

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



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA MOJOKERTO  
TAHUN 2025**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>

# 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 Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 perpustakaan dan kearsipan yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto.

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

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui web [sukma.jatimprov.go.id](http://sukma.jatimprov.go.id) 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 Mojokerto 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 perpustakaan maupun kearsipan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui komputer yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	110
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	3

## 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 Mojokerto berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2369 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 331 orang.

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Krejcie dan Morgan (1970) dalam Uma Sekaran (1992)

## 2.6 Penentuan Jumlah Responden

Pedoman yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik dengan Nilai Persepsi Mutu sebagai berikut:

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (N)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (X)</b>	<b>NILAI KINERJA (Y)</b>
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 413 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTA SE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	29	25,2%
		PEREMPUAN	86	74,8%
2	UMUR	<11 TAHUN	20	17,4%
		11-25 TAHUN	75	65,2%
		26-45 TAHUN	17	14,8%
		46-65 TAHUN	0	0%
		>65 TAHUN	0	0%
3	JENIS LAYANAN	PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	115	100%

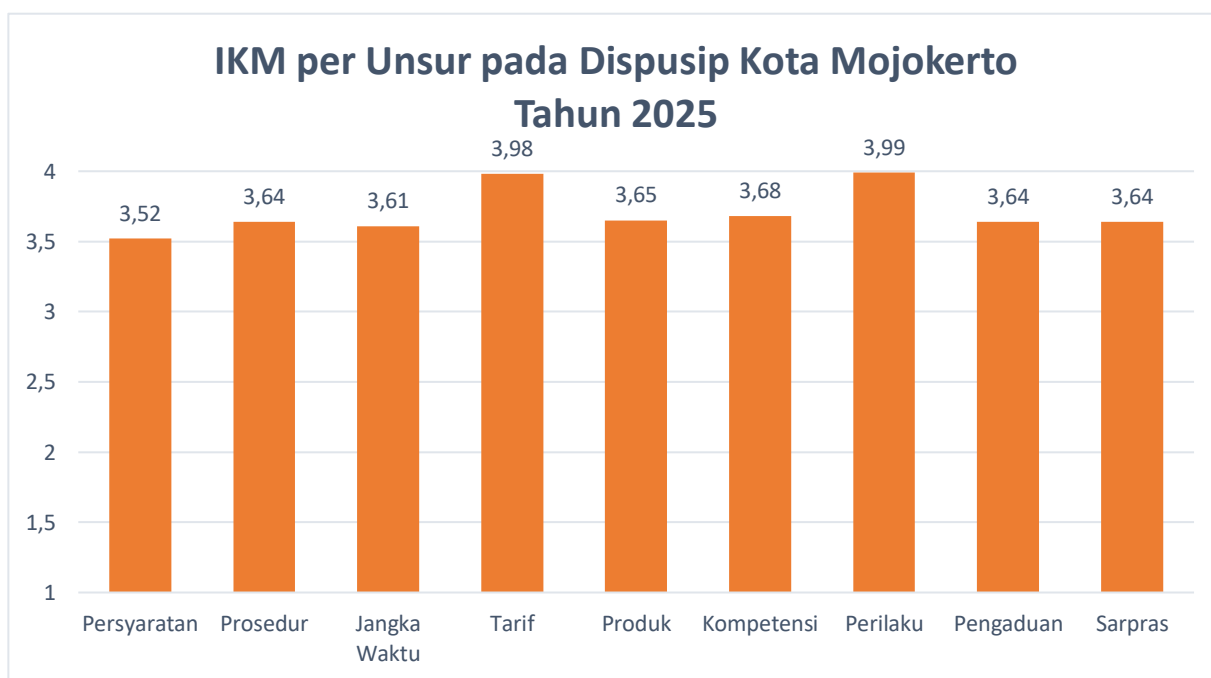
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,52	3,64	3,61	3,98	3,65	3,68	3,73	3,99	3,64
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>91.99 (A atau Sangat Baik)</b>								

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. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,64.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dan Tarif Layanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,98.

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 :

- “Mohon sarpras ditingkatkan karena belum memadai”.
- “Kunjungan Arsip Tidak Menarik”.

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

- Pelayanan perpustakaan dan kearsipan dirasa belum cukup memenuhi kebutuhan masyarakat.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

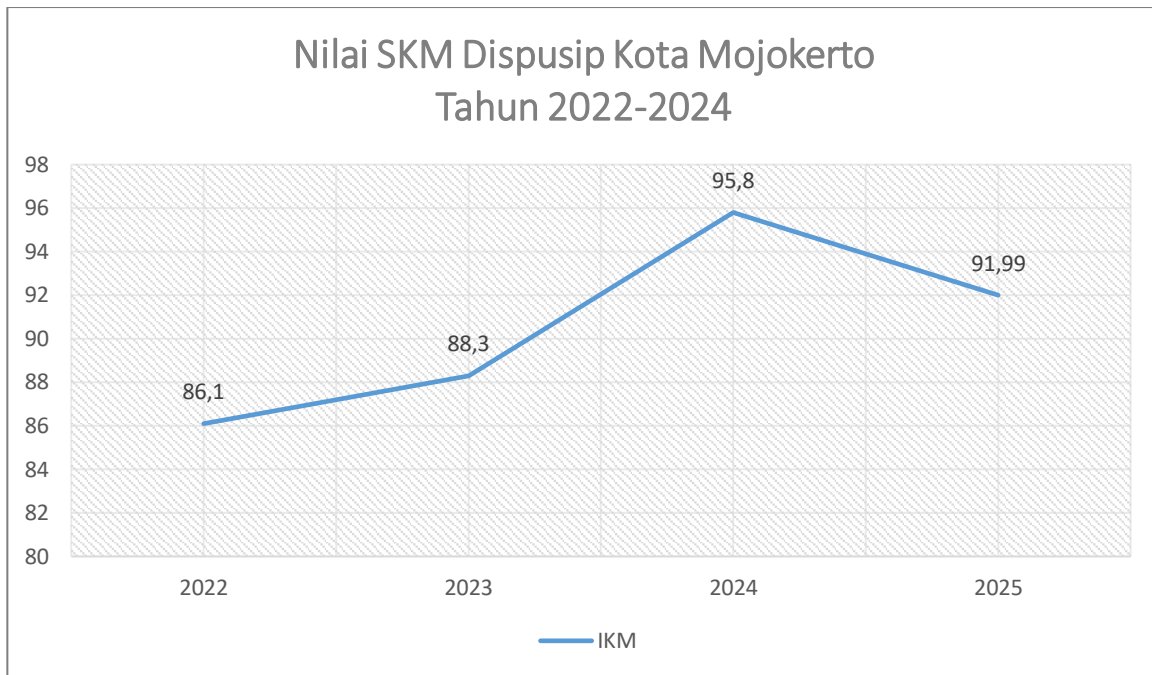
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab
1	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Pengadaan pelayanan akses arsip	<b>Bidang Kearsipan</b>
		Peningkatan sarana dan prasarana layanan	<b>Bidang Kearsipan dan Perpustakaan</b>
		Penyediaan kotak saran usulan buku untuk mengetahui kebutuhan pemustaka	<b>Bidang Perpustakaan</b>

#### 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 Mojokerto dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama setengah periode Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,99.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku dan tarif layanan.

Mojokerto, 8 Agustus 2025

Pit. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA MOJOKERTO



RACHMI WIDJAJATI, S.Sos., M.M.  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP 197001131989032003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner dapat diisi di link [bit.ly/SKMDispusip](https://bit.ly/SKMDispusip)

Form pengisian profil responded

<input type="text" value="Nama"/>	<input type="text" value="Umur"/>
<input type="text" value="Nomor Hp"/>	<input type="text" value="Laki-Laki"/>

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai.       Kurang sesuai.  
 Sesuai.       Sangat sesuai.

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah.       Kurang mudah.  
 Mudah.       Sangat mudah.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat.       Kurang cepat.  
 Cepat.       Sangat cepat.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- Sangat mahal       Cukup mahal  
 Murah       Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- |                                    |                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Tidak sesuai | <input type="radio"/> Kurang sesuai |
| <input type="radio"/> Sesuai       | <input type="radio"/> Sangat sesuai |

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- |                                      |                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> Tidak kompeten | <input type="radio"/> Kurang kompeten |
| <input type="radio"/> Kompeten       | <input type="radio"/> Sangat kompeten |

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> Tidak sopan dan ramah | <input type="radio"/> Kurang sopan dan ramah |
| <input type="radio"/> Sopan dan ramah       | <input type="radio"/> Sangat sopan dan ramah |

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> Tidak ada                 | <input type="radio"/> Ada tetapi tidak berfungsi |
| <input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal | <input type="radio"/> Dikelola dengan baik.      |

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- |                             |                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Buruk | <input type="radio"/> Cukup       |
| <input type="radio"/> Baik  | <input type="radio"/> Sangat Baik |

## 2. Olahan Data Nilai SKM

BIRO ORGANISASI											Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan				
											opd				
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	nola	10	Perempuan		2025-06-30 09:21:59
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	nola	10	Perempuan		2025-06-30 09:21:59
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	nola	10	Perempuan		2025-06-30 09:21:59
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	nola	10	Perempuan		2025-06-30 09:21:59
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	awan	15	Laki-Laki	085136419031	2025-06-30 09:26:27
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	salwa	16	Perempuan	085706069534	2025-06-30 09:27:43
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	fatikhul lisanniy	13	Perempuan	088235942763	2025-06-30 09:32:11
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	niko	18	Laki-Laki	0895379960100	2025-06-30 09:33:46
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	jannah	36	Perempuan	085706522698	2025-06-30 09:35:08
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	azizah	43	Perempuan	08960556628	2025-06-30 09:36:24
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	aisyah nur r.m.	15	Perempuan	081234200524	2025-06-30 09:37:52
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	salta	21	Perempuan	085704684463	2025-06-30 09:39:45
<b>Nilai/Unsur</b>	<b>405</b>	<b>419</b>	<b>415</b>	<b>458</b>	<b>420</b>	<b>423</b>	<b>429</b>	<b>459</b>	<b>419</b>						
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3.52</b>	<b>3.64</b>	<b>3.61</b>	<b>3.98</b>	<b>3.65</b>	<b>3.68</b>	<b>3.73</b>	<b>3.99</b>	<b>3.64</b>						
<b>NRR/Unsur X 25</b>	<b>88.04</b>	<b>91.09</b>	<b>90.22</b>	<b>99.57</b>	<b>91.30</b>	<b>91.96</b>	<b>93.26</b>	<b>99.78</b>	<b>91.09</b>						
<b>NRR Tertimbang/Unsur</b>	<b>0.39</b>	<b>0.40</b>	<b>0.40</b>	<b>0.44</b>	<b>0.40</b>	<b>0.40</b>	<b>0.41</b>	<b>0.44</b>	<b>0.40</b>						
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG</b>	<b>3.68</b>														
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG x 25</b>	<b>91.99</b>														

### **3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2024**

LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TAHUN 2024



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

**KOTA MOJOKERTO**

**TAHUN 2024**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.4 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 Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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.

#### 1.5 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.

#### 1.6 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 perpustakaan dan kearsipan yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

5. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
6. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
7. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
8. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

7. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
8. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
9. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

11. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
12. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.7 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

### 2.8 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui web [sukma.jatimprov.go.id](http://sukma.jatimprov.go.id) 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 Mojokerto yaitu :

10. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
11. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
12. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
13. **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.
14. **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.

15. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
16. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
17. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
18. **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).

## 2.9 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan perpustakaan maupun kearsipan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui komputer yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.10 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2025	128
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	3

## 2.11 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 Mojokerto berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2369 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 331 orang.

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Krejcie dan Morgan (1970) dalam Uma Sekaran (1992)

## 2.12 Penentuan Jumlah Responden

Pedoman yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik dengan Nilai Persepsi Mutu sebagai berikut:

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (N)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (X)</b>	<b>NILAI KINERJA (Y)</b>
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.3 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 413 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTA SE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	149	36,1%
		PEREMPUAN	264	63,9%
2	UMUR	<11 TAHUN	9	2,2%
		11-25 TAHUN	86	20,8%
		26-45 TAHUN	269	65,1%
		46-65 TAHUN	47	11,4%
		>65 TAHUN	2	0,5%
3	JENIS LAYANAN	PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	413	100%

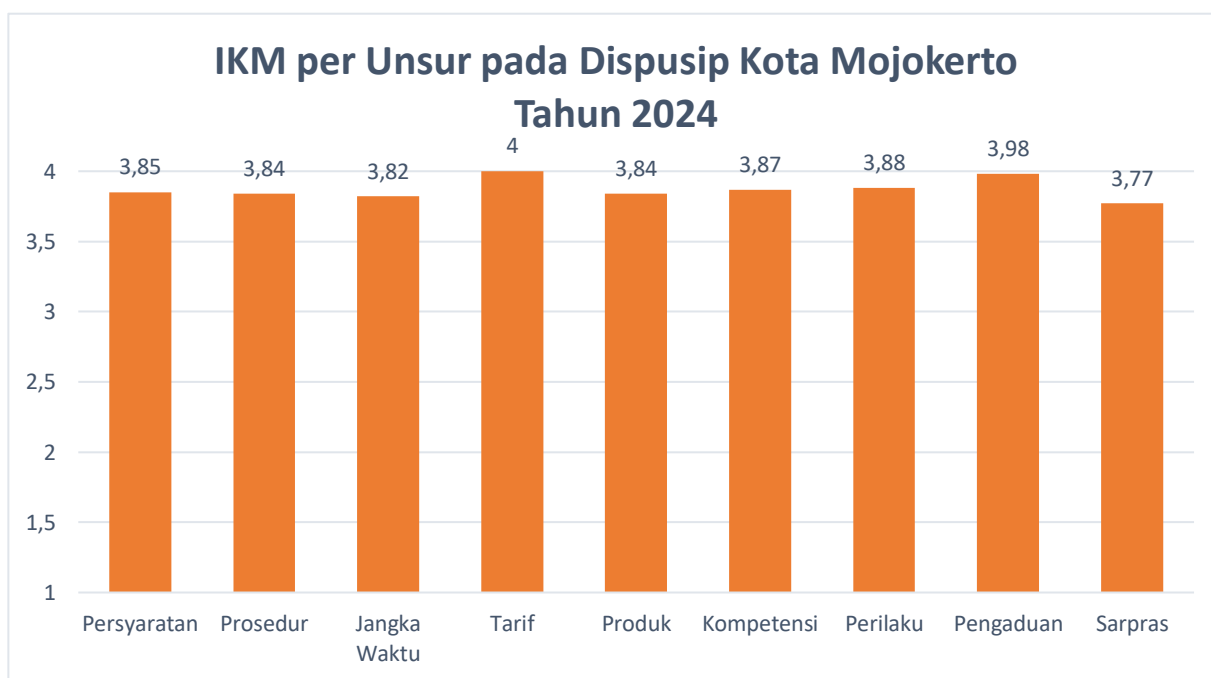
#### 1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,85	3,84	3,82	4	3,84	3,87	3,88	3,98	3,77
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>95.75 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 8.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

3. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,77.
4. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif layanan mendapatkan nilai tertinggi 4 dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,98.

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 :

- “Mohon sarpras ditingkatkan karena belum memadai”.
- “Kunjungan Arsip Tidak Menarik”.

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

- Pelayanan perpustakaan dan kearsipan dirasa belum cukup memenuhi kebutuhan masyarakat.

### 8.2 Rencana Tindak Lanjut

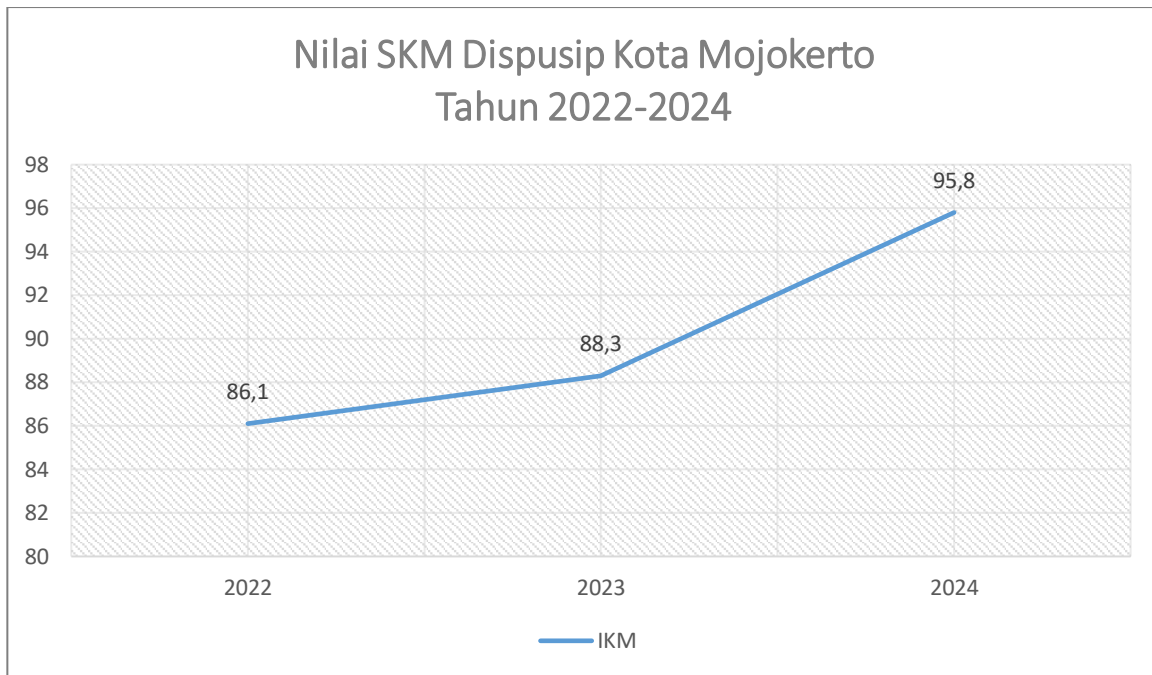
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab
1	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Pengadaan pelayanan akses arsip	<b>Bidang Kearsipan</b>
		Peningkatan sarana dan prasarana layanan	<b>Bidang Kearsipan dan Perpustakaan</b>
		Penyediaan kotak saran usulan buku untuk mengetahui kebutuhan pemustaka	<b>Bidang Perpustakaan</b>

### 8.3 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 Mojokerto dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,8. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga saat ini.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif layanan dan penanganan pengaduan.

# LAPORAN HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA MOJOKERTO  
TAHUN 2025**

# **LAPORAN PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)**

**HALAMAN SAMPUL**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**A. PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang
2. Tujuan dan Manfaat
3. Ruang Lingkup

**B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP**

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan
2. Penyelenggara dan Peserta FKP
3. Metode Pelaksanaan FKP
4. Susunan Acara FKP

**C. HASIL PELAKSANAAN FKP**

1. Identifikasi Masalah
2. Analisis
3. Rencana Aksi

**D. PENUTUP**

**LAMPIRAN I** Surat Undangan

**LAMPIRAN II** Berita Acara Yang Ditandatangani

**LAMPIRAN III** Salinan Daftar Hadir

**LAMPIRAN IV** Dokumentasi Kegiatan

**LAMPIRAN V** Hasil Tindak Lanjut FKP Tahun Sebelumnya

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap Penyelenggara Pelayanan Publik mengikutsertakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam upaya membangun sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Berkaitan dengan hal tersebut, salah satu upaya pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam pelayanan publik melalui Forum Konsultasi Publik (FKP). Pelaksanaan FKP diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Forum Konsultasi Publik sendiri merupakan kegiatan dialog yang dilakukan secara dua arah oleh penyelenggara dengan publik. Adapun beberapa hal yang dibahas dalam FKP, antara lain terkait dengan rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait dengan pelayanan publik. Publik dapat mengusulkan, memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang digunakan sebagai pengguna layanan.

Berbagai permasalahan pelayanan yang masih sering dihadapi para pengguna layanan publik dewasa ini mencerminkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik belum optimal. Kualitas pelayanan yang tersedia masih dinilai belum sesuai dengan harapan dan tuntutan kebutuhan masyarakat. Aparatur negara sebagai sosok yang bertanggung jawab atas pemberian dan penyediaan pelayanan sangat dituntut untuk terus mengembangkan dan menerapkan strategi yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan demi pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat (*customer*). Pelayanan publik masih membutuhkan upaya-upaya penyempurnaan untuk mencapai pelayanan yang prima.

Masyarakat merupakan pihak penentu dalam hal penilaian akan kualitas pelayanan yang diberikan. Pada akhirnya masyarakat yang menentukan baik dan buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pusat pelayanan.

Masyarakat memiliki hak untuk mengukur kinerja pelayanan pemerintah karena pada dasarnya pelayanan tersebut diberikan atas dasar kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkup Konsultasi Publik di Lingkup Instansi Pemerintah bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan FKP sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya penyelenggaraan FKP sangat bermanfaat bagi penyelenggara pelayanan maupun publik. Penyelenggara pelayanan dapat mendapatkan masukan dari publik mengenai suatu kebijakan, sebagai sarana mensosialisasikan kebijakan pelayanan publik, serta sebagai wadah untuk melakukan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Di sisi lain bagi publik sendiri, dengan diselenggarakannya FKP menjadi salah satu wadah untuk berpartisipasi, mendapatkan pengetahuan mengenai kebijakan pelayanan publik, dan memperoleh kepastian layanan melalui pengawasan yang dilakukan. Selain itu, penyelenggaraan FKP merupakan salah satu upaya penyelenggara pelayanan menyelaraskan kemampuannya dengan harapan publik, atau meminimalisir dampak kebijakan yang akan merugikan publik/masyarakat.

## 2. Tujuan dan Manfaat

- Tujuan dilaksanakannya FKP adalah memperoleh pemahaman hingga solusi antara Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto dan Seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Mojokerto, antara lain : pembahasan rancangan, penerapan, dampak, dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota

Mojokerto sebagai unit penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

- Manfaat dari dilaksanakannya FKP secara umum, seperti : menyelaraskan kemampuan penyelenggara layanan dengan harapan publik atau meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik.

### 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan FKP meliputi:

- a. Penyusunan kebijakan pelayanan publik;
- b. Penyusunan standar pelayanan;
- c. Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Pemberian penghargaan;
- e. Survey kepuasan masyarakat;
- f. Kebijakan lain terkait pelayanan publik.

## **B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP**

### 1. Waktu dan Tempat

Waktu pelaksanaan kegiatan FKP ini dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 10 Juli 2025 dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai

Tempat pelaksanaan FKP ini dilaksanakan di Ruang Pertemuan Lt.2 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto Jl. Raya Prajuritkulon No.70A Kota Mojokerto.

### 2. Penyelenggara dan Peserta FKP

Penyelenggara kegiatan FKP ini diinisiasi oleh jajaran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto

Adapun peserta kegiatan FKP ini melibatkan unit penyelenggara pelayanan publik yaitu Kecamatan, Kelurahan, UPT SMP dan SMA di Lingkungan Pemerintah Kota Mojokerto

### 3. Metode Pelaksanaan FKP

Pada kegiatan FKP ini dilakukan dalam bentuk diskusi 2 (dua) arah guna mengetahui serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Kota Mojokerto. Pada akhir kegiatan dilakukan kesepakatan terkait hal-hal yang perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan FKP tersebut.

### 4. Susunan Acara

FKP Pukul 08.00 –  
09.00 WIB

Acara dibuka oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto

Pukul 09.00 – 10.30 WIB

Penyampaian materi oleh Narasumber dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Pukul 10.30 WIB – 11.30 WIB

Diskusi dan Tanya jawab serta Penutupan Acara

## **C. HASIL PELAKSANAAN FKP**

### 1. Identifikasi Masalah

Hasil diskusi mengidentifikasi beberapa masalah utama yang dihadapi, yaitu:

- **Minimnya Kunjungan dan Partisipasi Masyarakat:** Tingkat kunjungan masyarakat ke perpustakaan masih rendah, terutama dari kalangan anak muda dan pelajar. Rendahnya partisipasi disebabkan oleh kurangnya daya tarik perpustakaan, terbatasnya koleksi, serta kurangnya program-program yang relevan dan interaktif.
- **Keterbatasan Akses dan Infrastruktur Digital:** Fasilitas digital di perpustakaan dinilai belum memadai, seperti keterbatasan akses komputer, internet, serta koleksi digital. Hal ini menghambat akses informasi digital bagi masyarakat yang membutuhkan.
- **Pengelolaan Arsip yang Belum Optimal:** Sistem pengelolaan arsip

masih menggunakan metode tradisional dan terbatas pada ruangan penyimpanan fisik. Hal ini menyulitkan proses pencarian dan pelacakan arsip bagi instansi atau masyarakat yang membutuhkan.

- Keterbatasan khazanah atau koleksi arsip yang tersimpan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Mojokerto yang menyebabkan banyak pengunjung arsip yang datang tidak dapat menemukan arsip yang mereka cari
- Kurangnya Promosi dan Edukasi terkait Fungsi Perpustakaan dan Kearsipan: Masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya fungsi perpustakaan sebagai pusat literasi dan arsip sebagai sumber dokumentasi sejarah dan administratif. Minimnya promosi juga menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat.

## 2. Analisis

- Kurangnya Daya Tarik Perpustakaan dan Kearsipan: Kurangnya daya tarik perpustakaan disebabkan oleh keterbatasan fasilitas, koleksi yang kurang mutakhir, serta kurangnya program inovatif yang melibatkan masyarakat, terutama anak muda.
- Hambatan Infrastruktur Teknologi: Perpustakaan dan arsip masih minim dalam hal dukungan teknologi. Infrastruktur digital yang terbatas berdampak pada rendahnya minat masyarakat untuk mengakses informasi secara digital di perpustakaan.
- Kendala dalam Manajemen Arsip yang Terstruktur: Pengelolaan arsip belum menggunakan sistem digital atau otomatisasi, sehingga pencarian arsip memerlukan waktu lama dan kurang efisien.
- Keterbatasan khazanah atau koleksi arsip: Koleksi arsip tersimpan yang masih sangat terbatas membuat ketertarikan pengunjung dalam mengakses arsip menjadi berkurang.
- Rendahnya Kesadaran dan Pengetahuan Masyarakat: Tidak banyak yang memahami pentingnya literasi dan arsip, sehingga masyarakat belum banyak yang memanfaatkan layanan ini secara optimal.

### 3. Rencana Aksi

Berdasarkan hasil identifikasi dan analisis, rencana aksi yang akan diambil oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto adalah sebagai berikut:

- Peningkatan Kualitas dan Kuantitas Koleksi: Menambah koleksi buku, terutama koleksi digital dan e-book. Mengadakan survei kebutuhan pembaca untuk memperbarui koleksi secara berkala agar lebih relevan.
- Pengembangan Infrastruktur Digital: Meningkatkan akses internet di area perpustakaan, menyediakan komputer untuk akses digital, serta membangun sistem katalog online untuk memudahkan pencarian koleksi dan arsip.
- Inovasi Program dan Kegiatan Literasi: Mengadakan berbagai kegiatan literasi kreatif seperti kelas menulis, diskusi buku, program literasi digital, dan kompetisi yang dapat menarik minat anak muda.
- Digitalisasi dan Automasi Pengelolaan Arsip: Memulai digitalisasi arsip-arsip penting serta membangun sistem manajemen arsip berbasis digital yang dapat diakses oleh instansi terkait.
- Penambahan Koleksi Arsip: Melalui kegiatan penyerahan dan akuisisi arsip pada arsip-arsip Perangkat Daerah yang berpotensi statis atau memiliki nilai guna kesejarahan dan permanen.
- Promosi dan Edukasi kepada Masyarakat: Menyelenggarakan kegiatan promosi melalui media sosial, mengadakan seminar dan workshop tentang pentingnya perpustakaan dan kearsipan, serta bekerjasama dengan sekolah untuk meningkatkan literasi sejak dini.

#### **D. PENUTUP**

Demikian laporan hasil kegiatan Forum Konsultasi Publik dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto Tahun Anggaran 2025.

Mojokerto, 8 Agustus 2025

Plt. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA MOJOKERTO



RACHMI WIDJAJATI, S.Sos., M.M.  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP 197001131989032003