

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN III TAHUN 2026**



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**  
**KABUPATEN SUKOHARJO**  
**TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)..... 1

DAFTAR ISI ..... 2

DAFTAR TABEL ..... 3

BAB I PENDAHULUAN ..... 4

    1.1 Latar Belakang ..... 4

    1.2 Tujuan dan Manfaat..... 4

    1.3 Metode Pengumpulan Data..... 5

    1.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 6

    1.5 Penentuan Jumlah Responden ..... 7

BAB II ANALISIS DATA SKM ..... 8

    2.1 Analisis Responden..... 8

    2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan ..... 9

    2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut ..... 11

    2.4 Tren Nilai SKM..... 13

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA ..... 14

BAB IV KESIMPULAN..... 19

LAMPIRAN ..... 20

    1. Kuesioner ..... 20

    2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM..... 22

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data..... 5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM..... 6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden ..... 7

Tabel 2.1 Analisis Responden ..... 8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan ..... 9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut..... 12

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 14

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 15

# **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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain :

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data**

| No | Jenis Layanan                                                                                                                                   | Metode Survei    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | Layanan Baca Di Tempat (termasuk Layanan Terbitan Berkala, Layanan Referensi)                                                                   | online & offline |
| 2  | Layanan Koleksi Digital (Termasuk koleksi Web Perpustakaan dan Aplikasi E Perpus Sukoharjo)                                                     | online & offline |
| 3  | Layanan Konsultasi dan Pembinaan bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan                                                                         | online & offline |
| 4  | Layanan Sirkulasi (peminjaman/pengembalian/perpanjang peminjaman buku, keanggotaan, bebas pustaka)                                              | online & offline |
| 5  | Layanan Wisata Literasi (Termasuk Layanan Perpustakaan Keliling, Layanan Kunjungan Perpustakaan, Layanan Storytelling dan Layanan Audio Visual) | online & offline |

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu :

- Persyaratan : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.

- Waktu Penyelesaian : Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif : Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana : Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana : Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana : Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

### 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN III TAHUN 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM**

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan         | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1   | Persiapan                          | 01 Jul 2026 - 08 Jul 2026 | 8                 |
| 2   | Pengumpulan Data                   | 09 Jul 2026 - 16 Sep 2026 | 70                |
| 3   | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 17 Sep 2026 – 24 Sep 2026 | 7                 |
| 4   | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | 25 Sep 2026 – 30 Sep 2026 | 5                 |

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

| No    | Jenis Layanan                                                                                                                                   | Jumlah Populasi | Sampel Minimum |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|
| 1     | Layanan Baca Di Tempat (termasuk Layanan Terbitan Berkala, Layanan Referensi)                                                                   | 45              | 40             |
| 2     | Layanan Koleksi Digital (Termasuk koleksi Web Perpustakaan dan Aplikasi E Perpus Sukoharjo)                                                     | 20              | 19             |
| 3     | Layanan Konsultasi dan Pembinaan bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan                                                                         | 15              | 14             |
| 4     | Layanan Sirkulasi (peminjaman/pengembalian/perpanjangan peminjaman buku, keanggotaan, bebas pustaka)                                            | 60              | 52             |
| 5     | Layanan Wisata Literasi (Termasuk Layanan Perpustakaan Keliling, Layanan Kunjungan Perpustakaan, Layanan Storytelling dan Layanan Audio Visual) | 50              | 44             |
| Total |                                                                                                                                                 | 190             | 169            |

**BAB II**  
**ANALISIS DATA SKM**

**2.1 Analisis Responden**

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 169 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2.1 Analisis Responden**

| No | Karakteristik              | Indikator               | Jumlah | Persentase |
|----|----------------------------|-------------------------|--------|------------|
| 1. | Jenis Kelamin              | Laki-laki               | 47     | 27.81%     |
|    |                            | Perempuan               | 122    | 72.19%     |
| 2. | Pendidikan                 | Tidak Sekolah           | 0      | 0%         |
|    |                            | SD/Sederajat            | 8      | 4.73%      |
|    |                            | SMP/Sederajat           | 8      | 4.73%      |
|    |                            | SMA/Sederajat           | 50     | 29.59%     |
|    |                            | D1/D2/D3                | 28     | 16.57%     |
|    |                            | D4/S1                   | 71     | 42.01%     |
|    |                            | S2                      | 4      | 2.37%      |
|    |                            | S3                      | 0      | 0%         |
|    |                            | ASN                     | 40     | 23.67%     |
|    |                            | TNI                     | 0      | 0%         |
| 3. | Pekerjaan                  | POLRI                   | 0      | 0%         |
|    |                            | Swasta                  | 22     | 13.02%     |
|    |                            | Wirausaha               | 6      | 3.55%      |
|    |                            | Ibu Rumah Tangga        | 23     | 13.61%     |
|    |                            | Pelajar/Mahasiswa       | 50     | 29.59%     |
|    |                            | Petani/Nelayan          | 0      | 0%         |
|    |                            | Pekerja Lepas/Freelance | 3      | 1.78%      |
|    |                            | Pensiunan               | 0      | 0%         |
|    |                            | Lainnya                 | 25     | 14.79%     |
|    |                            | Perangkat Desa          | 0      | 0%         |
| 4. | Kategori Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | 169    | 100%       |
|    |                            | Disabilitas             | 0      | 0%         |
| 5. | Kategori Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 0      | 0%         |
|    |                            | Disabilitas Mental      | 0      | 0%         |
|    |                            | Disabilitas Intelektual | 0      | 0%         |
|    |                            | Disabilitas Sensorik    | 0      | 0%         |
|    |                            |                         |        |            |

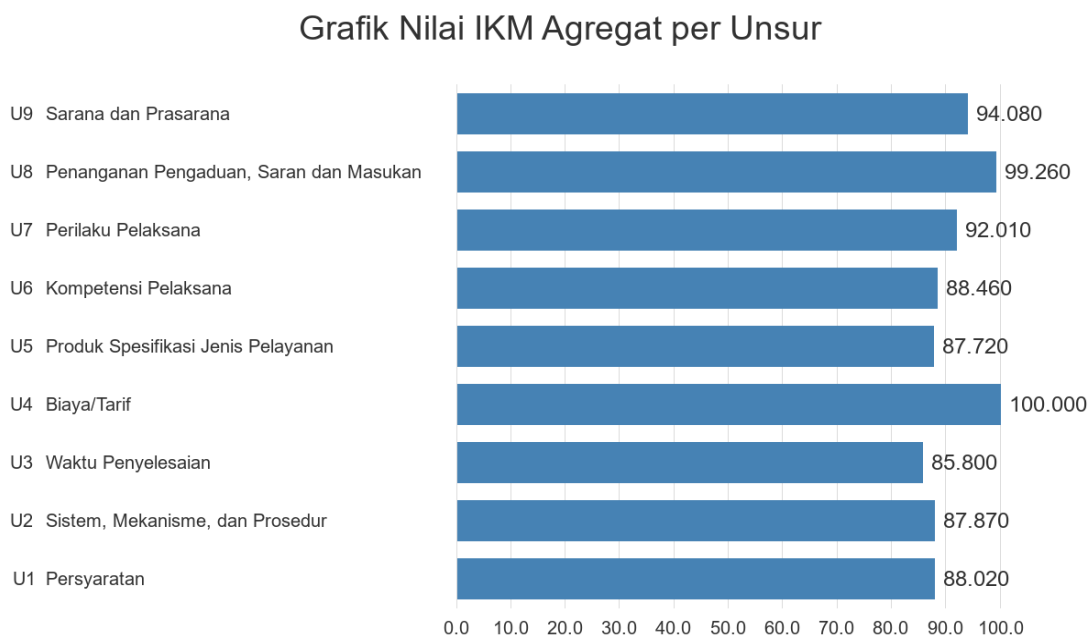
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No | Jenis Layanan                                                                                         | Jumlah Responden | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya  | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan  | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|-------|--------|--------|------------|----------|--------|---------|-----------------------|
| 1  | Layanan Baca Di Tempat (termasuk Layanan Terbitan Berkala, Layanan Referensi)                         | 40               | 89.38       | 90.00    | 90.00 | 100.00 | 90.63  | 91.88      | 93.13    | 99.38  | 97.50   | 93.61                 |
| 2  | Layanan Koleksi Digital (Termasuk koleksi Web Perpustakaan dan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo)           | 19               | 86.84       | 80.26    | 77.63 | 100.00 | 88.16  | 84.21      | 89.47    | 98.68  | 88.16   | 88.19                 |
| 3  | Layanan Konsultasi dan Pembinaan bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan                               | 14               | 89.29       | 91.07    | 87.50 | 100.00 | 87.50  | 91.07      | 94.64    | 100.00 | 94.64   | 92.86                 |
| 4  | Layanan Sirkulasi (peminjaman/penge mbalian/perpanjangan peminjaman buku, keanggotaan, bebas pustaka) | 52               | 87.50       | 89.90    | 86.06 | 100.00 | 84.62  | 88.46      | 91.35    | 99.04  | 95.67   | 91.39                 |

|                      |                                                                                                                                                 |    |                 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 5                    | Layanan Wisata Literasi (Termasuk Layanan Perpustakaan Keliling, Layanan Kunjungan Perpustakaan, Layanan Storytelling dan Layanan Audio Visual) | 44 | 87.50           | 85.80 | 84.66 | 100.00 | 88.64 | 86.36 | 92.05 | 99.43 | 91.48 | 90.67 |
| Rerata IKM Per Unsur |                                                                                                                                                 |    | 88.02           | 87.87 | 85.80 | 100.00 | 87.72 | 88.46 | 92.01 | 99.26 | 94.08 | 91.49 |
| IKM Unit Layanan     |                                                                                                                                                 |    | 91.49           |       |       |        |       |       |       |       |       |       |
| Mutu Unit Layanan    |                                                                                                                                                 |    | Sangat Baik (A) |       |       |        |       |       |       |       |       |       |



**Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur**

### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah : Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain :

- Memperbanyak koleksi buku agar untuk sisa ruang di rak terisi. Selain itu sudah bagus :)
- Mohon selalu dipertahankan untuk kualitas sarana dan pelayanan yang sudah sangat baik dan membantu
- So far sangat menyenangkan dan nyaman semoga semakin banyak koleksi buku barunya :)
- Tolong disediakan genset
- Mohon update TV di Ruang Audio Visual
- Jos..jis...nggak ada saran
- Perpustakaan Sukoharjo saat ini semakin bagus dan nyaman
- Semua layanan bagus, hanya saja TV nya masih bergaris, lebih baik diganti videotron
- Perbanyak buku tentang penulisan aksara jawa
- Sejauh ini belum ada karena tempat dan pelayanan sudah cukup baik

- Ruangan bersih dan luas, namun koleksi buku terutama yang mengenai manajemen bisnis masih kurang lengkap
- Perlu adanya buku bacaan yang memakai huruf bahasa jawa (hanacaraka)
- Diharapkan kedepannya durasi praktik dapat ditambah dan adanya program tindak lanjut berupa pendampingan implementasi literasi informasi sekolah sekabupaten sukoharjo. Sukses untuk Perpustakaan Sukoharjo!
- Semua bagus tetapi untuk TV di Ruang Audio Visual masih ada garisnya, lebih baik bisa diganti videotron
- Tempat sangat nyaman dan bagus, luar biasa pokoknya! Semoga tetap jaya buat Perpustakaan Sukoharjo.

Atas dasar temuan tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang :

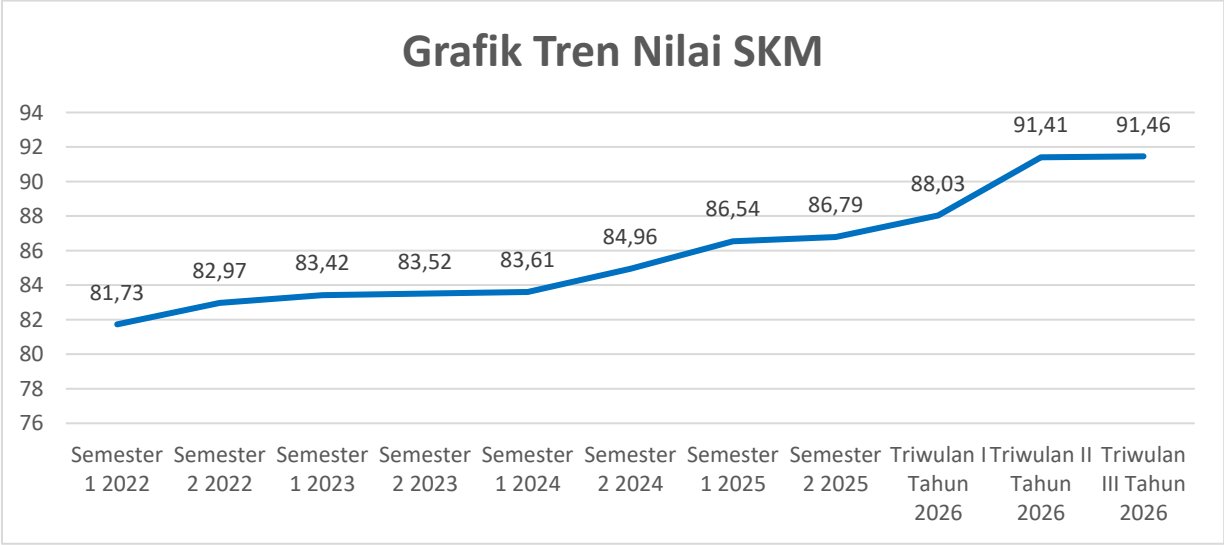
**Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut**

| No | Unsur                              | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                              | Waktu                     | Penanggung Jawab           |
|----|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| 1  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Melakukan pengajuan dan tambahan pengadaan koleksi perpustakaan melalui Anggaran Perubahan disesuaikan dengan usulan dari Pemustaka untuk masuk ke daftar prioritas pengadaan buku | Bulan Desember Tahun 2026 | Kepala Bidang Perpustakaan |
| 2  | Waktu Penyelesaian                 | Pengajuan pengadaan komputer absensi untuk mempercepat waktu presensi agar tidak terjadi antrian panjang pada jam-                                                                 | Bulan Desember Tahun 2026 | Kepala Bidang Perpustakaan |

|   |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                           |                                       |
|---|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|   |                                 | jam ramai di Perpustakaan                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                       |
| 3 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Untuk mengatasi pemustaka yang telah mendaftar SIBONAR (Sistem Informasi Nonton Bareng) untuk nonton bareng di Perpustakaan dan tidak hadir, selanjutnya akan dibuat regulasi atau peraturan mengenai hal tersebut agar pemanfaatan kuota SIBONAR (Sistem Informasi Nonton Bareng) menjadi lebih optimal. | Bulan Desember Tahun 2026 | Pustakawan dan Pengelola Perpustakaan |

### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



**Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM**

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

**BAB III**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan periode TRIWULAN II TAHUN 2026 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini :

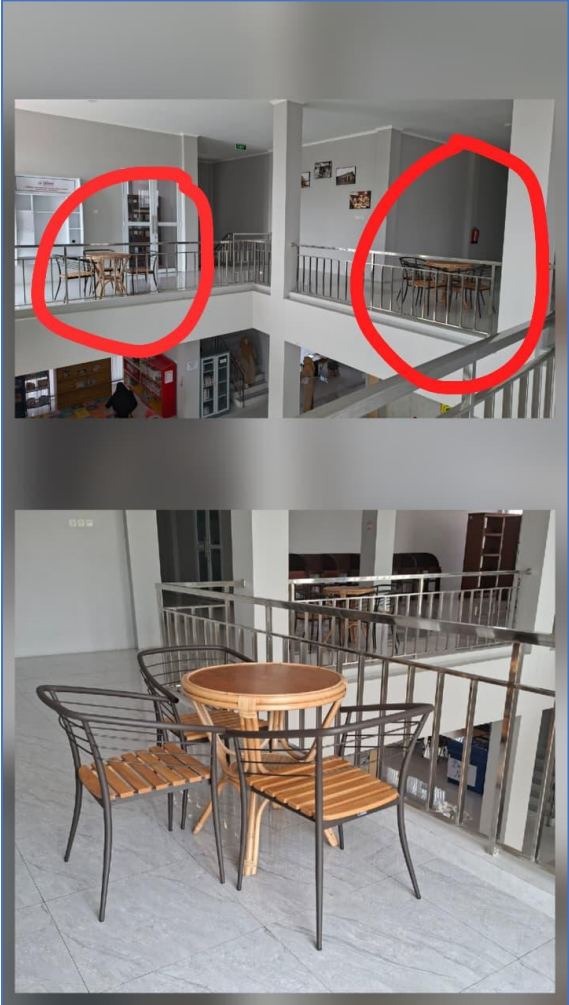
**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

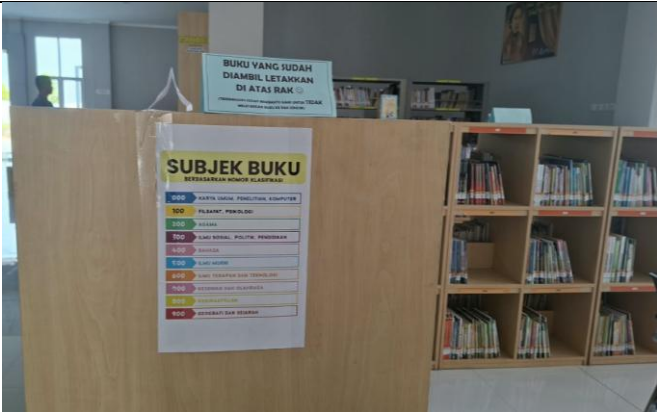
| No | Unsur                                   | IKM    |
|----|-----------------------------------------|--------|
| 1  | Persyaratan                             | 88.94  |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 88.79  |
| 3  | Waktu Penyelesaian                      | 86.21  |
| 4  | Biaya/Tarif                             | 100.00 |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 88.22  |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                    | 90.09  |
| 7  | Perilaku Pelaksana                      | 92.39  |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 93.53  |
| 9  | Sarana dan Prasarana                    | 94.40  |

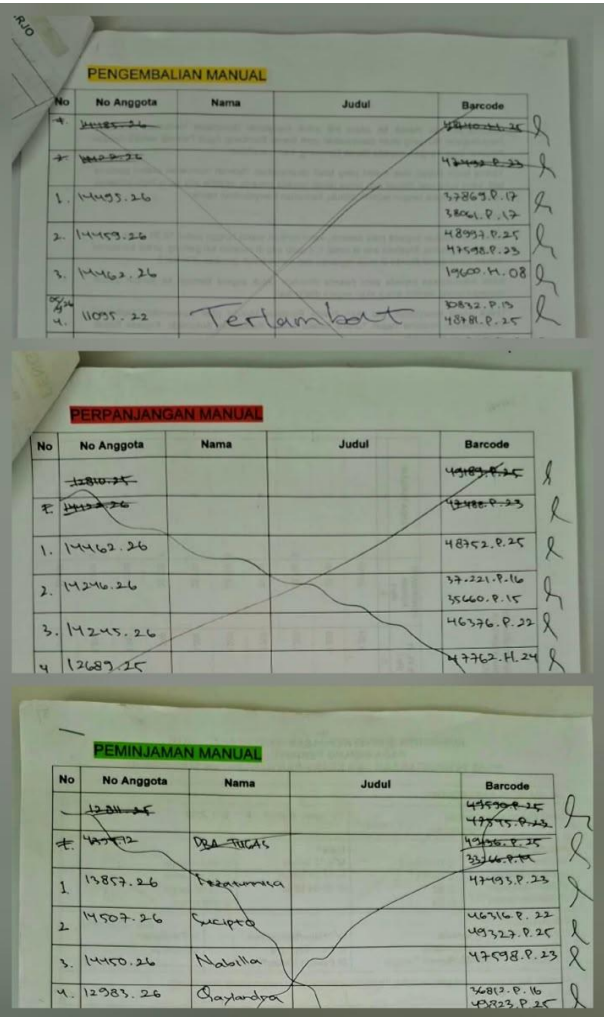
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut**

| No | Unsur                              | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                    | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)                                                                                                                                                                        | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Pengajuan untuk pengadaan tas bening perpustakaan sebagai salah satu fasilitas dari perpustakaan untuk pengunjung. dan Usulan penambahan meja dan tempat duduk di lantai 2 untuk pengunjung perpustakaan | Sudah                                          | Deskripsi: Untuk pengadaan tas bening perpustakaan telah dilakukan proses pengajuan dan sedang dalam proses pengadaan. Untuk penambahan meja dan tempat duduk di lantai 2 telah dilakukan. Ada 2 set meja kursi pengunjung yang sudah ditambahkan. Hambatan: - | <p>The screenshot shows a formal document from the Sukoharjo Regency Government. The title is 'RINGKASAN PAKET / PENGELOMPOKAN BELANJA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH'. It details the procurement of a library bag (tas bening) and a desk and chair set. The document includes a table of indicators, a table of program details, and a detailed budget breakdown for the procurement of library bags, showing a total of Rp. 45,252,502.00.</p> |

|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                         |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | <div></div> <p>Penambahan 2 set kursi dan meja baca untuk pemustaka di lantai 2</p> |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                       |                                                                                                                                 |       |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Sistem,<br>Mekanisme,<br>dan Prosedur | Penambahan keterangan subjek buku pada rak-rak koleksi perpustakaan untuk memudahkan pengunjung dalam mencari buku perpustakaan | Sudah | <p>Deskripsi: Sudah ditambahkan keterangan subjek buku pada rak-rak koleksi perpustakaan berupa tempelan nomor klasifikasi pada masing-masing rak buku dan terdapat keterangan subyek per nomor klasifikasi dari nomor 000 - 900</p> <p>Hambatan: -</p> |  <p>Penambahan keterangan “Subjek Buku” yang ditempel di beberapa spot rak untuk memudahkan Pemustaka dalam mencari buku</p>  <p>Penambahan keterangan nomor klasifikasi yang ditempel di setiap rak koleksi perpustakaan agar pengunjung lebih mudah menemukan buku yang dibutuhkan</p> |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                    |                                                                                                                                          |       |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Waktu Penyelesaian | Membuat format peminjaman/perpanjangan/pengembalian buku secara manual sebagai antisipasi percepatan layanan sirkulasi ketika mati lampu | Sudah | <p>Deskripsi: Form atau format layanan sirkulasi untuk peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian sudah dibuat, Diharapkan ketika mati lampu, petugas lebih cepat dalam melakukan pelayanan manual dengan mengisi form yang sudah tersedia</p> <p>Hambatan: -</p> |  <p>Pembuatan form manual untuk layanan sirkulasi (peminjaman, perpanjangan, pengembalian) yang dapat digunakan petugas ketika mati lampu sehingga layanan menjadi lebih cepat</p> |
|---|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Sebanyak 169 orang mengisi SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Sirkulasi (peminjaman/pengembalian/perpanjang peminjaman buku, keanggotaan, bebas pustaka) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 52 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 91.49. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 30 September 2026

Kepala Dinas Perpustakaan  
dan Kearsipan



Iwan Setiyono, S.STP., M.Hum.

Pembina Utama Muda

NIP 197803041997031001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
| <b>Jenis Layanan:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
| Tanggal Menerima Layanan:                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
| Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
| Pendidikan:<br><input type="checkbox"/> Tidak Sekolah<br><input type="checkbox"/> SD/Sederajat<br><input type="checkbox"/> SMP/Sederajat<br><input type="checkbox"/> SMA/Sederajat<br><input type="checkbox"/> D1/D2/D3<br><input type="checkbox"/> D4/S1<br><input type="checkbox"/> S2<br><input type="checkbox"/> S3 |                                                                                                                       | Usia:<br><input type="checkbox"/> < 17 tahun<br><input type="checkbox"/> 17-25 tahun<br><input type="checkbox"/> 26-34 tahun<br><input type="checkbox"/> 35-44 tahun<br><input type="checkbox"/> 45-54 tahun<br><input type="checkbox"/> 55-65 tahun<br><input type="checkbox"/> >65 tahun |                                                                                 |
| Pekerjaan:<br><input type="checkbox"/> ASN<br><input type="checkbox"/> TNI<br><input type="checkbox"/> POLRI                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> Swasta<br><input type="checkbox"/> Wirausaha<br><input type="checkbox"/> Ibu Rumah<br>Tangga | <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa<br><input type="checkbox"/> Petani/Nelayan<br><input type="checkbox"/> Pekerja<br>Lepas/Freelance                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> Pensiunan<br><input type="checkbox"/> Lainnya<br>_____ |
| Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?<br><input type="checkbox"/> Ya<br><input type="checkbox"/> Tidak                                                                                                                                                                        |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
| Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
| <input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik<br><input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> Disabilitas Mental<br><input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik                                                                                                                                                                                               |                                                                                 |

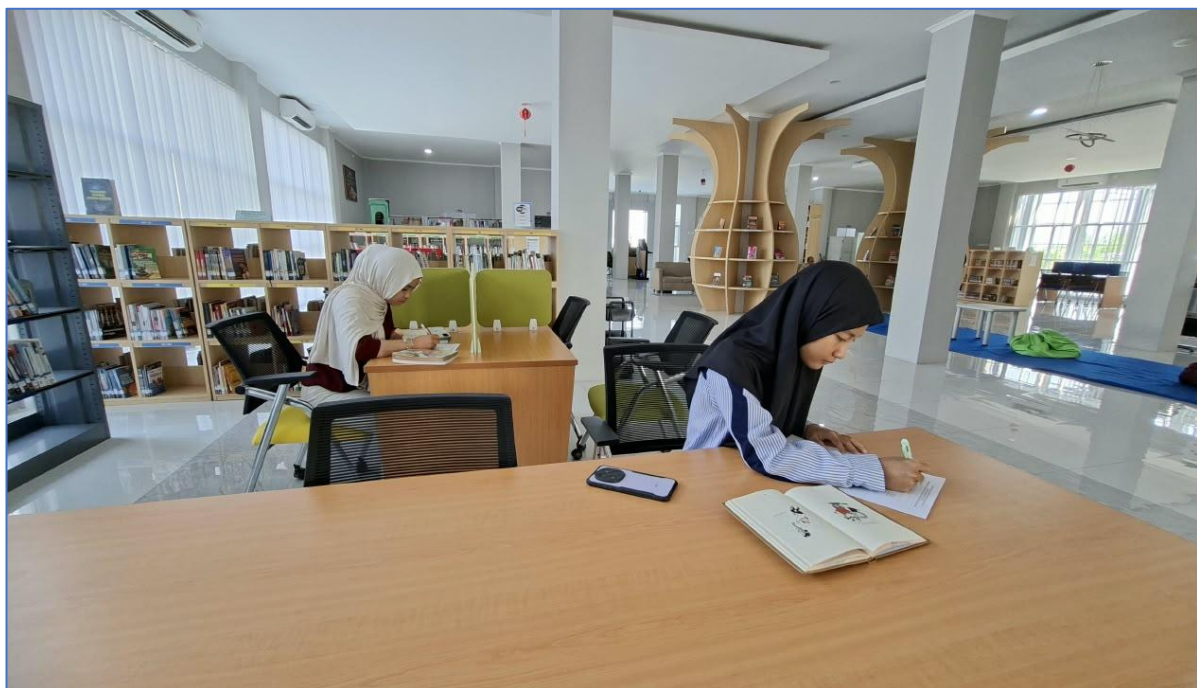
| <b>A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>      | <p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>        |
| <p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>                      | <p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>             |
| <p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>                                | <p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul> |
| <p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul> | <p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>    |
| <p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>                         |                                                                                                                                                                                                         |

Kritik dan Saran :

## 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM



Petugas melakukan pengambilan sampel responden SKM dan memberikan pengarahan Ketika pembuatan anggota baru perpustakaan



Pengambilan sampel responden secara langsung kepada Pemustaka yang sedang membaca di Ruang Baca Perpustakaan