



DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN SUKOHARJO

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pemerintah Kabupaten Sukoharjo  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
JL. Slamet Riyadi No. 17, Johosari, Joho, Kecamatan Sukoharjo,  
Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57513

PERIODE SEMESTER II  
TAHUN 2025



**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER II TAHUN 2025**



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN SUKOHARJO  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI .....	3
DAFTAR TABEL .....	4
BAB I PENDAHULUAN .....	5
1.1 Latar Belakang .....	5
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
1.5 Penentuan Jumlah Responden .....	8
BAB II ANALISIS DATA SKM .....	10
2.1 Analisis Responden.....	10
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	11
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	14
2.4 Tren Nilai SKM.....	16
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	17
BAB IV KESIMPULAN.....	25
LAMPIRAN .....	26
1. Kuesioner .....	26
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) .....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	6
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden .....	8
Tabel 2.1 Analisis Responden .....	10
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	11
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	15
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	17
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	18

# **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 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 Alat Permainan Edukasi Anak	offline
2	Layanan Audio Visual (Pemutaran Film Pendidikan, Dokumenter, Hiburan)	offline
3	Layanan BI Corner	offline
4	Layanan Koleksi Khusus (Braille dan English Book Corner)	offline
5	Layanan Konseling dan Pembinaan bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan	offline
6	Layanan Kunjungan Perpustakaan	offline
7	Layanan Perpustakaan Digital (Aplikasi E-Perpus Sukoharjo)	offline
8	Layanan Perpustakaan Keliling/Wisata Literasi Sukaca	offline
9	Layanan Referensi (Rujukan)	offline
10	Layanan Storytelling (Bercerita)	offline
11	Layanan Tanya Pustakawanan (Whatsapp)	offline
12	Layanan Terbitan Berkala (Majalah, Koran, Tabloid)	offline
13	Layanan Wifi dan Internet	offline
14	Sirkulasi (Peminjaman/Pengembalian/Perpanjangan Peminjaman Buku, Kenggotaan, Bebas Pustaka)	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 SEMESTER II TAHUN 2025. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 6 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 2025 - 04 Jul 2025	4
2	Pengumpulan Data	07 Jul 2025 - 31 Okt 2025	117
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	03 Nov 2025 - 17 Nov 2025	11
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	18 Desember – 05 Desember 2025	14

### 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 Alat Permainan Edukasi Anak	26	28
2	Layanan Audio Visual (Pemutaran Film Pendidikan, Dokumenter, Hiburan)	19	19
3	Layanan BI Corner	16	19
4	Layanan Koleksi Khusus (Braille dan English Book Corner)	15	14
5	Layanan Konseling dan Pembinaan bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan	14	14
6	Layanan Kunjungan Perpustakaan	18	19
7	Layanan Perpustakaan Digital (Aplikasi E-Perpus Sukoharjo)	20	19
8	Layanan Perpustakaan Keliling/Wisata Literasi Sukaca	23	24
9	Layanan Referensi (Rujukan)	19	19
10	Layanan Storytelling (Bercerita)	19	19
11	Layanan Tanya Pustakawanan (Whatsapp)	12	14
12	Layanan Terbitan Berkala (Majalah, Koran, Tabloid)	24	24
13	Layanan Wifi dan Internet	55	48
14	Sirkulasi (Peminjaman/Pengembalian/Perpanjangan	80	66

	Peminjaman Buku, Kenggotaan, Bebas Pustaka)		
	<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>346</b>

## 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 346 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	109	31.5%
		Perempuan	237	68.5%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	41	11.85%
		SMP/Sederajat	28	8.09%
		SMA/Sederajat	111	32.08%
		D1/D2/D3	37	10.69%
		D4/S1	125	36.13%
		S2	4	1.16%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	27	7.8%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	51	14.74%
		Wirausaha	19	5.49%
		Ibu Rumah Tangga	3	0.87%
		Pelajar/Mahasiswa	174	50.29%
		Petani/Nelayan	3	0.87%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	0.87%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	66	19.08%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	346	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

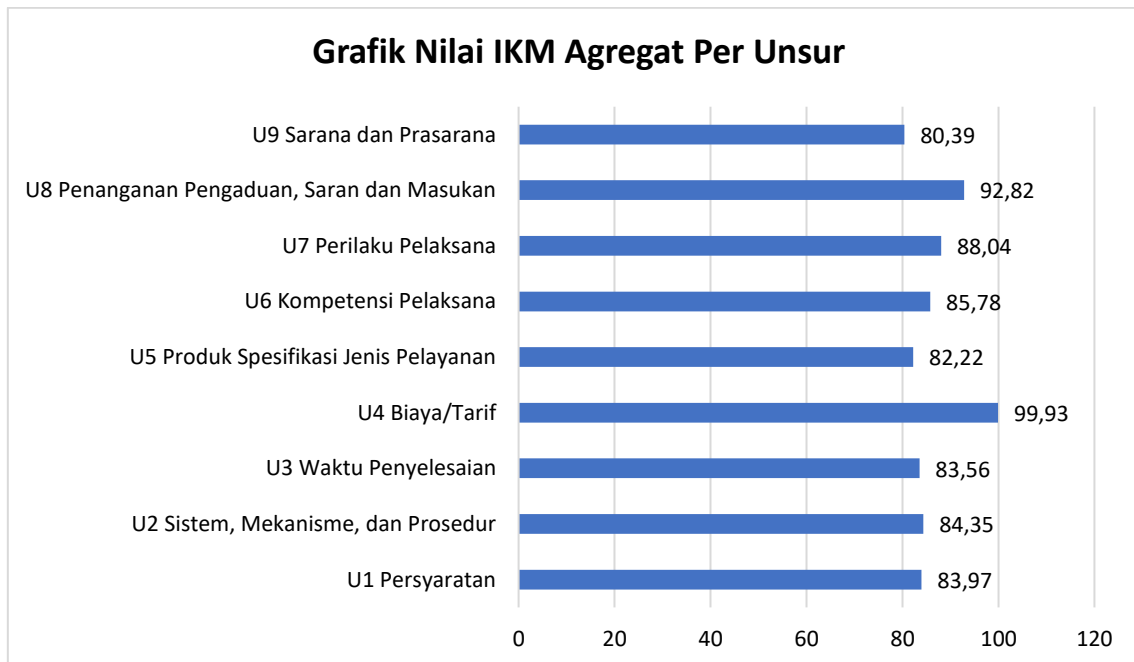
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

**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 Alat Permainan Edukasi Anak	28	84.82	82.14	81.25	100.00	83.04	87.50	89.29	96.43	81.25	87.31
2	Layanan Audio Visual (Pemutaran Film Pendidikan, Dokumenter, Hiburan)	19	80.26	85.53	89.47	100.00	81.58	85.53	89.47	100.00	81.58	88.14
3	Layanan BI Corner	19	76.32	93.42	81.58	100.00	76.32	80.26	86.84	93.42	68.42	84.06
4	Layanan Koleksi Khusus (Braille dan English Book Corner)	14	80.36	85.71	89.29	100.00	94.64	91.07	98.21	85.71	100.00	91.67
5	Layanan Konseling dan Pembinaan bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan	14	78.57	78.57	80.36	100.00	75.00	80.36	89.29	92.86	82.14	84.08

6	Layanan Kunjungan Perpustakaan	19	81.58	80.26	80.26	100.00	80.26	78.95	86.84	90.79	76.32	83.89
7	Layanan Perpustakaan Digital (Aplikasi E-Perpus Sukoharjo)	19	78.95	82.89	80.26	100.00	76.32	85.53	86.84	88.16	67.11	82.89
8	Layanan Perpustakaan Keliling/Wisata Literasi Sukaca	24	84.38	88.54	82.29	100.00	82.29	85.42	88.54	94.79	78.13	87.17
9	Layanan Referensi (Rujukan)	19	78.95	82.89	80.26	100.00	81.58	84.21	88.16	100.00	80.26	86.28
10	Layanan Storytelling (Bercerita)	19	81.58	84.21	81.58	100.00	80.26	84.21	85.53	89.47	80.26	85.22
11	Layanan Tanya Pustakawanan (Whatsapp)	14	83.93	83.93	83.93	100.00	83.93	85.71	83.93	94.64	76.79	86.36
12	Layanan Terbitan Berkala (Majalah, Koran, Tabloid)	24	80.21	85.42	82.29	100.00	82.29	84.38	88.54	93.75	82.29	86.58
13	Layanan Wifi dan Internet	48	87.50	84.38	88.02	99.48	87.50	87.50	88.02	91.15	83.33	88.56
14	Sirkulasi (Peminjaman/Pengembalian/Perpanjangan Peminjaman Buku,	66	91.67	83.33	84.09	100.00	81.44	89.02	87.12	90.91	82.58	87.78

	Kenggotaan, Bebas Pustaka)											
Rerata IKM Per Unsur		83.97	84.35	83.56	99.93	82.22	85.78	88.04	92.82	80.39	86.79	
IKM Unit Layanan			<b>86.79</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>Baik (B)</b>									



**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 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain :

- Mohon untuk koleksi buku-buku dipergustakaan senantiasa diperbaharui serta dirawat agar pembaca juga enjoy karena bukunya terlihat bagus dan menarik
- Semoga fasilitas lebih baik dan berkembang sesuai zamannya
- Semoga perpustakaan di Sukoharjo terus berkembang dengan baik
- Ditambah koleksi buku digitalnya
- Semoga semakin sukses, suportif, dan bermanfaat bagi masyarakat
- Semua berjalan dengan baik, pertahankan!!!
- Pelayanan sangat bagus, tingkatkan media promosi supaya lebih baik
- Pelayanan sip, disambut full senyum oleh petugas
- Sering - sering sosialisasi ke sekolah - sekolah, Terutama TK & SD/MI. Bahwa keberadaan Perpustakaan Sukoharjo sangat menarik, agar anak - anak gemar dengan buku

- Semoga menjadi keberkahan untuk umat dan kedepannya mampu meningkatkan minat baca pada masyarakat luas
- Koleksi bukunya lebih dilengkapi lagi, Ruang baca untuk anak kurang sejuk/perlu diberi AC atau kipas
- Wifinya kurang kencang kak
- Pustakawan sangat sopan dan ramah dan diarahkan dengan baik saat saya mau cari koran
- semoga sarprasnya semakin bagus kak
- sarprasnya diperbaiki yaa
- sarana prasarananya di tingkatkan kak
- sarpras perlu diperbaiki
- petugas ramah dan baik

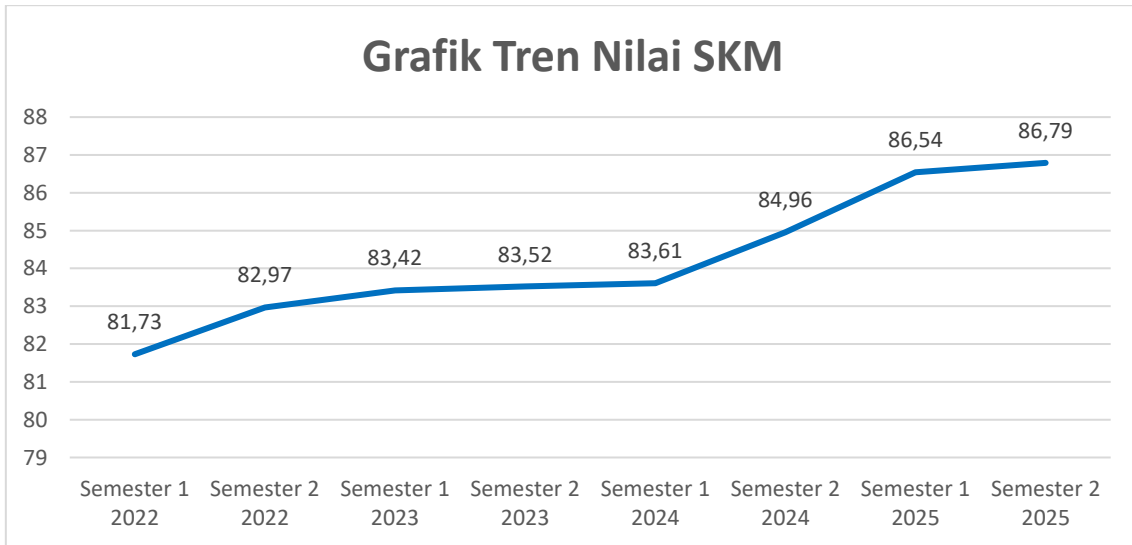
Atas dasar temuan tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penempatan Gedung Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukoharjo yang baru agar pelayanan masyarakat menjadi lebih baik dan berkualitas	Bulan Januari Tahun 2026	Kepala Bidang Perpustakaan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan promosi atau publikasi secara berkala tentang produk layanan yang tersedia di perpustakaan	Bulan Mei Tahun 2026	Pustakawan dan Pengelola Perpustakaan
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan pembinaan tentang tatacara pelayanan perpustakaan kepada seluruh pustakawan, pengelola perpustakaan dan peserta magang agar dapat melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	Bulan Mei 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 Semester 1 Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2025**


No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,32
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,34
3	Waktu Penyelesaian	3,34
4	Biaya/Tarif	3,98
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,30
6	Kompetensi Pelaksana	3,42
7	Perilaku Pelaksana	3,48
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,33
9	Sarana dan Prasarana	3,65


**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 Layanan	Membuat brosur/pamflet yang berisi penjelasan tentang layanan perpustakaan dan di sebarkan melalui media sosial	Sudah	Membuat Feed yang berisi tentang layanan-layanan yang tersedia di perpustakaan beserta penjelasan singkat mengenai layanan tersebut dan menyebarkannya di Instagram Official Dispusip Sukoharjo (IG : @Dispusip_Sukoharjo)	 <p>Feed yang dibuat di Instagram Official Dispusip Sukoharjo agar masyarakat mengetahui</p>

berbagai layanan yang tersedia di perpustakaan



2	Persyaratan	Membuat Kerjasama (MOU) dengan sekolah/instansi yang membutuhkan sehingga seluruh warga sekolah/instansi tersebut bisa menjadi anggota perpustakaan	Sudah	<p>Menyediakan layanan Kerjasama dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan untuk perpustakaan-perpustakaan di Wilayah Kabupaten Sukoharjo. Sehingga perpustakaan-perpustakaan tersebut dapat lebih maksimal memanfaatkan layanan yang tersedia. Layanan ini berjudul SIPARAS GADIS (Sistem Pengajuan Kerja Sama Dengan Dispusip Sukoharjo) yaitu memanfaatkan fitur <i>google form</i> agar memudahkan perpustakaan dalam proses pengajuan MOU ke Dispusip Sukoharjo</p>	 <p><b>SIPARAS-GADIS (SISTEM PENGAJUAN KERJA SAMA DENGAN DISPUSIP SUKOHARJO)</b></p> <p>Formulir SIPARAS-GADIS (Sistem Pengajuan kerja Sama dengan Dispusip Sukoharjo) adalah sebuah sistem untuk pengajuan kerja sama dengan perpustakaan instansi atau instansi yang Anda kelola dengan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukoharjo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Format kerja sama akan segera kami kirimkan melalui email.</li> <li>2. Setelah format kerja sama kami kirimkan, kami harapkan dapat dicetak 2 (dua) bendel dengan ketentuan: 1 (satu bendel) ditempel materi 10.000,- (sepuluh ribu) pada ruang tanda tangan kepala instansi dinam tempat Anda bekerja / yang Anda kelola, 1 (satu bendel) ditempel materi 10.000,- (sepuluh ribu) pada ruang tanda tangan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sukoharjo.</li> <li>3. Kerja sama yang telah ditandatangani oleh kepala instansi dinam tempat Anda bekerja / yang Anda kelola dibawa ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sukoharjo untuk selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sukoharjo .</li> </ol> <p><b>Layanan SIPARAS-GADIS untuk mempermudah pengajuan MOU Kerjasama dengan Dispusip Sukoharjo</b></p>
---	-------------	---	-------	--	--

3	Sarana dan Prasarana	Melakukan pengawasan dan pembuatan berkas-berkas administrasi secara berkala pada proses pembangunan Gedung Layanan Perpustakaan Umum Sukoharjo	Sudah	Tim Pembangunan Gedung Layanan Perpustakaan Umum Sukoharjo selalu melaksanakan setiap prosedur pelaksanaan pembangunan, melengkapi berkas dokumen yang diperlukan dan melakukan pengawasan langsung terhadap proses pembangunan gedung	 <p>Bupati Sukoharjo dan Wakil Bupati Sukoharjo melakukan tinjauan langsung ke Gedung Layanan Perpustakaan Umum Sukoharjo</p>
---	----------------------	---	-------	--	--

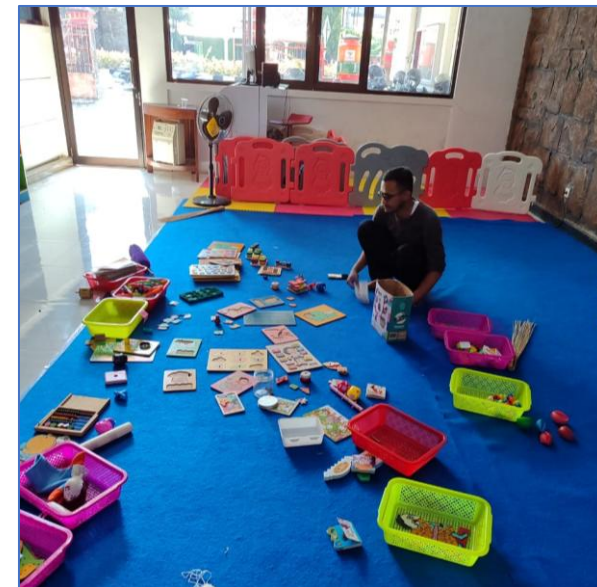


Penampakan dari atas Gedung Layanan  
Perpustakaan Umum Sukoharjo yang sedang  
dibangun

Mengusulkan  
pengadaan jam  
dinding untuk  
beberapa ruang  
layanan  
perpustakaan,  
Mengganti/menambah  
APE dengan yang  
baru dan lengkap

Sudah

Mengganti



Petugas melakukan sortir APE yang sudah rusak untuk menggantinya dengan APE yang baru

--	--	--	--	--



Pemasangan jam dinding di beberapa spot ruangan layanan perpustakaan

## BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Sebanyak 346 orang mengisi SKM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Dari beberapa layanan yang ada, Sirkulasi (Peminjaman/ Pengembalian/Perpanjangan Peminjaman Buku, Kenggotaan, Bebas Pustaka) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 66 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86,79. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Saran dan Masukan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian.
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sukoharjo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% dari periode SKM sebelumnya

Sukoharjo, 05 Desember 2025  
Ptl. Kepala Dinas Perpustakaan  
dan Kearsipan,



Boni Wicaksono, S. STP., M.M  
Pembina Utama Muda  
NIP 199703161997111001

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

## A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat tidak setuju</li><li>Tidak setuju</li><li>Setuju</li><li>Sangat setuju</li></ol>	<p>6. Tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak Kompeten</li><li>Kurang Kompeten</li><li>Kompeten</li><li>Sangat Kompeten</li></ol>
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak Mudah</li><li>Kurang Mudah</li><li>Mudah</li><li>Sangat Mudah</li></ol>	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat tidak setuju</li><li>Tidak setuju</li><li>Setuju</li><li>Sangat setuju</li></ol>
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak Cepat</li><li>Kurang Cepat</li><li>Cepat</li><li>Sangat Cepat</li></ol>	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak ada</li><li>Ada tetapi tidak berfungsi</li><li>Berfungsi kurang maksimal</li><li>Dikelola dengan baik</li></ol>
<p>4. Tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat Mahal</li><li>Cukup Mahal</li><li>Murah</li><li>Gratis</li></ol>	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Buruk</li><li>Cukup</li><li>Baik</li><li>Sangat Baik</li></ol>
<p>5. Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat tidak setuju</li><li>Tidak setuju</li><li>Setuju</li><li>Sangat setuju</li></ol>	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



Proses pengisian survei yang dilakukan oleh para mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan



Proses pengisian survei yang dilakukan oleh para pemustaka umum yang berkunjung di ruang baca

