustakaan (Inlislite) belum berfungsi optimal, sehingga pemustaka kesulitan menemukan koleksi yang di perlukan. Data base perpustakaan dalam aplikasi Inlislite juga masih belum bisa disinkronkan karena server belum diperbaiki, karena keterbatasan anggaran sehingga belum dapat mendatangkan teknisi dari Perpustakaan Nasional.

- Kelengkapan Koleksi buku dan terbitan berkala (majalah, tabloid, dan Koran), sangat penting dan seharusnya setiap tahun ada anggaran untuk pengadaan koleksi tersebut. Sehingga pemustaka merasa senang dan tidak bosan datang ke perpustakaan karena koleksinya update.
- Penguasaan terhadap koleksi perpustakaan wajib bagi Petugas layanan, hanya Sumber Daya Manusia masih beluim memadai, petugas merupakan tenaga teknis bukan Pustakawan serta tidak di dukung dengan otomasi perpustakaan yang memadai. Petugas sering melayani peminjaman dan pengembalian buku serta melakukan penataan koleksi (shelving) pada arak buku.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Kemudahan menemukan koleksi yang terdapat dalam katalog**	Pemberian Nomor Klasifikasi pada Rak Buku dan Penataan Bahan Pustaka secara rutin, serta menyediakan komputer khusus daftar koleksi untuk di akses oleh pemustaka.	√	√			**Bidang Perpustakaan**

2	**Kelengkapan koleksi buku dan terbitan berkala (majalah, tabloid,koran)**	Bantuan dan Donasi dari Pegiat Literasi/CSR serta pengadaan buku bacaan melalui dana APBD.	√	√			**Bidang Perpustakaan**
3	**Penguasaan terhadap koleksi perpustakaan**	Tenaga Teknis yang bertugas diberikan pengarahan tentang nomor klasifikasi serta penempatannya di rak buku untuk mempermudah dalam penelusuran informasi.	√	√			**Bidang Perpustakaan**

Sumber: Data Olahan Bidang Perpustakaan (2025)

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Sumber: Data Olahan Bidang Perpustakaan (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2025 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi layanan publik pada Bidang Perpustakaan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat selama ini dengan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 dengan beberapa pertimbangan, dimana pada Bulan Januari sampai dengan Juni 2025 Perpustakaan Daerah Idrus M. Thahar masih dalam tahap penataan ruangan dan koleksi yang dimiliki setelah mengalami proses rehabilitasi gedung dan ruang layanan perpustakaan sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM dapat dilaksanakan pada Bulan Juli sampai dengan November 2025 dengan kesimpulan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Puas dengan nilai SKM 85,33.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kemudahan menemukan koleksi yang terdapat dalam katalog, Kelengkapan koleksi buku dan terbitan berkala (majalah, tabloid, koran), Penguasaan terhadap koleksi perpustakaan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Mushola, Playground, Ruang Laktasi, Ruang Baca Disabilitas, dan Kantin, Pelayanan Keseluruhan serta Kebersihan Ruang Baca.

Ranai, 26 November 2025

Kepala Dinas,

H. ERSON GEMPA AFRIANDI , S.Sos.,M.A
Pembina Utama Muda
NIP. 197104101992011004

LAMPIRAN

1. Barcode SKM



2. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER 2 TAHUN 2025

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN																
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Σ NILAI/ UNSUR	272	271	286	283	290	284	282	280	328	294	299	283	291	287	283	329	
NRR/ UNSUR	3,2	3,18824	3,36471	3,32941	3,41176	3,34118	3,31765	3,29412	3,85882	3,45882	3,51765	3,32941	3,42353	3,37647	3,32941	3,87059	
NRR Tertimbang / Unsur	0,2	0,19926	0,21029	0,20809	0,21324	0,20882	0,20735	0,20588	0,24118	0,21618	0,21985	0,20809	0,21397	0,21103	0,20809	0,24191	3,41323529
INDEKS KEPUASAN PEMUSTAKA																	85,33

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Kelengkapan koleksi buku dan terbitan berkala (majalah, tabloid, koran)	3,2
U2	Kemudahan menemukan koleksi yang terdapat dalam katalog	3,188235294
U3	Kerapian penataan koleksi	3,364705882
U4	Kondisi fisik koleksi	3,329411765
U5	Keramahan / Sikap dalam pelayanan	3,411764706
U6	Kecepatan melayani	3,341176471
U7	Inisiatif dalam membantu	3,317647059
U8	Penguasaan terhadap koleksi perpustakaan	3,294117647
U9	Pelayanan Keseluruhan	3,858823529
U10	Kenyamanan Ruang Baca (Penerangan & Sirkulasi Udara)	3,458823529
U11	Kebersihan Ruang Baca	3,517647059
U12	Keamanan tempat penitipan barang (locker)	3,329411765
U13	Penataan Lingkungan secara keseluruhan	3,423529412
U14	Kebersihan Kamar Mandi / WC	3,376470588
U15	Wifi/ Internet	3,329411765
U16	Mushola, Playground, Ruang Laktasi, Ruang Baca Disabilitas, dan Kantin?	3,870588235

KETERANGAN :

U1 - U16 : Unsur - Unsur Pelayanan
NRR : Nilai Rata - Rata
IKP : Indeks Kepuasan Pemustaka
*) : Jumlah NRR IKP Tertimbang
**) : Jumlah NRR Tertimbang x 85
NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur Dibagi Jumlah Kuisioner Yang Di Isi
NRR Tertimbang : NRR Per Unsur x 1/16 Per Unsur

INDEKS KEPUASAN PEMUSTAKA :

Mutu Pelayanan		
A	(Sangat Puas)	: 88.31 - 100.00
B	(Puas)	: 76.61 - 88.30
C	(Kurang Puas)	: 65.00 - 76.60
D	(Tidak Puas)	: 25.00 - 64.99