



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE JANUARI - JUNI 2023

Disusun oleh
DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KOTA BATAM

2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT, laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batam Semester I Periode Januari - Juni 2023 telah dilaksanakan dan disusun. Laporan ini dibuat sebagai bahan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batam kepada masyarakat sehingga dapat diketahui kekurangan dan kelebihan dalam melaksanakan pelayanan publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari - Juni 2023.

Semoga laporan ini dapat menjadikan pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batam dapat ditingkatkan ke arah yang lebih baik sesuai dengan Visi dan Misi Wali Kota Batam.

Batam, 31 Juli 2023

Kepala Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Kota Batam



Drs. Samudin

Pembina Utama Muda

NIP. 196510111994031008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan	3
C. Manfaat.....	3
D. Sasaran	4
E. Waktu Pelaksanaan	4
BAB II PELAKSANAAN PENILAIAN	5
A. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	5
B. Sasaran.....	6
C. Langkah-Langkah Pelaksanaan.....	6
D. Metode Pengolahan Data	7
E. Penilaian Kuisisioner Kepuasan Masyarakat	8
BAB III HASIL REKAPAN DATA	9
BAB IV HASIL ANALISA DATA	11
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	13
BAB VI PENUTUP	14

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kepada masyarakat sangat penting untuk mendapatkan perhatian karena ini berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja yang membutuhkan tanpa membeda-bedakan. Masih adanya keluhan masyarakat yang muncul yang ditujukan kepada aparatur pemerintah dalam hal ini masyarakat yang datang ke Perpustakaan Kota Batam. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi melalui penilaian atas pendapat dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Batam menetapkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam.

SKM merupakan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat dan persepsi masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Dispusip) Kota Batam merupakan pelayanan publik, maka dilakukanlah Survei Kepuasan Masyarakat pada Periode I Januari – Juni 2023. Unsur SKM adalah faktor yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

B. Tujuan

Adapun tujuan dilakukannya SKM yaitu untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik di lingkungan Dispusip Kota Batam.

C. Manfaat

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 yang perlu dilakukan
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dispusip Batam Kota
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup Dispusip Batam Kota dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Sasaran

Adapun sasaran dalam pelaksanaan SKM ini yaitu masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di Bidang Layanan Otomasi dan Pembudayaan Kegemaran Membaca di Dispusip Kota Batam.

E. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan penilaian SKM dilaksanakan mulai dari Januari sampai dengan Juni 2023.

BAB II PELAKSANAAN PENILAIAN

A. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Dispusip Kota Batam sebagai unit pelayanan publik penyelenggara pelayanan langsung bagi masyarakat ini mengacu kepada 9 unsur sebagai dasar pengukuran. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur pelayanan yaitu, kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif pelayanan yaitu, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan.

5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; selanjutnya apakah SOP-SOP tersebut perlu dilakukan revisi.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Penanganan Pengaduan

Perilaku Pelaksana yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan, tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

B. Sasaran

1. Sasaran secara umum

Masyarakat eksternal pengguna pelayanan di Dispusip Kota Batam

2. Sasaran secara khusus

Mengetahui dan mengevaluasi tingkat unit kerja pelayanan Dispusip Kota Batam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Langkah-Langkah Pelaksanaan

1. Penyediaan Kuisisioner

Melakukan pengadaan kuisisioner kepuasan masyarakat yang merupakan alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner yang digunakan disusun berdasarkan PERMENPAN RB nomor 14 Tahun 2017.

2. Penentuan lokasi pengambilan data

Penentuan lokasi pengambilan data berdasarkan pada lokasi pelayanan publik pada masing-masing unit pelayanan yang ada di Dispusip Kota Batam di mulai pada awal Januari - Juni 2023. Lokasi pengambilan data penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat di Dispusip Kota Batam.

3. Pengambilan data

Dispusip Kota Batam membagikan 47 responden, diberikan pada akhir pelayanan. Pengambilan data penilaian SKM didapat dari responden yang merupakan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari pelayanan publik yang ada di Dispusip Kota Batam. Adapun tahapan pengambilan data adalah sebagai berikut:

- a. Kuisisioner diisi sendiri oleh responden dengan cara mengisi Formulir kuisisioner dan mengisi tautan survei yang telah disediakan
- b. Penanggung jawab pelayanan bertanggung jawab untuk mencermati ulang terhadap data yang masuk dengan memastikan seluruh unsur terisi lengkap tanpa ada yang terlewatkan.
- c. Kuisisioner kembali dikumpulkan kepada penanggung jawab penilaian kepuasan masyarakat di Dispusip Kota Batam.

D. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data bertujuan untuk mendapatkan nilai berupa angka dengan hasil akhir merupakan mutu pelayanan dan penilaian kinerja di Dispusip Kota Batam. Oleh karena itu, maka untuk mendapatkan mutu pelayanan dan penilaian kinerja dilakukan perhitungan secara bertahap mulai dari penentuan mutu layanan dan penilaian kinerja pelayanan Dispusip Kota Batam. Adapun tahap penilaian pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. Nomor Urut Responden

Memberikan nomor urut responden pada masing-masing lembar jawab kuisisioner yang telah diisi oleh responden.

2. Koding

Kotak jawaban pertama diberi kode 1, kotak jawaban kedua diberi kode 2, kotak jawaban ketiga diberi kode 3 dan kotak jawaban ke empat diberi kode 4.

3. Input Data

Melakukan input data kedalam program excel untuk setiap nomor jawaban sesuai dengan kode yang telah dilakukan. Tujuannya agar mempermudah perhitungan yang akan menghasilkan skor dengan nilai rata-rata (NRR) baik secara unsur maupun total setiap UPP.

4. Formula khusus

Data yang didapat dari input data kemudian diaplikasikan kedalam rumus yang telah ditentukan untuk mempermudah perhitungan Persentase Indeks Kepuasan Masyarakat.

E. Penilaian Kuisisioner Kepuasan Masyarakat

Penentuan mutu pelayanan dan penilaian kinerja sudah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Target nilai kepuasan masyarakat yang telah dicapai di pelayanan Dispusip Kota Batam adalah 82,64 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja BAIK.

BAB III HASIL REKAPAN DATA

Hasil Analisa Data dan Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN TENTANG PELAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BATAM PERIODE JANUARI – JUNI 2023

Identitas Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	4	4	3	2
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	2	3	3	4	3	3	3	4	1
7	3	4	3	4	3	3	3	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	4	3	4	4	4
10	3	3	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	3	3	4	3	2
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	4	4	4	2
14	3	4	3	4	3	4	3	4	3
15	3	3	3	4	2	2	2	3	1
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	2	3
18	4	3	3	4	3	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	2
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2
25	3	3	3	4	4	3	4	4	4
26	3	4	3	4	3	4	4	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	3	3	4	4	3	4	3	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2
31	4	4	3	4	3	3	3	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	3	4	4	3
34	3	3	3	4	3	3	3	2	2

35	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
36	2	2	2	3	3	2	2	3	2	
37	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Identitas	Nilai Unsur Pelayanan									
Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
48	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Σ Nilai/Unsur	153	158	153	185	153	156	159	171	140	
NRR / Unsur	3,19	3,29	3,19	3,85	3,19	3,25	3,31	3,56	2,92	
NRR tertimbang / Unsur	0,35	0,37	0,35	0,43	0,35	0,36	0,37	0,4	0,32	3,3
IKM Unit Pelayanan										82,64

Keterangan:

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,190
U2	Prosedur	3,290
U3	Waktu Pelayanan	3,190
U4	Biaya/Tarif	3,850
U5	Produk Layanan	3,190
U6	Kompetensi Pelaksana	3,250
U7	Perilaku Pelaksana	3,310
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,560
U9	Sarana dan Prasarana	2,920

IKM UNIT PELAYANAN :	82,64
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan : 82,64

- 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

BAB IV HASIL ANALISA DATA

Pengambilan data untuk penilaian mutu dan kinerja pelayanan di Dispusip Kota Batam dilaksanakan pada bulan Januari - Juni 2023. Jumlah responden keseluruhan sebanyak 47 orang. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat unsur yang mendapat penilaian tertinggi berada pada unsur tarif yang mendapat nilai rata-rata 3,85 poin yang berarti baik, hal ini seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan gratis. Sedangkan unsur terendah pada unsur sarana prasarana yang mendapat nilai rata-rata 2,92 poin yang berarti kurang baik. Adapun nilai keseluruhan untuk Indeks Kepuasan Masyarakat Dispusip Kota Batam adalah 82,64 poin yang termasuk dalam katagori mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja BAIK.

Batasan target yang belum terpenuhi oleh Dispusip Kota Batam dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yang salah satunya adalah saat pelaksanaan pengambilan data. Pengisian kuisisioner oleh responden didampingi oleh petugas sehingga responden dapat menanyakan jika ada pertanyaan yang mungkin kurang dipahami oleh responden atau responden tidak mengetahui jika fasilitas yang dimaksud sudah ada tapi tidak diperhatikan oleh responden.

Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa diatas, Dispusip Kota Batam berupaya melakukan peningkatan kualitas unsur pelayanan dengan menitik beratkan pada perbaikan sarana prasarana. Berikut rencana tindak lanjut peningkatan unsur pelayanan di Dispusip Kota Batam:

1. Penambahan sarana prasarana.
Dispusip Kota Batam harus memiliki gedung baru yang mampu memfasilitasi kegiatan masyarakat ketika berkunjung ke Perpustakaan.
2. Meningkatkan kompetensi pegawai
Pustakawan disarankan mengikuti pelatihan, bimbingan teknis, seminar dan sertifikasi profesi untuk meningkatkan kompetensi pustakawan dalam melayani masyarakat.
3. Meningkatkan kejelasan tarif pelayanan gratis

Masyarakat mendapat penjelasan mengenai tarif layanan sehingga diharapkan tidak ada kesalah pahaman mengenai tarif layanan.

4. Meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan

Dispusip Kota Batam berupaya memudahkan mekanisme peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi yang dipinjam oleh masyarakat. Saat ini masyarakat sudah dapat memperpanjang pinjaman koleksi melalui Layanan Ask Librarian. Rencana kedepan masyarakat dapat mengembalikan pinjaman koleksi dari titik lokasi atau fasilitas umum yang lebih dekat dengan masyarakat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan di Dispusip Kota Batam periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2023 adalah Baik (82,64).

B. Saran

Pemberi Layanan publik harus terus berbenah dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna Layanan.

BAB VI PENUTUP

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Dispusip Kota Batam perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.