



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA PONTIANAK

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN 4 TAHUN 2025



Lokasi

📍 Jalan Aliyayang No.7 B pontianak

Hubungi Kami

☎️ 0561-8102060, 08115700460

📍 disperpusip@pontianak.go.id

🌐 [disperpusip.pontianak.go.id](https://www.disperpusip.pontianak.go.id)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisisioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	22
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	23

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 Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Pontianak, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan

perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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 Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama Periode 1 Oktober 2025 - 31 Desember 2025 dengan rincian sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	Oktober 2025	2
2	Pengumpulan Data	Oktober-November 2025	50
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	7
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 150 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 108 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	15	14	20	19
25	24	30	28	35	32
40	36	45	40	50	44
55	48	60	52	65	56
70	59	75	63	80	66
85	70	90	73	95	76
100	80	110	86	120	92
130	97	140	103	150	108
160	113	170	118	180	123
190	127	200	132	210	136
220	140	230	144	240	148
250	152	260	155	270	159
280	162	290	165	300	169
320	175	340	181	360	186
380	191	400	196	420	201
440	205	460	210	480	214
500	217	550	226	600	234
650	242	700	248	750	254
800	260	850	265	900	269
950	274	1000	278	1100	285
1200	291	1300	297	1400	302
1500	306	1600	310	1700	313
1800	317	1900	320	2000	322
2200	327	2400	331	2600	335
2800	338	3000	341	3500	346
4000	351	4500	354	5000	357
6000	361	7000	364	8000	367
9000	368	10000	370	15000	375

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 108 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JUMLAH	-	108	0%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	60	55.6%
3		Perempuan	48	44.4%
4	PENDIDIKAN	SMP	2	1.9%
5		SMA	45	41.7%
6		DIII	29	26.9%
7		S1	32	29.6%
8		PEKERJAAN	ASN	4
9		LAINNYA	3	2.8%
10		MENGURUS RUMAH TANGGA	10	9.3%
11		PELAJAR/MAHASISWA	59	54.6%
12		SWASTA	30	27.8%
13		WIRAUUSAHA	2	1.9%

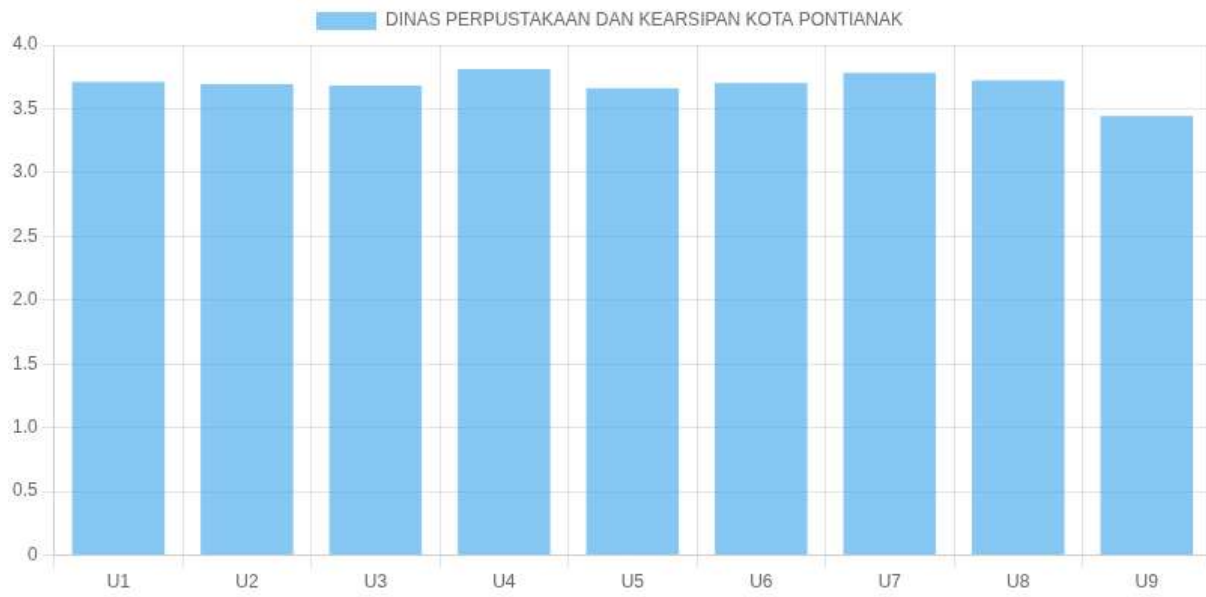
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi SKM Pemerintah Kota Pontianak dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Detail Nilai SKM Per Unsur

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3.741	3.722	3.713	3.843	3.685	3.731	3.806	3.75	3.472
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	92.86 (A / Sangat Baik)								

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. Tiga unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu :

1	BIAYA/TARIF	3.843
2	PERILAKU PELAKSANA	3.806
3	SARANA DAN PRASARANA	3.75

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3.472
2	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3.685
3	WAKTU PENYELESAIAN	3.713

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 :

- Semoga di gedung baru nanti koleksi bukunya makin lengkap dan wifinya kencang serta kursinya nyaman
- Karena perpustakaan utama tutup, saya ke Perpustakaan Digital. Kondisinya cukup baik, tapi koleksi bukunya sangat usang dan tidak ter-update.
- Tolong informasi jadwal buka dan tutup rumah baca nya ya

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

1. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN
2. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN
3. WAKTU PENYELESAIAN

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Pengaduan saran dan masukan akan ditindaklanjuti, serta optimalisasi produk dan waktu penyelesaian layanan. 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:

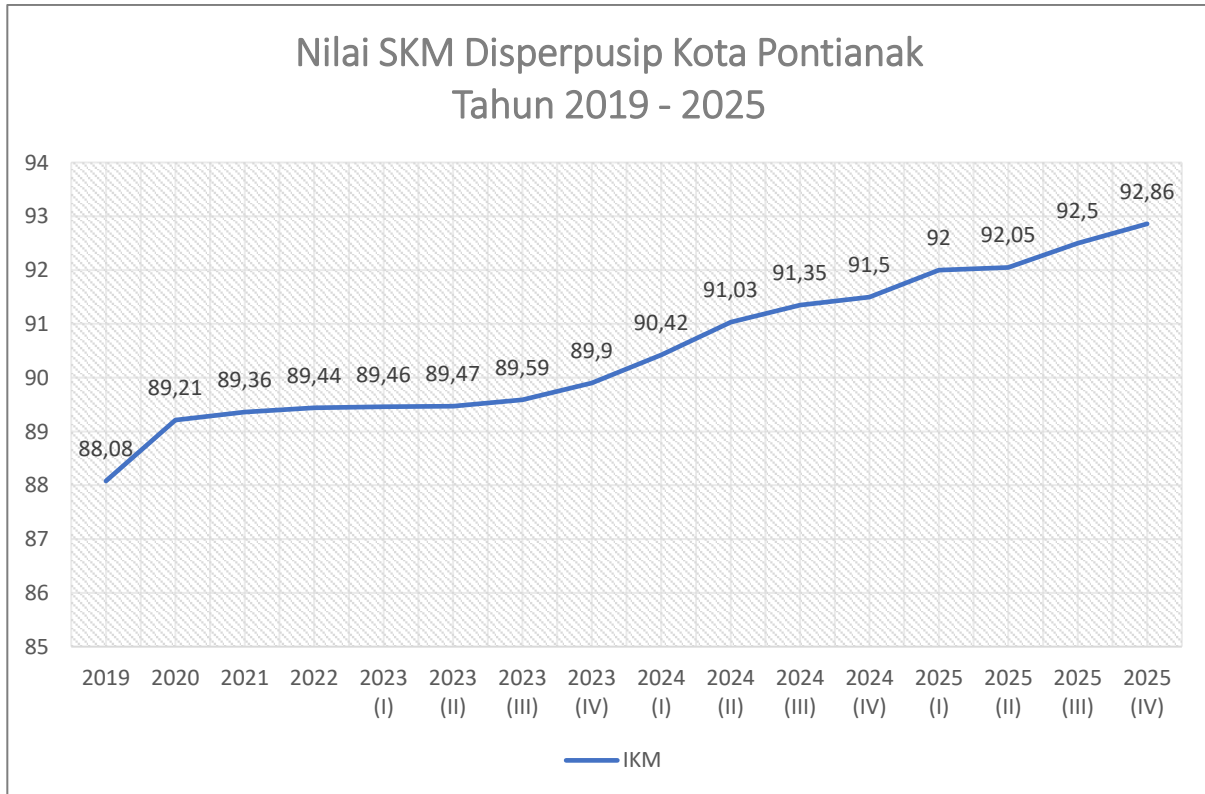
NO	UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	TW I 2026	TW II	TW III	TW IV	PENANGGUNG JAWAB
1	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Optimalisasi Layanan pengaduan di area layanan & Respons Cepat melalui kanal media sosial.	✓				Bidang Perpustakaan
2	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	Update data E-book terbaru untuk Perpustakaan Digital	✓				Bidang Perpustakaan
3	WAKTU PENYELESAIAN	Evaluasi SOP pelayanan & Pelatihan <i>Service Excellence</i> bagi petugas front office	✓				Bidang Perpustakaan

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 Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :

Trend Nilai IKM Tahun 2019 - 2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2019 - 2025 pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak.

BAB V

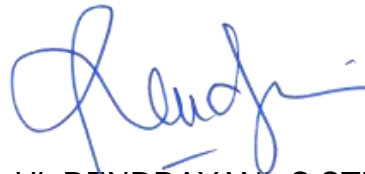
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode **1 Oktober 2025 - 31 Desember 2025**, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan **nilai IKM 92.86**. Nilai IKM Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 - 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan dengan nilai 3.47, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.69 dan Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.71.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3.84, Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.81 dan Sarana Dan Prasarana dengan nilai 3.75.

Pontianak, 18 November 2025

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kota Pontianak



Hj. RENDRAYANI, S.STP, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197806241997032004

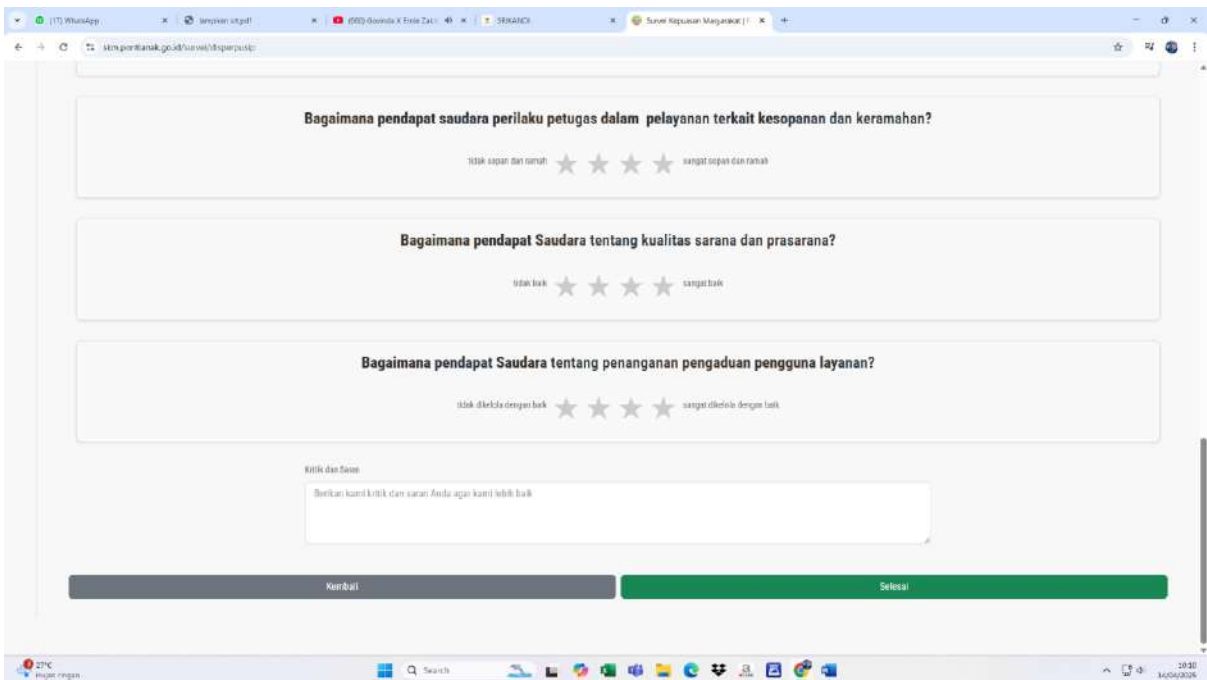
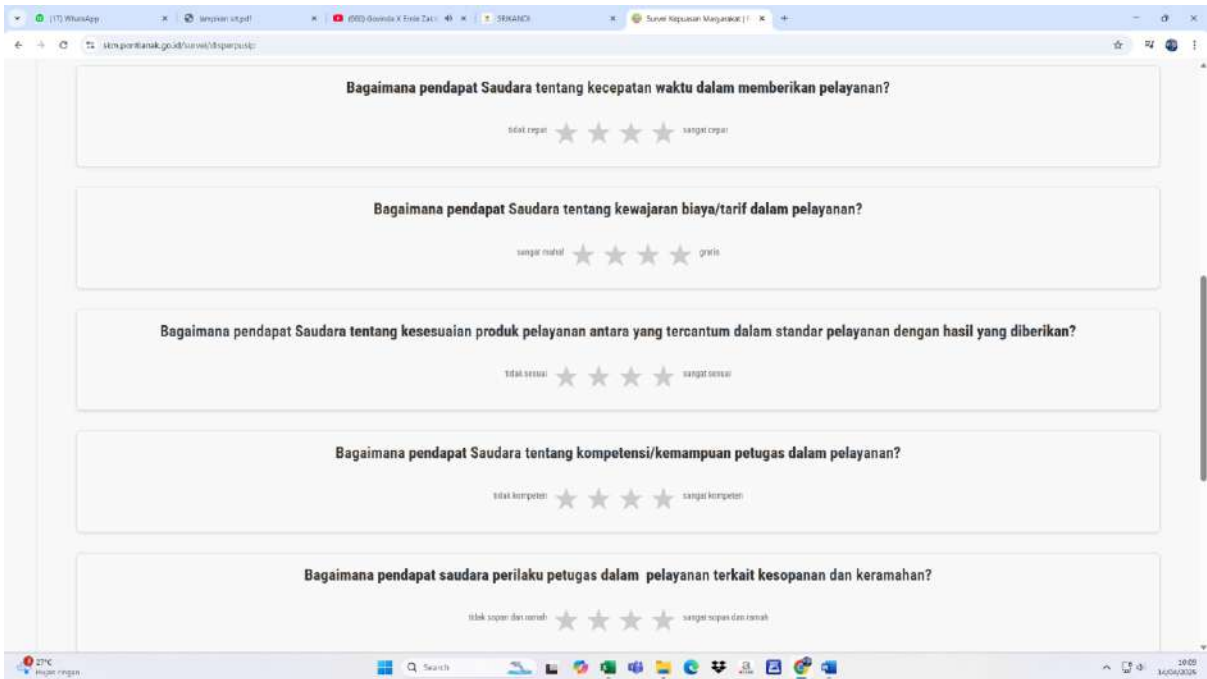
LAMPIRAN

1. Kuisisioner

The screenshot shows the registration page for the 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK'. The header features the SKM logo and the slogan 'BerAKHLAK # bangga melayani bangsa'. The registration form includes fields for 'Nama' (with a 'Masukkan Nama' placeholder), 'Jenis Kelamin' (with options 'Laki Laki' and 'Perempuan'), 'Pendidikan' (with a 'Pilih Pendidikan' dropdown), and 'Pekerjaan' (with a 'Pilih Pekerjaan' dropdown). A blue 'Lanjut' button is positioned at the bottom right of the form.

The screenshot shows the questionnaire page for the 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK'. The header is identical to the registration page. The main content area is titled 'Survey Kepuasan Masyarakat' and contains two questions, each with a 5-point Likert scale:

- Question 1: 'Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?' with a scale from 'tidak sesuai' (1 star) to 'sangat sesuai' (5 stars).
- Question 2: 'Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?' with a scale from 'sangat mudah' (1 star) to 'tidak mudah' (5 stars).



2. Hasil Pengolahan Data

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK

Jenis Layanan : Perpustakaan
Jumlah Responden : 108 Orang

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	4	3	3	3	3
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3

20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	4	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	3	4	3	4	4	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	3	4	3	3	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	3	4	3	4	3	4	3
29	4	4	4	4	4	3	4	4	3
30	4	4	4	4	3	3	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	4	4	3
34	3	3	3	4	3	3	4	4	3
35	3	4	3	3	3	3	3	3	3
36	4	3	4	4	3	3	2	2	2
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	4	4	3
39	3	3	4	4	3	3	4	4	2
40	3	4	3	4	3	3	4	4	2
41	4	3	4	4	4	4	4	3	4
42	3	3	3	4	4	3	4	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3

44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	4	3	3	4	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	3	3	4	3	2
51	3	4	4	4	3	4	4	3	4
52	3	4	4	4	3	4	3	3	2
53	3	4	4	4	3	4	3	3	3
54	3	3	4	3	3	3	4	3	1
55	3	3	4	4	4	3	4	3	3
56	3	3	4	4	3	4	4	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	3	4	4	4	4	3	1
58	3	4	4	4	4	4	4	4	2
59	3	4	4	4	3	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	3	3	4	4	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	3	3	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4

66	3	3	4	4	4	4	4	4	3
67	4	3	3	3	4	4	3	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	3	3	4	4	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	4	4	4	4	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	4	4	4	4	4	4	2
80	4	4	4	3	3	4	4	4	2
81	4	2	4	4	3	4	4	4	2
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	3	3	4	4	2
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	4	4	3	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4

89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai Per Unsur	404	402	401	415	398	403	411	405	375	
NRR Per Unsur	3.741	3.722	3.713	3.843	3.685	3.731	3.806	3.750	3.472	
NRR Tertimbang	0.42	0.41	0.41	0.43	0.41	0.41	0.42	0.42	0.39	*) 3.71

IKM Unit Pelayanan	**) 92.86
---------------------------	------------------

Keterangan:

U1 - U9	Unsur-unsur pelayanan
NRR	Nilai rata-rata
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	Jumlah NRR IKM Tertimbang X 25
NRR Per Unsur	Jumlah NRR Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	NRR per Unsur X 0,111

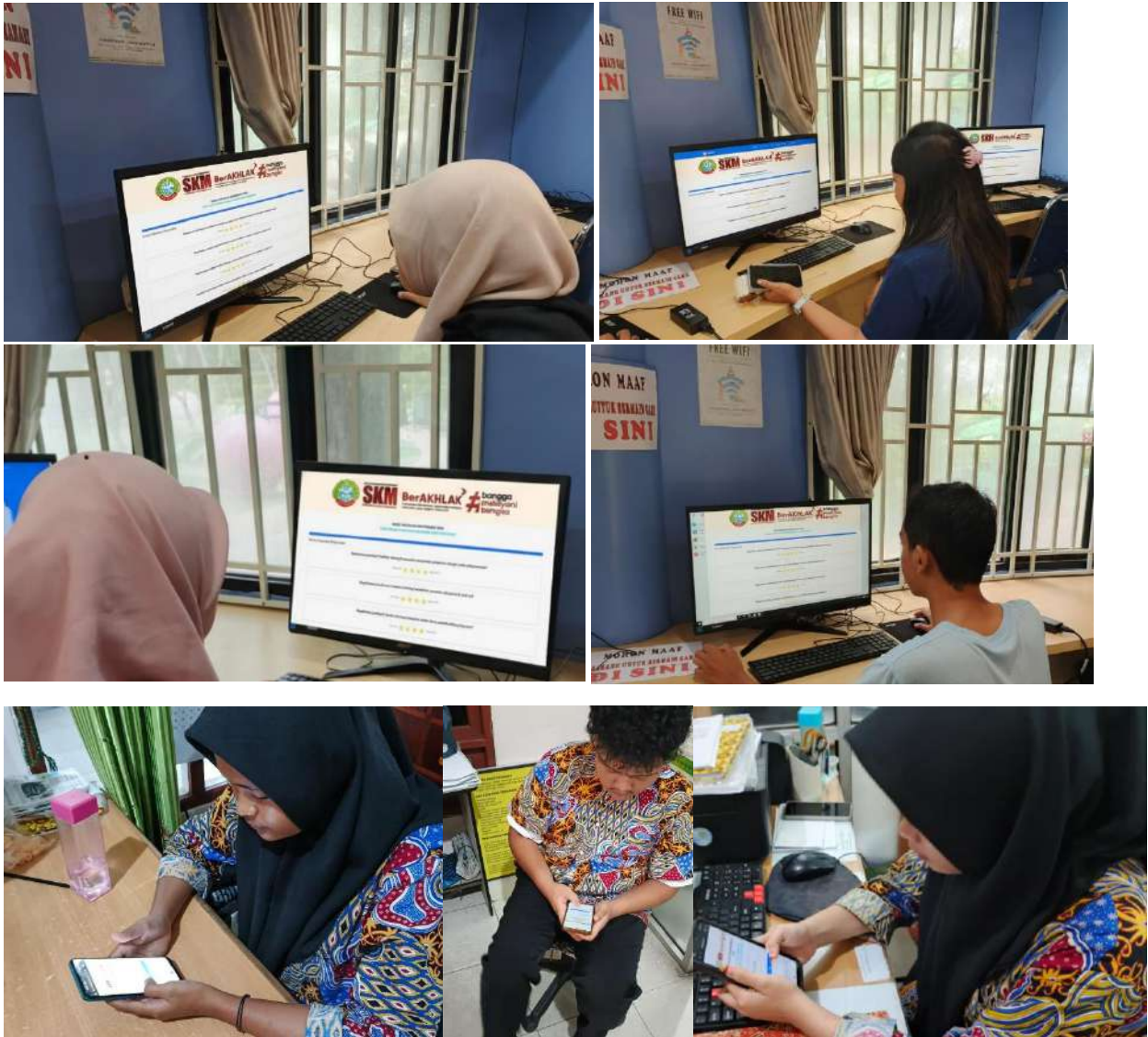
Mutu Unit Pelayanan:

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Unsur Pelayanan:

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA
1	PERSYARATAN	93.52
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	93.06
3	WAKTU PENYELESAIAN	92.82
4	BIAYA/TARIF	96.06
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	92.13
6	KOMPETENSI PELAKSANA	93.29
7	PERILAKU PELAKSANA	95.14
8	SARANA DAN PRASARANA	93.75
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	86.81
IKM Unit Pelayanan:		92.86

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk

mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak periode 01 Juli 2025 - 30 September 2025 (Triwulan III) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 01 Juli 2025 - 30 September 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	PERSYARATAN	96.13	A (Sangat Baik)
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	90.32	A (Sangat Baik)
3	WAKTU PENYELESAIAN	92.74	A (Sangat Baik)
4	BIAYA/TARIF	95.16	A (Sangat Baik)
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	94.03	A (Sangat Baik)
6	KOMPETENSI PELAKSANA	93.23	A (Sangat Baik)
7	PERILAKU PELAKSANA	94.84	A (Sangat Baik)
8	SARANA DAN PRASARANA	85.81	B (Baik)
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	91.13	A (Sangat Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang

terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	SARANA DAN PRASARANA	Melakukan monitoring berkala pada komputer layanan dan memprioritaskan pengadaan koleksi buku populer (novel dan komik).				<input checked="" type="checkbox"/>	Bidang Perpustakaan
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	Meningkatkan pengawasan dan kedisiplinan petugas terhadap jam operasional layanan, khususnya di Rumah Baca.				<input checked="" type="checkbox"/>	Bidang Perpustakaan
3	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	Melakukan rekapitulasi dan evaluasi rutin terhadap seluruh saran dan kritik yang masuk untuk merumuskan solusi jangka panjang.				<input checked="" type="checkbox"/>	Bidang Perpustakaan

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Monitoring berkala pada komputer layanan dan update koleksi buku populer	Sudah	Telah dilakukan pengecekan rutin (<i>maintenance</i>) terhadap <i>hardware</i> dan <i>software</i> komputer layanan. Selain itu, telah dilaksanakan update koleksi buku fiksi populer terbaru sesuai tren permintaan pemustaka.		-

2	Pengawasan dan kedisiplinan petugas terhadap jam operasional layanan, khususnya di Rumah Baca	Sudah	Telah dilakukan pembinaan dan Monitoring kehadiran diperketat untuk memastikan layanan Rumah Baca (RB) buka tepat waktu sesuai SOP.	 <p>DISPERPUSIP KOTA... Bu Eti, Bu Linawati, Kak In...</p> <p>Izin, jadwal lembur November 2025 dikir...</p> <p>Mhn dimengerti, bhw foto adalah bukti kehadiran, jd utk yg piket di RB wajib mengirim foto ketika piket. 14.58</p> <p>Perpus Digital, Minggu 2 Nov 2025 06.12</p> <p>Rumah baca akcaya Kamis 09102025..... 07.15</p>	-
---	---	-------	---	--	---

3	Evaluasi terhadap seluruh saran dan kritik yang masuk	Sudah	Telah dilakukan evaluasi terhadap seluruh saran dan kritik yang masuk. khususnya layanan pengembalian buku	 <p>Komentar</p> <p>y_prayo34 7 mg Saye ade tenggat 2 Oktober ngembalikan buku jadinya kemane min? 🙏 Balas Lihat 1 balasan sebelumnya</p> <p>sitimustiani 6 mg @disperpusipkotapontianak tadi saya kembalikan buku tapi ditolak, gimana ya? Balas Lihat 4 balasan lainnya</p> <p>fuzyifirdazhan 7 mg Tadi @eriwahyudin_ew ke Perpustakaan Digital tutup, min, ndak permanen kan? 🙏 cc @fultrahaha Balas Lihat 4 balasan lainnya</p> <p>windy.anitasari 3 mg perpus digital buka kah pak hari jumat? kemarin hari rabu kami ke sana tapi sampai jam 9-an belum buka pak. boleh info jadwal buka nya pak? terimakasih 🙏 Balas</p> <p>disperpusipkotapontianak · Fe... @windy.anitasari halo kakak mohon maaf petuqas kami</p> <p>disperpusipkotapontianak Belum Mengembalikan Buku? Yuk Kembali Sekarang</p> <p>Disuka oleh amallark dan lainnya disperpusipkotapontianak Halo Sme! Lceer Sekarang kami sudah membuka layanan pengembalian buku yaa. di Gedung Layanan Perpustakaan Kita yang baru. NB. Khusus Pengembalian Buku Sabtu - Jumat, Pukul 13.00-15.30</p>	-
---	---	-------	--	---	---

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - (Semua rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti)
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

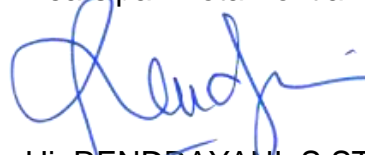
No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Monitoring berkala pada komputer layanan dan update koleksi buku populer	Telah dilakukan pengecekan rutin (<i>maintenance</i>) terhadap <i>hardware</i> dan <i>software</i> komputer layanan. Selain itu, telah dilaksanakan update koleksi buku fiksi populer terbaru sesuai tren permintaan pemustaka.	30 November 2025	Bidang Perpustakaan	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak

2	Pengawasan dan kedisiplinan petugas terhadap jam operasional layanan, khususnya di Rumah Baca	Telah dilakukan pembinaan dan Monitoring kehadiran diperketat untuk memastikan layanan Rumah Baca (RB) buka tepat waktu sesuai SOP.	30 November 2025	Bidang Perpustakaan	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak
3	Evaluasi terhadap seluruh saran dan kritik yang masuk	Telah dilakukan evaluasi terhadap seluruh saran dan kritik yang masuk. khususnya layanan pengembalian buku	30 November 2025	Bidang Perpustakaan	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak

Pontianak, 18 November 2025

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak

Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak



Hj. RENDRAYANI, S.STP, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197806241997032004