



LAPORAN AKHIR

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Layanan Kearsipan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kota Blitar Tahun 2022



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
1.4 Sasaran.....	4
1.5 Ruang Lingkup .....	8
1.6 Keluaran Yang Diharapkan .....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II PROFIL DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR</b> .....	<b>11</b>
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
3.1 Gambaran Umum Kota Blitar.....	15
3.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	18
3.3 Survei Kepuasan Masyarakat.....	19
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	20
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
4.1 Sumber Data.....	23
4.2 Penetapan Responden dan Lokasi Survei.....	23
4.3 Metode Pengambilan Sampel.....	24
4.4 Pelaksanaan Survei.....	24
4.5 Langkah Penelitian.....	25
4.6 Metode Analisis Data.....	28
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	30
5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	40
5.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya..	48
5.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di OPD Kota Blitar .....	49
5.5 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya .....	56
5.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di Lingkup Kelurahan Kota Blitar.....	58



5.7 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkup Kelurahan Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya.....	65
5.8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar.....	66
5.9 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya .....	73
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Rekomendasi .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Kecamatan, Ibukota Kecamatan, dan Luas Daerah.....	16
<b>Tabel 3. 2</b> Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	22
<b>Tabel 4. 1</b> Jumlah Sampel di Setiap Instansi di Kota Blitar .....	24
<b>Tabel 5. 1</b> Karakteristik Responden OPD dan Jenis Layanan Kearsipan yang Sering Diterima .....	34
<b>Tabel 5. 2</b> Karakteristik Responden Kelurahan dan Jenis Layanan Kearsipan yang Sering Diterima.....	35
<b>Tabel 5. 3</b> Karakteristik Responden Sekolah dan Jenis Layanan Kearsipan yang Sering Diterima.....	35
<b>Tabel 5. 4</b> Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan .....	40
<b>Tabel 5. 5</b> Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dengan Tahun 2022.....	48
<b>Tabel 5. 6</b> Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di OPD Kota Blitar .....	49
<b>Tabel 5. 7</b> Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkup OPD Tahun 2021 dengan Tahun 2022 .....	57
<b>Tabel 5. 8</b> Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar .....	58
<b>Tabel 5. 9</b> Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tahun 2021 dengan Tahun 2022.....	65
<b>Tabel 5. 10</b> Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar.....	66
<b>Tabel 5. 11</b> Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat di Sekolah Tahun 2021 dengan Tahun 2022.....	73



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	14
<b>Gambar 3. 1</b> Peta Kota Blitar .....	15
<b>Gambar 3. 2</b> Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	17
<b>Gambar 5. 1</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
<b>Gambar 5. 2</b> Responden Berdasarkan Kelompok Usia .....	31
<b>Gambar 5. 3</b> Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	31
<b>Gambar 5. 4</b> Jenis Layanan yang Banyak Diterima di Lingkup OPD .....	32
<b>Gambar 5. 5</b> Jenis Layanan yang Banyak Diterima di Lingkup Kelurahan .....	33
<b>Gambar 5. 6</b> Jenis Layanan yang Banyak Diterima di Lingkup Sekolah .....	33
<b>Gambar 5. 7</b> Pengetahuan Responden Terkait Arsip .....	36
<b>Gambar 5. 8</b> Pengetahuan Responden Terkait Kearsipan .....	38
<b>Gambar 5. 9</b> Unsur Persyaratan pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	41
<b>Gambar 5. 10</b> Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar ..	42
<b>Gambar 5. 11</b> Unsur Waktu pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	43
<b>Gambar 5. 12</b> Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	43
<b>Gambar 5. 13</b> Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar ..	44
<b>Gambar 5. 14</b> Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	45
<b>Gambar 5. 15</b> Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	46
<b>Gambar 5. 16</b> Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	46
<b>Gambar 5. 17</b> Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	47
<b>Gambar 5. 18</b> Unsur Persyaratan pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar .....	50
<b>Gambar 5. 19</b> Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar .....	51
<b>Gambar 5. 20</b> Unsur Waktu pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar .....	52
<b>Gambar 5. 21</b> Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar .....	52



<b>Gambar 5. 22</b> Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar.....	53
<b>Gambar 5. 23</b> Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar.....	54
<b>Gambar 5. 24</b> Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar .....	54
<b>Gambar 5. 25</b> Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar .....	55
<b>Gambar 5. 26</b> Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar.....	56
<b>Gambar 5. 27</b> Unsur Persyaratan pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar.....	59
<b>Gambar 5. 28</b> Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar .....	59
<b>Gambar 5. 29</b> Unsur Waktu pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar.....	60
<b>Gambar 5. 30</b> Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar.....	61
<b>Gambar 5. 31</b> Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar .....	61
<b>Gambar 5. 32</b> Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar .....	62
<b>Gambar 5. 33</b> Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar .....	63
<b>Gambar 5. 34</b> Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar .....	63
<b>Gambar 5. 35</b> Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar .....	64
<b>Gambar 5. 36</b> Unsur Persyaratan pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar.....	67
<b>Gambar 5. 37</b> Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar .....	68
<b>Gambar 5. 38</b> Unsur Waktu pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar .....	69
<b>Gambar 5. 39</b> Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar.....	69
<b>Gambar 5. 40</b> Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar .....	70
<b>Gambar 5. 41</b> Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar .....	71



<b>Gambar 5. 42</b> Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar .....	71
<b>Gambar 5. 43</b> Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar.....	72
<b>Gambar 5. 44</b> Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar .....	72



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Bentuk inovasi yang dilakukan sebagai upaya peningkatan pelayanan publik yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dengan demikian dapat menjadi tolak ukur terhadap kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Dengan adanya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat menampung keluhan dan saran dari masyarakat. Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat oleh institusi pemerintahan yang menjadi subyek penilaian utama adalah masyarakat yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sebagai pelaksana dan penyelenggara urusan wajib non pelayanan dasar yang merupakan salah satu institusi pelayanan publik, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar menyelenggarakan layanan



kearsipan kepada Perangkat Daerah dan Lembaga Pendidikan Kota Blitar. Berbagai pelayanan yang telah diberikan seperti fasilitasi sarana kearsipan, konsultasi kearsipan, layanan *scanning*, dan pelayanan-pelayanan kearsipan yang lain. Oleh karena itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar melakukan berbagai upaya dalam perbaikan pelayanan publik, salah satunya yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada penerima atau pengguna layanan dengan melakukan pengukuran berdasarkan kepuasan penerima dan pengguna layanan melalui kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Kearsipan.

## 1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;



5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan;
11. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
12. Peraturan Walikota Blitar Nomor 51 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.



### 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah untuk mengetahui penilaian kinerja unit pelayanan Kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

Tujuan dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat dan karyawan atas pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.
2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat atas pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.
3. Mengidentifikasi indikator pelayanan kearsipan apa saja yang masih perlu ditingkatkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar
4. Tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar penetapan kebijakan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan kearsipan di waktu mendatang.

### 1.4 Sasaran

Sasaran Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar meliputi 26 (dua puluh enam) Organisasi Perangkat Daerah termasuk 6 (enam) bagian pada Sekretariat Daerah, 3 (tiga) Kecamatan dan 21 (dua puluh satu) Kelurahan, 9 (Sembilan) SMP Negeri, 9 (Sembilan) SD Negeri Sampling, yang mendapatkan



pelayanan kearsipan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, sebagai berikut:

**A. ORGANISASI PERANGKAT DAERAH TERDIRI DARI :**

1. Sekretariat Daerah (terdiri dari 6 Unit Kerja/Bagian)
2. Sekretariat DPRD
3. Inspektorat Daerah
4. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia
5. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
6. Badan Kesatuan Bangsa, Politik
7. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
8. Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP, dan KB
9. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
10. Dinas Penanaman Modal Dan PTSP
11. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
12. Badan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah
13. Dinas Sosial
14. Dinas Kesehatan
15. Dinas Pendidikan
16. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
17. Dinas Lingkungan Hidup
18. Dinas Perhubungan
19. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian
20. Dinas Perdagangan dan Perindustrian
21. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan



22. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
23. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Tenaga Kerja
24. Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik
25. Dinas Kepemudaan Dan Olahraga
26. Satuan Polisi Pamong Praja

**B. SMP NEGERI**

1. SMP Negeri 1 Kota Blitar
2. SMP Negeri 2 Kota Blitar
3. SMP Negeri 3 Kota Blitar
4. SMP Negeri 4 Kota Blitar
5. SMP Negeri 5 Kota Blitar
6. SMP Negeri 6 Kota Blitar
7. SMP Negeri 7 Kota Blitar
8. SMP Negeri 8 Kota Blitar
9. SMP Negeri 9 Kota Blitar

**C. SD NEGERI**

1. SD Negeri Sentul 1
2. SD Negeri Kepanjen Lor 2
3. SD Negeri Kepanjen Kidul 2
4. SD Negeri Bendogerit 1
5. SD Negeri Sananwetan 2
6. SD Negeri Sananwetan 3
7. SD Negeri Pakunden 2
8. SD Negeri Blitar



9. SD Negeri Tanjungsari 1

**D. KECAMATAN DAN KELURAHAN**

1. KECAMATAN SANANWETAN

- 1) Kelurahan Sananwetan
- 2) Kelurahan Gedog
- 3) Kelurahan Bendogerit
- 4) Kelurahan Karangtengah
- 5) Kelurahan Klampok
- 6) Kelurahan Plosokerep
- 7) Kelurahan Rembang

2. KECAMATAN KEPANJEN KIDUL

- 1) Kelurahan Kepanjenkidul
- 2) Kelurahan Sentul
- 3) Kelurahan Tanggung
- 4) Kelurahan Kauman
- 5) Kelurahan Bendo
- 6) Kelurahan Kepanjenlor
- 7) Kelurahan Ngadirejo

3. KECAMATAN SUKOREJO

- 1) Kelurahan Sukorejo
- 2) Kelurahan Tlumpu
- 3) Kelurahan Turi
- 4) Kelurahan Pakunden
- 5) Kelurahan Blitar



6) Kelurahan Tanjungsari

7) Kelurahan Karang Sari

### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Menyusun dan merumuskan instrumen survei yang terdiri dari 9

(Sembilan ) aspek yaitu :

- (1) Persyaratan
- (2) Sistem Mekanisme dan Prosedur
- (3) Waktu penyelesaian
- (4) Biaya/tarif
- (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- (6) Kompetensi pelaksana
- (7) Perilaku pelaksana
- (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- (9) Sarana dan Prasarana

2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

3. Menentukan responden

4. Melaksanakan Survei



5. Identifikasi atas 9 (sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pertanyaan dan pernyataan terbuka tentang kearsipan dan layanan kearsipan pada kuesioner
6. Melakukan pengolahan, analisis dan penyajian hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan kearsipan

### 1.6 Keluaran Yang Diharapkan

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah diperolehnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar yang terdokumentasikan dalam Dokumen SKM Layanan Kearsipan.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar disusun dengan sistematika sebagai berikut :

**Bab I Pendahuluan**, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

**Bab II Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.**

**Bab III Tinjauan Pustaka**, meliputi gambaran umum Kota Blitar, kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat serta indeks kepuasan masyarakat.



**Bab IV Metodologi Penelitian**, meliputi pelaksanaan survei, metode pengambilan sampel, langkah penelitian dan metode analisis data.

**Bab V Hasil dan Pembahasan**, meliputi karakteristik responden, hasil survei kepuasan masyarakat serta perbandingan nilai indeks kepuasan masyarakat dengan tahun sebelumnya.

**Bab VI Kesimpulan dan Rekomendasi**, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.



## BAB II

### PROFIL DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar ini memiliki fungsi dan peran yang sangat strategis dalam rangka mengembangkan otonomi daerah, hal ini ditunjang oleh Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar mengemban amanah sebagai pelaksana Urusan Wajib Perpustakaan dan Urusan Wajib Kearsipan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Lembaga Kearsipan Daerah dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai kewajiban melakukan pengelolaan arsip statis bernilai guna kesejarahan dan bertanggung jawab atas pengelolaan inaktif arsip yang memiliki retensi sekurangnya-kurangnya 10 tahun. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki tugas dan kewenangan melaksanakan Pengembangan dan Pengelolaan Arsip Daerah, Pembinaan, Pemasarakatan dan Pengawasan Kearsipan Serta Layanan, Implementasi dan Pengembangan Sistem Informasi Kearsipan.

Dasar hukum pembentukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang



perpustakaan dan kearsipan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Blitar Nomor 51 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, melaksanakan fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan dan kearsipan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang perpustakaan dan kearsipan;
- c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perpustakaan dan kearsipan;
- d. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang perpustakaan dan kearsipan;
- e. Pengkajian dan pengembangan sistem perpustakaan dan kearsipan;
- f. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga/dinas/instansi terkait bidang perpustakaan dan kearsipan;
- g. Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan perpustakaan;
- h. Pengkajian dan pengembangan Sistem Informasi Kearsipan dan pembentukan Jaringan Informasi Kearsipan;
- i. Pelaksanaan pengendalian, pengawasan dan pembinaan di bidang



administrasi kepegawaian, kearsipan, ketatalaksanaan, ketatausahaan, pengelolaan anggaran, perlengkapan, kehumasan dan pelaksanaan tugas dinas;

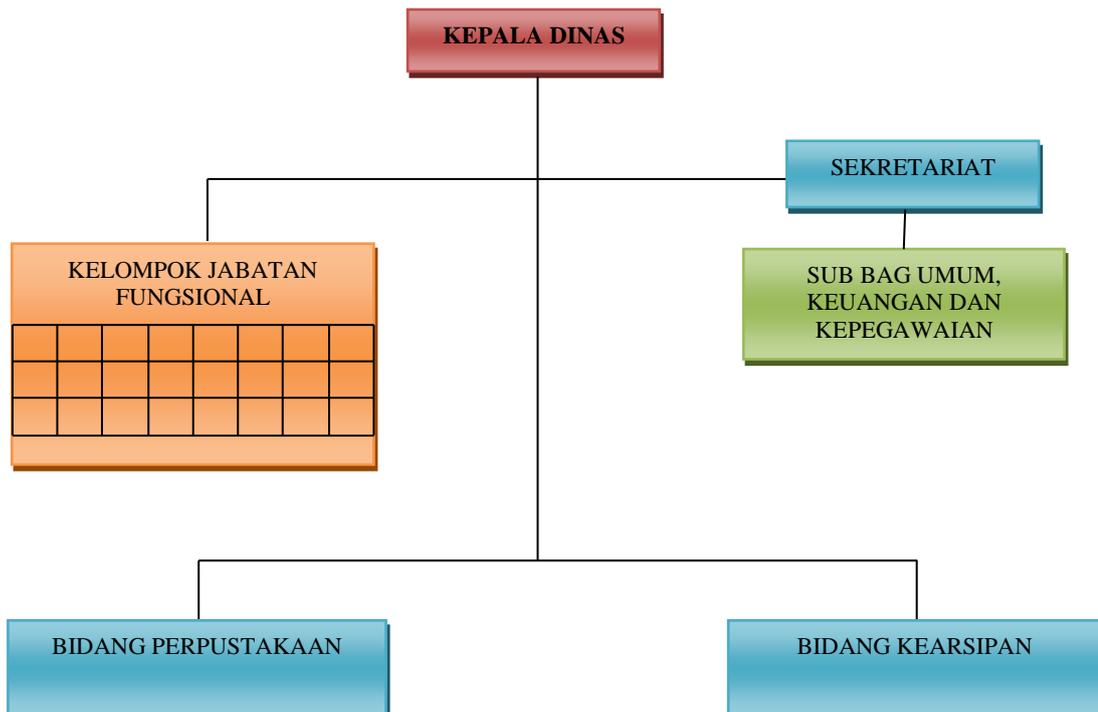
- j. Pelaksanaan pengembangan kemampuan organisasi meliputi pembinaan personil, administrasi umum, ketatalaksanaan dan sarana prasarana kerja;
- k. Penyelenggaraan keamanan, kebersihan dan kenyamanan bekerja di lingkungan dinas;
- l. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- m. Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;**
- n. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang penyelenggaraan perpustakaan dan kearsipan;
- o. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *sub domain website* Pemerintah Daerah;
- p. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- q. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas di bidang perpustakaan dan kearsipan;
- r. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.



Adapun Susunan organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, terdiri atas:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang membawahi Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian
3. Bidang Perpustakaan
4. Bidang Kearsipan
5. Kelompok Jabatan Fungsional

Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sesuai dengan Peraturan Walikota Blitar Nomor 51 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sebagai berikut.



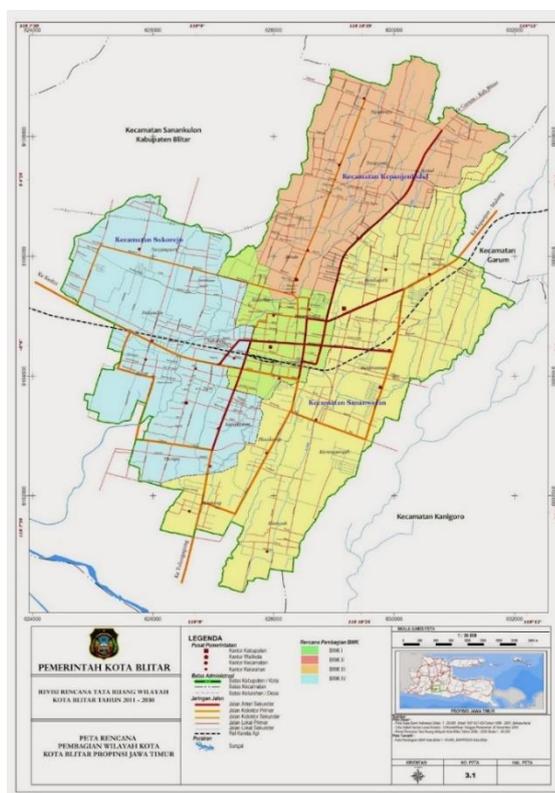
**Gambar 2. 1** Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

## BAB III

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 3.1 Gambaran Umum Kota Blitar

##### A. Kondisi Geografis



**Gambar 3. 1** Peta Kota Blitar

Sumber: <https://blitarkota.go.id/id/halaman/gambaran-umum>

Wilayah Kota Blitar berada di ujung selatan Jawa Timur dimana Kota Blitar berada pada ketinggian 156 m dari permukaan air laut, pada koordinat  $112^{\circ} 14' - 112^{\circ} 28'$  Bujur Timur dan  $8^{\circ} 2' - 8^{\circ} 10'$  Lintang Selatan, memiliki suhu udara cukup sejuk rata-rata  $24^{\circ} C - 34^{\circ} C$  karena Kota Blitar berada di kaki Gunung Kelud dan dengan jarak 160 km arah tenggara dari Ibu Kota Provinsi Jawa Timur.



Kota Blitar merupakan kota terkecil kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Kota Mojokerto, semua wilayah dikelilingi Kabupaten Blitar dengan batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah Utara: Kecamatan Garum dan Kecamatan Nglegok
- Sebelah Timur: Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum
- Sebelah Selatan: Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Kanigoro
- Sebelah Barat: Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglegok.

Secara administratif Kota Blitar termasuk dalam wilayah Provinsi Jawa Timur. Kota Blitar terdiri dari 3 wilayah kecamatan dan 21 kelurahan dengan luas wilayah keseluruhan mencapai 32,5 km<sup>2</sup>. Pemerintahan Kota Blitar dipimpin oleh walikota dengan pusat pemerintahan Kota Blitar berada di Kecamatan Kepanjenkidul (BPS, 2022). Dilihat dari kedudukan dan letak geografisnya, Kota Blitar tidak memiliki sumber daya alam yang berarti, karena seluruh wilayahnya adalah wilayah perkotaan yang berupa pemukiman, perdagangan, layanan publik, sawah pertanian, kebun campuran dan pekarangan.

## B. Luas Wilayah

Kota Blitar memiliki luas wilayah sebesar 32,57 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 3 kecamatan dan 21 kelurahan.

**Tabel 3. 1** Kecamatan, Ibukota Kecamatan, dan Luas Daerah

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (km <sup>2</sup> )
Sukorejo	Kelurahan Sukorejo	9,92
Kepanjenkidul	Kelurahan Bendo	10,50
Sananwetan	Kelurahan Sananwetan	12,15
<b>Kota Blitar</b>	Kecamatan Kepanjenkidul	<b>32,57</b>

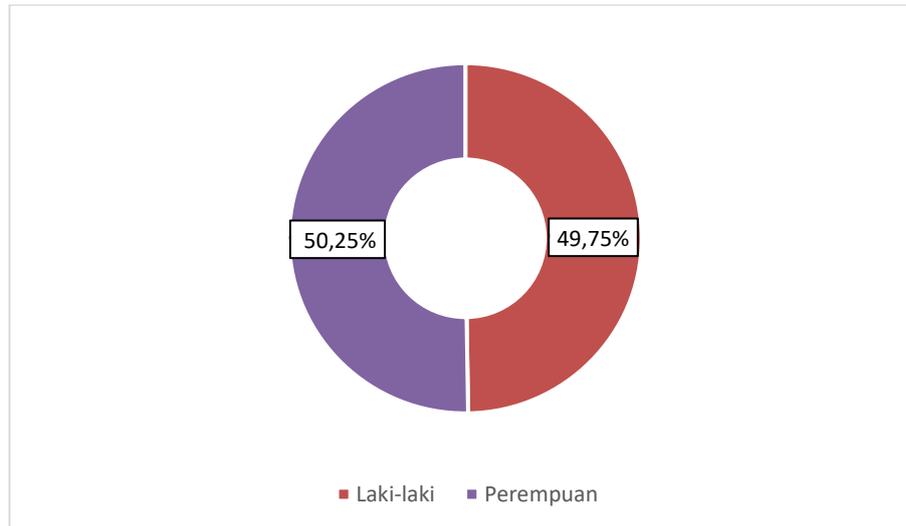
Sumber: Kota Blitar Dalam Angka 2022



Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Kecamatan Sananwetan merupakan kecamatan dengan wilayah paling luas di Kota Blitar dengan luas wilayah sebesar 12,15 km<sup>2</sup>, kemudian Kecamatan Kepanjenkidul dengan luas wilayah sebesar 10,50 km<sup>2</sup>, dan kecamatan dengan luas paling kecil yaitu Kecamatan Sukorejo dengan luas wilayah sebesar 9,92 km<sup>2</sup> (BPS, 2022).

### C. Penduduk

Aspek kependudukan merupakan aspek penting dalam melaksanakan pembangunan, dalam artian penduduk merupakan faktor utama yang dapat bertindak sebagai obyek maupun subyek dalam pembangunan. Penduduk di Kota Blitar pada tahun 2021 mencapai 150.371 jiwa terdiri dari 74.811 jiwa penduduk laki-laki dan 75.560 jiwa penduduk perempuan.



**Gambar 3. 2** Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa penduduk Kota Blitar terdiri dari 49,75 persen atau 74.811 jiwa penduduk laki-laki dan 50,25 persen atau 75.560 jiwa penduduk perempuan. Luas wilayah Kota Blitar sekitar 32,5 km<sup>2</sup>, setiap km<sup>2</sup> ditempati penduduk sebanyak 150.371 orang (BPS, 2022).



### 3.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Lebih lanjut, menurut untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Aminah, 2021).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia



jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).

### 3.3 Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, menerangkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1



(tahun) sekali. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

### **3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat



persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengukuran Skala Likert, setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N \quad (1)$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar per unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (2)$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar yaitu antara 25 – 100, maka hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan



- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 3. 2** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017



## BAB IV

### METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

#### 4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut:

- a. **Data Primer**, diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuesioner, kepada responden yang telah ditetapkan pada sasaran diatas. Data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.
- b. **Data Sekunder**, diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, NSPK Kearsipan serta standar dan kinerja instansi terkait.

#### 4.2 Penetapan Responden dan Lokasi Survei

Responden dalam penelitian adalah pengguna/penerima layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar di Organisasi Perangkat Daerah termasuk Kecamatan, SMP Negeri, SD Negeri dan Kelurahan se-Kota Blitar. Penetapan responden diambil menggunakan proporsi tiap unit pelayanan.



### 4.3. Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Pengambilan sampel dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4. 1** Jumlah Sampel di Setiap Instansi di Kota Blitar

No	Instansi	Sasaran Responden	Jumlah Sampel
1	OPD dan Kecamatan	1. Sekretaris OPD 2. Eselon IV di Sekretariat OPD 3. Staf (Pengelola Kearsipan) di Sekretariat OPD	102
2	SMP Negeri	1. Kepala Sekolah 2. Staf (Pengelola Kearsipan)	18
3	SD Negeri	1. Kepala Sekolah 2. Staf (Pengelola Kearsipan)	18
4	KELURAHAN	1. Lurah 2. Sekretaris Kelurahan 3. Staf (Pengelola Kearsipan)	63
<b>TOTAL</b>			<b>201</b>

Sumber: Data Diolah, 2022

### 4.4 Pelaksanaan Survei

Dalam pelaksanaannya, Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dilakukan dengan metode *offline*. Metode *offline* yaitu dengan pengisian kuesioner survei yang telah disediakan dengan memberi tanda pada salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan sesuai dengan persepsi responden serta pengisian jawaban atas pertanyaan dan pernyataan terbuka tentang arsip dan kearsipan pada kuesioner. Survei telah dilaksanakan selama 4 (empat) minggu mulai tanggal 07 September 2022 – 30 September 2022 pada lokasi sasaran yang telah ditetapkan.



#### 4.5 Langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

##### 1. Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Pekerjaan

Tahapan ini untuk mempersiapkan segala sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan antara lain mobilisasi peralatan, perlengkapan kerja, perancangan jadwal kerja dan koordinasi awal dengan instansi terkait

##### 2. Studi Literatur

Tahap ini adalah tahapan untuk mencari referensi teori-teori dan metodologi yang relevan dengan permasalahan yang ada.

##### 3. Identifikasi Permasalahan

Tahapan ini adalah tahapan untuk mengenal permasalahan yang akan dibahas, yang akan menentukan kualitas suatu penelitian. Identifikasi permasalahan dilakukan di awal dengan tujuan target indikator penyusunan 9 (sembilan) unsur survei kepuasan masyarakat sesuai Permenpan RB No.14 Tahun 2017 sebagai berikut:

###### a. Persyaratan

Pendapat responden mengenai kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

###### b. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Pendapat responden mengenai kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan kearsipan.



c. Waktu penyelesaian

Pendapat responden mengenai ketepatan dan kecepatan proses pelayanan kearsipan.

d. Biaya/tarif

Pendapat responden mengenai kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan pelayanan.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Pendapat responden mengenai kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan yang responden harapkan.

f. Kompetensi pelaksana

Pendapat responden mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku pelaksana

Pendapat responden mengenai perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pendapat responden mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna/penerima layanan kearsipan.

i. Sarana dan Prasarana

Pendapat responden mengenai kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan.

Ditambah dengan beberapa pertanyaan yang tidak terstruktur/ bersifat terbuka, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.



#### **4. Penyusunan Metodologi**

Tahap ini adalah tahapan untuk menyusun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan/analisis permasalahan.

#### **5. Penyusunan Laporan Pendahuluan**

Laporan pendahuluan dilakukan untuk hasil awal yang disusun dari konsep Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan untuk sinkronisasi dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dan sebagai bahan dalam melakukan pembahasan pada pekerjaan selanjutnya. Didalamnya juga memuat deskripsi singkat hasil SKM/Nilai IKM Layanan Kearsipan tahun 2021 sebagai referensi awal kegiatan SKM tahun 2022.

#### **6. Pengumpulan Data**

Pada tahapan ini data dan informasi diperoleh dari meliputi 26 (dua puluh enam) Organisasi Perangkat Daerah termasuk 3 (tiga) Kecamatan dan 6 (enam) bagian pada Sekretariat Daerah, 9 (Sembilan) SMP Negeri, 9 (Sembilan) SD Negeri, dan 21 (dua puluh satu) Kelurahan di Kota Blitar.

#### **7. Mengkaji dan Analisis data**

Pada tahap ini dilakukan proses pengolahan data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat sebagai solusi atas permasalahan yang terkait kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Kota Blitar. Analisa data dilengkapi dengan komparasi nilai IKM Layanan Kearsipan Tahun 2021 dengan 2022



#### **8. Penyusunan Laporan Akhir**

Pada tahap ini dilakukan penyusunan hasil akhir dari pengerjaan analisa untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan / atau Pengguna Layanan Kearsipan di Kota Blitar, sebagai referensi dalam pengambilan kebijakan dan upaya optimalisasi peningkatan kualitas layanan kearsipan Pemerintah Kota Blitar.

#### **9. Seminar/Presentasi Draft Laporan Akhir**

Pemaparan draft laporan Akhir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Kota Blitar.

#### **10. Revisi/Penyempurnaan Laporan**

Revisi dan finalisasi data atau informasi pada draft laporan akhir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan yang berdasarkan hasil presentasi dan review terdapat saran masukan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

#### **11. Penyerahan Laporan Akhir**

Penyerahan hasil akhir berupa Dokumen Hasil SKM Layanan Kearsipan yang telah disusun dari pihak penyedia/pelaksana jasa konsultasi kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

#### **4.6 Metode Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

##### **a. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul



berdasarkan karakteristik dalam tampilan tabel, grafik, dan diagram sehingga lebih menarik dan mudah dipahami.

b. Perhitungan Nilai SKM

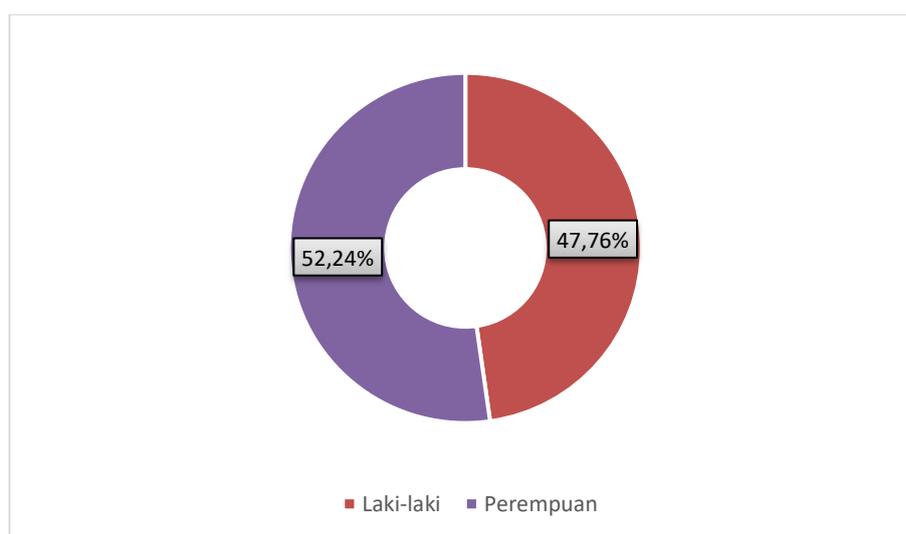
Setiap pertanyaan dalam skala likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dan perhitungan nilai SKM dengan mengacu rumus pada Persamaan (2). Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan Tabel 3.2.

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Karakteristik Responden

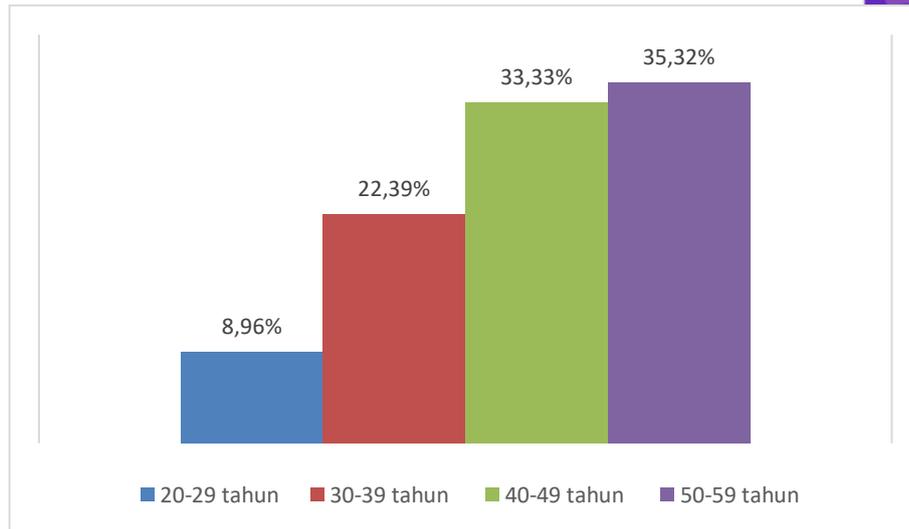
Sampel penelitian yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2022 berjumlah 201 responden dengan karakteristik sebagai berikut.



**Gambar 5. 1** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

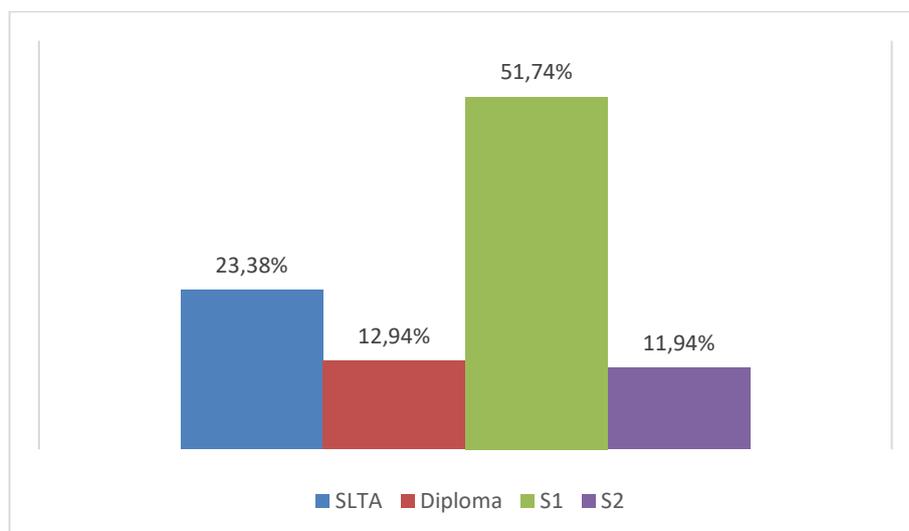
Sebesar 47,76 persen responden berjenis kelamin laki-laki dan 52,24 persen responden berjenis kelamin perempuan.



**Gambar 5. 2** Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Mayoritas responden yang menerima layanan kearsipan di Kota Blitar adalah responden dengan kelompok usia 50 - 59 tahun sebesar 35,32 persen. Kemudian responden dengan kelompok usia 40 - 49 tahun sebesar 33,33 persen. Kelompok usia 30 - 39 tahun sebesar 22,39 persen dan kelompok usia 20 - 29 tahun sebesar 8,96 persen.

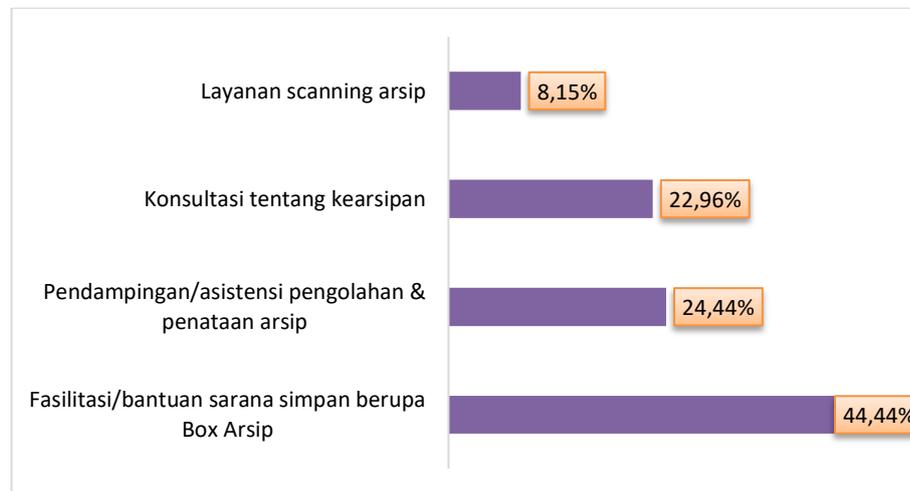


**Gambar 5. 3** Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber : Data Survei Diolah, 2022



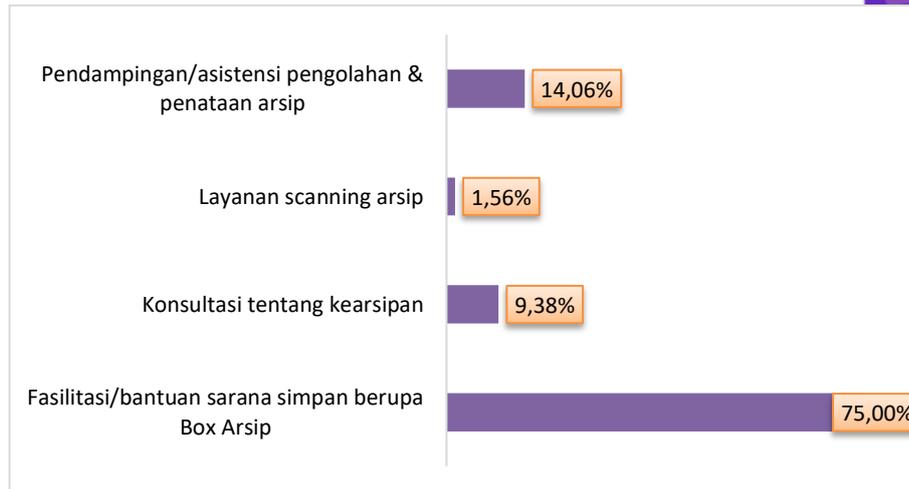
Jika dilihat dari tingkat pendidikannya, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir S1 sebesar 51,74 persen. Kemudian responden dengan latar belakang pendidikan SLTA sebesar 23,38 persen. Sementara responden yang memiliki latar belakang pendidikan Diploma ada sebesar 12,94 persen dan S2 sebesar 11,94 persen.



**Gambar 5. 4** Jenis Layanan yang Banyak Diterima di Lingkup OPD

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

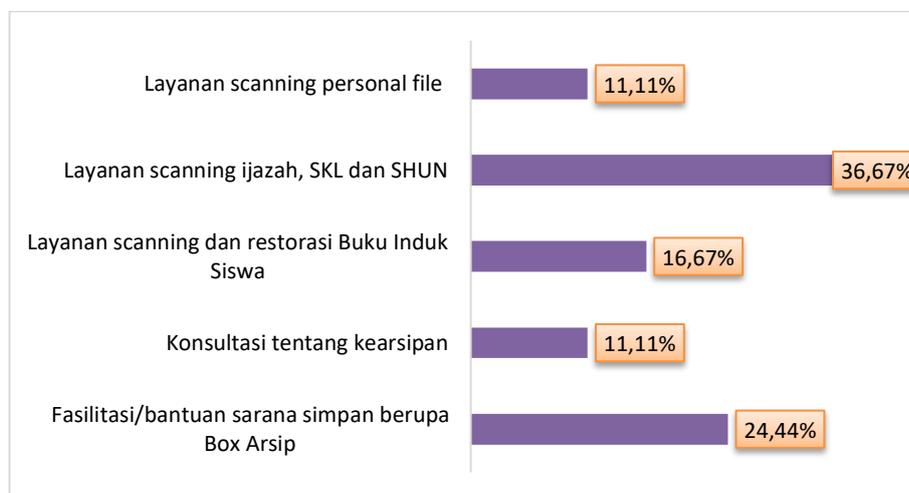
Berdasarkan Gambar 5. 4 diketahui bahwa jenis layanan berupa fasilitasi/bantuan sarana simpan box arsip paling banyak diterima OPD dengan proporsi sebesar 44,44 persen. Kemudian layanan pendampingan/asistensi pengolahan dan penataan arsip sebesar 24,44 persen, layanan konsultasi tentang kearsipan sebesar 22,96. Dan sisanya sebesar 8,15 persen berupa layanan scanning arsip.



**Gambar 5. 5** Jenis Layanan yang Banyak Diterima di Lingkup Kelurahan

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Hal ini juga terjadi di lingkup kelurahan, berdasarkan Gambar 5. 5 diketahui bahwa jenis layanan yang banyak diterima kelurahan adalah fasilitasi sarana simpan berupa box arsip dengan proporsi sebesar 75,00 persen. Kemudian layanan konsultasi tentang kearsipan sebesar 9,38 persen, layanan pendampingan/asistensi pengolahan dan penataan arsip sebesar 14,06 persen. Hanya sedikit yang menggunakan layanan *scanning* arsip yakni sebesar 1,56 persen.



**Gambar 5. 6** Jenis Layanan yang Banyak Diterima di Lingkup Sekolah

Sumber : Data Survei Diolah, 2022



Berdasar Gambar 5. 6, mayoritas responden di sekolah mendapatkan layanan fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa box arsip sebesar 24,44 persen. Layanan *scanning* ijazah, SKL, dan SHUN sebesar 36,67 persen kemudian layanan konsultasi tentang kearsipan dan layanan *scanning personal file* masing – masing sebesar 11,11 persen. Serta layanan scanning dan restorasi Buku Induk Siswa sebesar 16,67 persen.

Berikut karakteristik jabatan responden yang mendapatkan pelayanan kearsipan di lingkup OPD, Kelurahan, dan Sekolah adalah sebagai berikut.

**Tabel 5. 1** Karakteristik Responden OPD dan Jenis Layanan Kearsipan yang Sering Diterima

Jenis Layanan Yang Sering Diterima	Jabatan			Jumlah
	Eselon IV	Sekretaris	Staf (Pengelola Kearsipan)	
Fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa Box Arsip	17,78%	11,11%	15,56%	44,44%
Konsultasi tentang kearsipan	5,19%	10,37%	8,89%	24,44%
Layanan <i>Scanning</i> arsip	11,11%	4,44%	7,41%	22,96%
Pendampingan/asistensi pengolahan & penataan arsip	1,48%	2,96%	3,70%	8,15%
Jumlah	28,89%	35,56%	35,56%	100,00%

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 5. 1, jenis layanan kearsipan yang sering diterima Sekretaris, Eselon IV, dan Staf (Pengelola Kearsipan) yaitu layanan fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa Box Arsip. Kemudian layanan konsultasi kearsipan serta layanan *scanning* arsip cukup banyak diterima oleh responden OPD. Adapun jenis layanan yang paling jarang diterima oleh responden OPD adalah layanan pendampingan/asistensi pengolahan dan penataan arsip.



Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Kelurahan dan Jenis Layanan Kearsipan yang Sering Diterima

Jenis Layanan Yang Sering Diterima	Lurah	Jabatan		Jumlah
		Sekretaris Kelurahan	Staf (Pengelola Kearsipan)	
Fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa Box Arsip	17,19%	26,56%	31,25%	75,00%
Konsultasi tentang kearsipan	1,56%	9,38%	3,13%	14,06%
Layanan Scanning arsip	3,13%	1,56%	4,69%	9,38%
Pendampingan/asistensi pengolahan & penataan arsip	0,00%	1,56%	0,00%	1,56%
Jumlah	21,88%	39,06%	39,06%	100,00%

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Jenis layanan yang paling banyak diterima oleh responden kelurahan adalah fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa Box Arsip. Kemudian layanan konsultasi tentang kearsipan serta layanan *scanning* arsip. Sedangkan layanan pendampingan pengolahan dan penataan arsip merupakan jenis layanan yang paling jarang diterima oleh responden di kelurahan.

Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Sekolah dan Jenis Layanan Kearsipan yang Sering Diterima

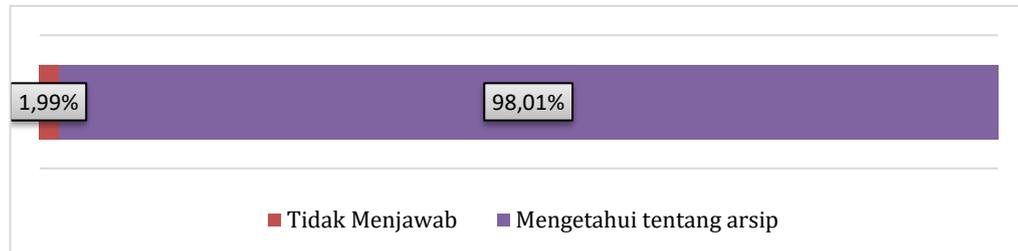
Jenis Layanan Yang Sering Diterima	Jabatan		Jumlah
	Kepala Sekolah	Staf (Pengelola Kearsipan)	
Layanan <i>scanning</i> dan restorasi Buku Induk Siswa	8,89%	7,78%	16,67%
Layanan <i>scanning</i> ijazah, SKL dan SHUN	18,89%	17,78%	36,67%
Konsultasi tentang kearsipan	4,44%	6,67%	11,11%
Layanan <i>scanning personal file</i>	5,56%	5,56%	11,11%
Fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa Box Arsip	12,22%	12,22%	24,44%
Jumlah	50,00%	50,00%	100,00%

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Persentase terbesar layanan kearsipan yang paling sering diterima oleh responden sekolah adalah layanan *scanning* ijazah, SKL dan SHUN, kemudian fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa Box Arsip, layanan *scanning* dan restorasi Buku Induk Siswa, selanjutnya konsultasi kearsipan dan *scanning personal file*.



Sedangkan jika dilihat dari pengetahuan responden terkait arsip, mayoritas sebanyak 98,01 persen responden mengetahui tentang arsip. Hanya 1,99 persen responden yang tidak memberikan jawaban.



**Gambar 5. 7** Pengetahuan Responden Terkait Arsip

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Adapun pendapat responden mengenai arsip adalah sebagai berikut.

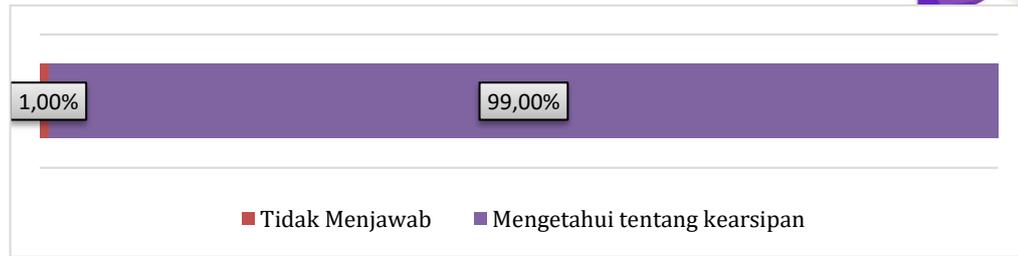
- a. Tempat untuk merekam, menyimpan/mengumpulkan dokumen secara konvensional/digital.
- b. Kumpulan dokumen penting yang disimpan dan diolah sehingga bisa dimanfaatkan lagi.
- c. Kumpulan dokumen yang telah lampau yang tersimpan dan menjadi sumber informasi yang dibutuhkan pada masa yang akan datang.
- d. Kumpulan dokumen yang disimpan dan tertata berdasarkan masa waktu dari sebuah organisasi/individu.
- e. Kumpulan dokumen yang berisi sumber-sumber informasi baik secara primer yang terakumulasi selama masa hidup satu individu atau organisasi dan disimpan untuk menunjukkan fungsi bagi orang atau organisasi tersebut.
- f. Catatan rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan



komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi.

- g. Kumpulan dokumen dalam bentuk cetak ataupun digital atau fasilitas fisik tempat arsip disimpan.
- h. Suatu rekam jejak atas sekumpulan data atau informasi yang dibuat atau dikelola oleh perorangan, organisasi maupun lembaga.
- i. Sumber informasi dalam berbagai bentuk yang dibuat oleh lembaga atau organisasi maupun perorangan dalam rangka pelaksanaan kegiatan yang berupa surat, akta, piagam, buku, dll.
- j. Catatan, dokumen, informasi dari suatu kegiatan yang berupa berbagai macam bentuk seperti surat, buku, piagam, akta, audio, video, foto, dll yang menjadi bukti yang sah.
- k. Kegiatan dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga Negara, Pemerintah Daerah, Lembaga Pendidikan, perusahaan, organisasi politik, ormas dan perseorangan.

Kemudian jika dilihat dari pengetahuan mengenai kearsipan, sebesar 99,00 persen responden mengetahui tentang kearsipan. Sedangkan 1,00 persen responden tidak memberikan jawaban. Pemahaman yang benar tentang arsip dan kearsipan merupakan hal yang penting karena ini berkaitan dengan keberlanjutan pengelolaan arsip yang tercipta dan sebagai bukti akuntabilitas kinerja organisasi.



**Gambar 5. 8** Pengetahuan Responden Terkait Kearsipan

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Adapun jawaban responden mengenai kearsipan adalah sebagai berikut.

- a. Kegiatan untuk menyimpan/ mengumpulkan informasi agar mudah ditemukan kembali.
- b. Kegiatan merekam, menyimpan/ mengumpulkan informasi yang punya nilai guna agar mudah ditemukan kembali.
- c. Kearsipan adalah pengelolaan arsip yang dibuat maupun diterima agar mudah ditemukan saat diperlukan.
- d. Suatu sistem yang dikembangkan untuk mengatasi permasalahan pendokumentasian informasi.
- e. Proses yang berkenaan tentang penyimpanan arsip, mulai dari pembuatan, pemilahan dokumen kemudian penempatan pada filling kabinet penyimpanan.
- f. Pengaturan penyimpanan catatan rekaman kegiatan/ dokumen secara sistematis sehingga catatan/dokumen tersebut dapat dicari dengan mudah cepat atau diketahui tempatnya setiap diperlukan.
- g. Pengelolaan catatan rekaman kegiatan atau sumber informasi yang mewakili nilai kegunaan dengan teratur dan terencana baik itu arsip



yang dibuat maupun diterima agar mudah ditemukan kembali jika diperlukan.

- h. Pengelolaan sumber informasi yang mempunyai kegunaan dengan teratur dan terencana baik arsip yang dibuat atau diterima agar mudah ditemukan kembali bila diperlukan.
- i. Kearsipan merupakan cara atau teknik yang mengatur dalam penyimpanan arsip agar dalam pencarian informasi/ arsip akan mudah dilakukan.
- j. Kearsipan merupakan tata cara dalam mengelola data/ informasi (arsip) yang berguna untuk memudahkan dalam menyimpan (arsip) yang akan digunakan kembali sewaktu - waktu.
- k. *Management/sistem* yang dikembangkan untuk mengatasi permasalahan dokumentasi informasi dengan tujuan agar terpelihara dengan baik teratur dan aman.
- l. Tata cara penyimpanan dokumen (kertas, buku, dokumen menurut aturan atau prosedur yang berlaku (penyimpanan, penempatan menemukan kembali).
- m. Tata cara pengurusan penyimpanan warkat, menurut aturan dan prosedur yang berlaku dengan mengingat tiga unsur pokok yang meliputi penyimpanan, penempatan dan penemuan kembali.
- n. Keseluruhan kegiatan meliputi kebijakan pembinaan, kearsipan, dan pengelolaan arsip dalam suatu sistem kearsipan nasional yg didukung oleh SDM dan sarana sumber daya lainnya.



## 5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Berikut nilai Indeks hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Kearsipan dengan sasaran responden 26 OPD, 3 Kecamatan, 21 Kelurahan, 9 SMPN dan 9 SDN adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.4** Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kategori
U1	Persyaratan	3,11	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,03	C	Kurang Baik
U3	Waktu	3,00	C	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,91	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,09	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,16	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,20	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,55	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,00	C	Kurang Baik
<b>Bobot Tertimbang</b>		<b>0,11</b>		
<b>Total NRR</b>		<b>3,23</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>IKM</b>		<b>80,71</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

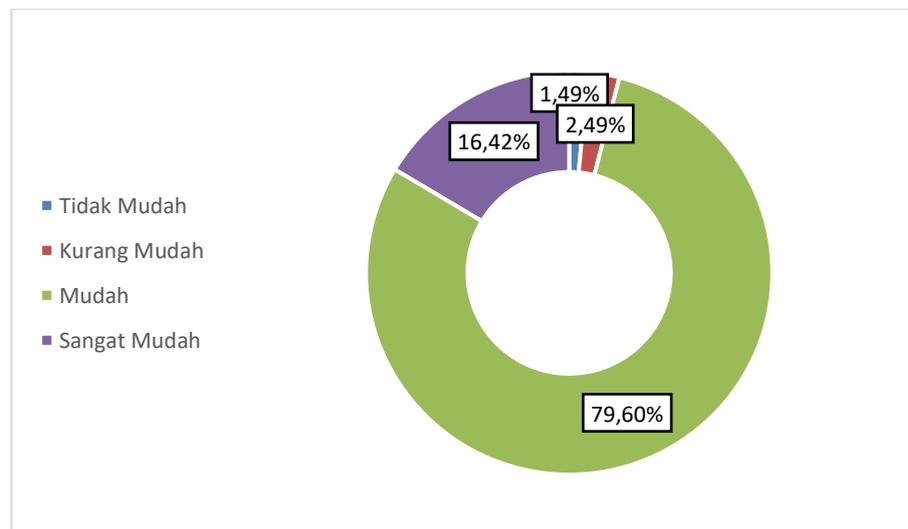
Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Data pada Tabel 5.4 menunjukkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2022 sebesar 80,71 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,91 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”. Hal ini disebabkan karena untuk mendapatkan peLayanan Kearsipan tidak dikenakan tarif (gratis).

Sementara yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur waktu serta sarana dan prasarana yakni masing-masing sebesar 3,00. Dengan demikian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar perlu memperbaiki kinerja pada Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2) melalui percepatan

penyediaan regulasi berupa SOP pelayanan dan optimalisasi sosialisasi layanan melalui berbagai media dan upaya lain yang relevan. Adapun upaya perbaikan kinerja layanan pada Unsur Waktu (U3) tersebut antara lain melalui layanan berbasis *online*, pengaturan dan penataan ulang jadwal dan waktu penyelesaian layanan, peningkatan kualitas dan kuantitas petugas layanan dsbnya. Guna perbaikan pada Unsur Sarana dan Prasarana (U9) perlu ditingkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana layanan baik melalui kesinambungan pemeliharaan dan updating maupun penyediaan sarana sesuai dinamika perkembangan teknologi dan kebutuhan layanan.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Kearsipan di Kota Blitar pada tahun 2022.

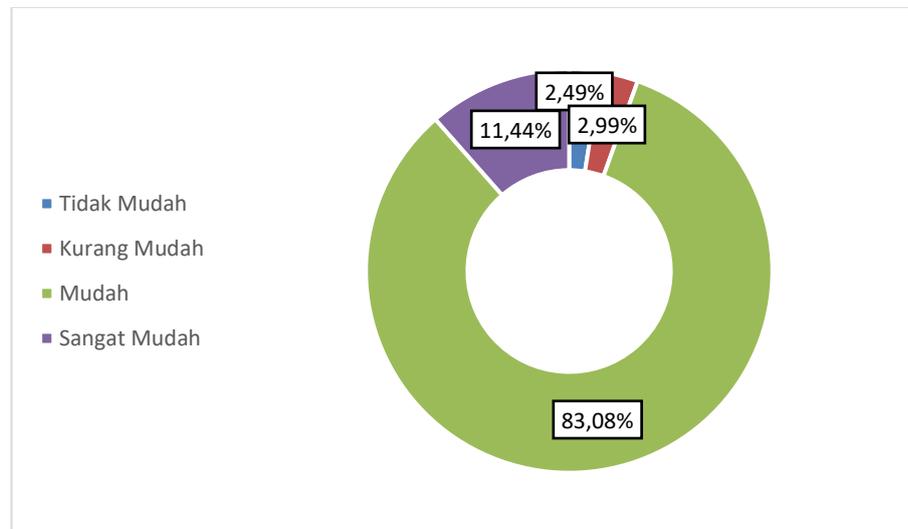


**Gambar 5. 9** Unsur Persyaratan pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Gambar 5.9 menunjukkan bahwa sebesar 79,60 persen responden menjawab untuk memenuhi persyaratan pelayanan mudah, bahkan 16,42 persen menjawab sangat mudah. Akan tetapi masih terdapat responden yang

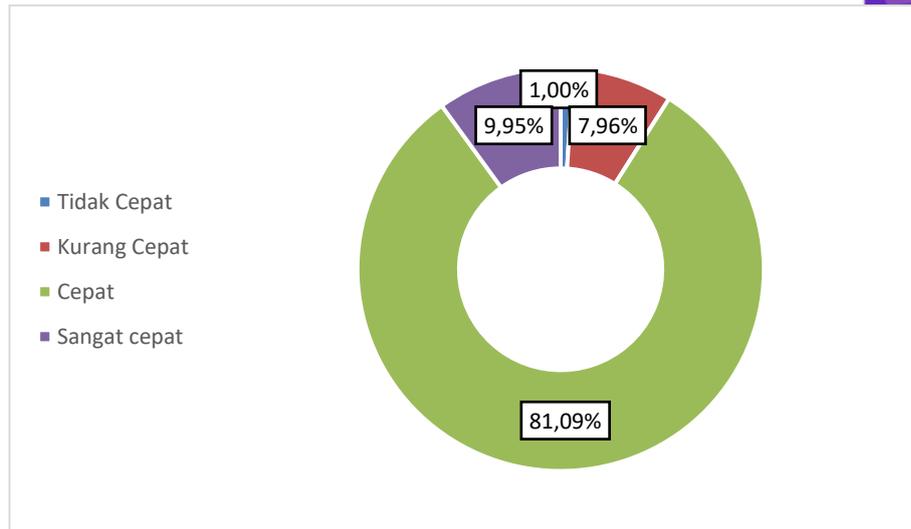
memberikan jawaban tidak mudah dan kurang mudah untuk memenuhi persyaratan pelayanan Kearsipan dengan proporsi kurang dari 5 persen.



**Gambar 5. 10** Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

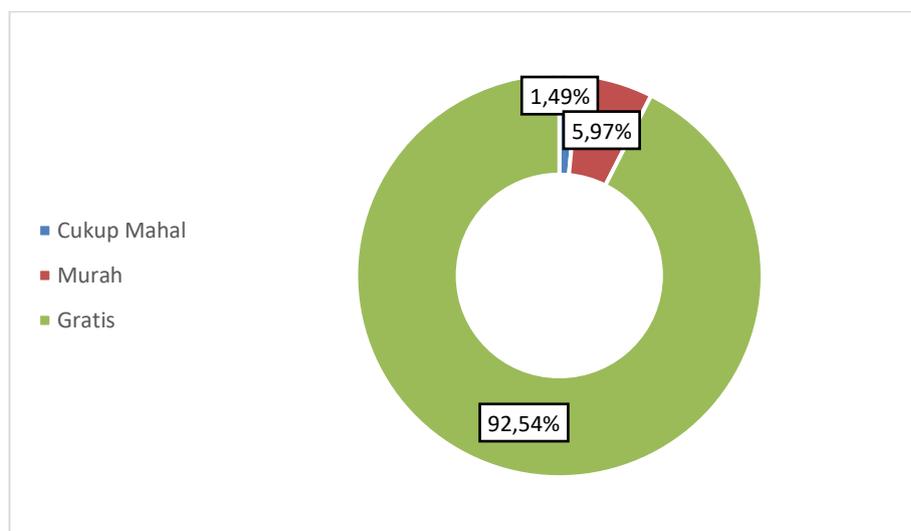
Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, sebesar 94,52 persen responden menjawab mudah bahkan sangat mudah. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan. Akan tetapi masih terdapat 2,49 persen responden yang menjawab tidak mudah dan 2,99 persen menjawab kurang mudah terkait sistem, mekanisme dan prosedur Layanan Kearsipan.



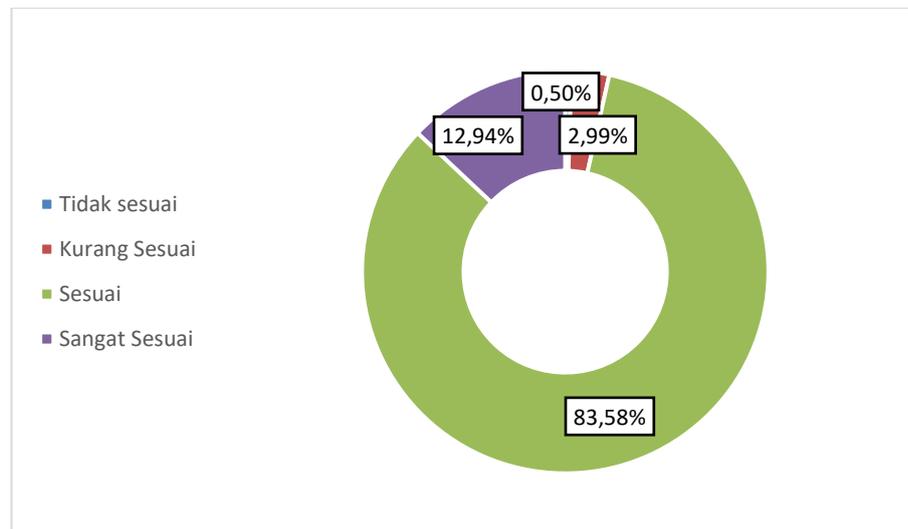
**Gambar 5. 11** Unsur Waktu pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar  
 Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan Gambar 5. 11 diketahui bahwa sebesar 81,09 persen responden menjawab bahwasanya proses pelayanan cepat bahkan 9,95 persen menjawab sangat cepat. Sedangkan sekitar 9 persen responden memberi jawaban kurang cepat dan tidak cepat terkait kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.



**Gambar 5. 12** Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar  
 Sumber : Data Survei Diolah, 2022

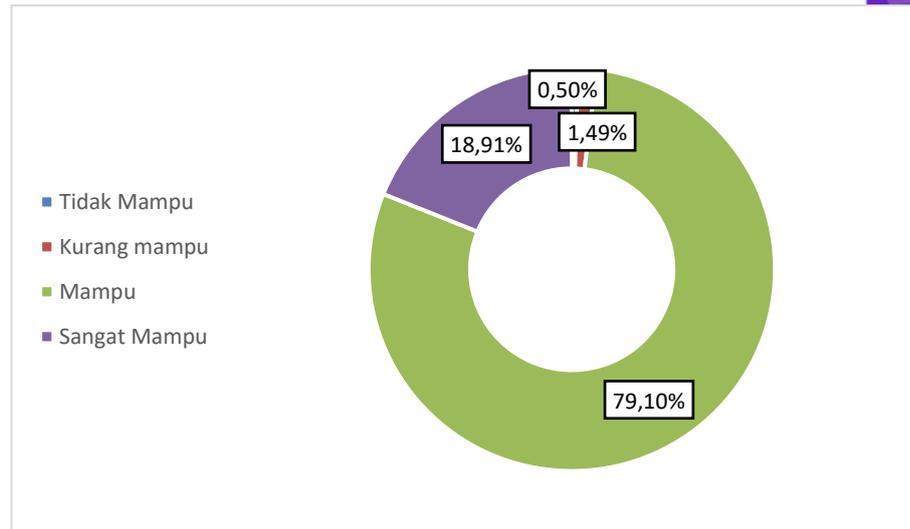
Unsur Tarif dan Biaya merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi. Sebesar 92,54 persen responden menjawab bahwasanya untuk mendapat layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tidak dipungut biaya atau gratis. Kemudian 5,97 persen responden menjawab murah dan 1,49 persen menjawab cukup mahal.



**Gambar 5. 13** Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

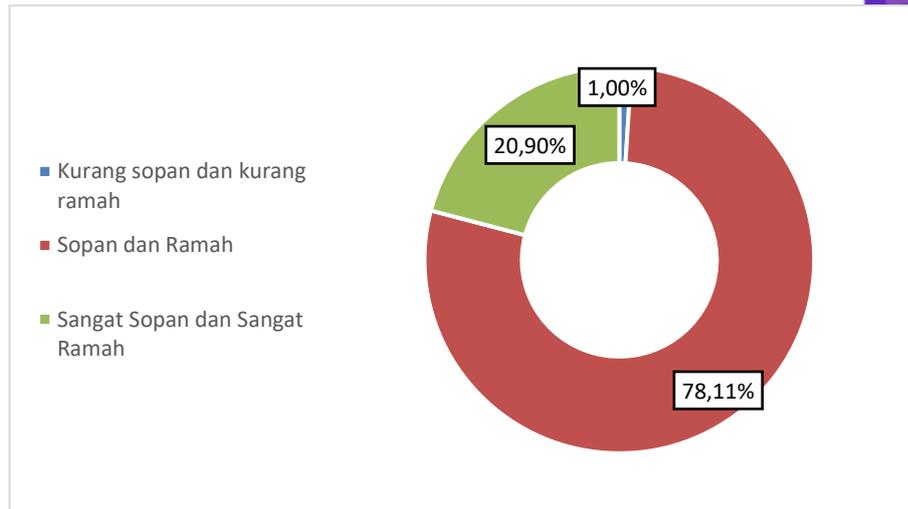
Mayoritas responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah sesuai sebesar 83,58 persen bahkan sebanyak 12,94 persen responden memberikan jawaban sangat sesuai. Sedangkan hanya sekitar 3 persen responden yang menjawab produk spesifikasi jenis pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tidak sesuai dan kurang sesuai.



**Gambar 5. 14** Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

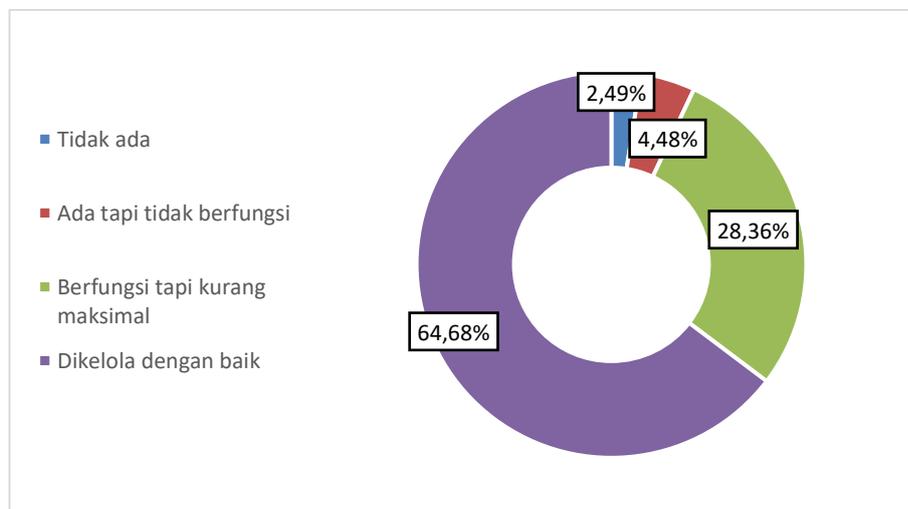
Gambar 5. 14 menunjukkan, 79,10 persen responden berpendapat bahwa petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah mampu (memiliki kompetensi) memberikan pelayanan bahkan 18,91 persen menjawab sangat mampu/berkompeten. Sisanya sebesar 1,49 persen responden menjawab petugas pelayanan kurang mampu dan 0,50 persen menjawab petugas pelayanan tidak mampu (kurang kompeten) dalam memberikan pelayanan.



**Gambar 5. 15** Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Mayoritas responden menjawab bahwa perilaku petugas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sebesar 78,11 persen, bahkan sebesar 20,90 persen menjawab sangat sopan dan sangat ramah. Sedangkan 1,00 persen sisanya menjawab bahwa petugas kurang sopan dan kurang ramah dalam melakukan pelayanan.

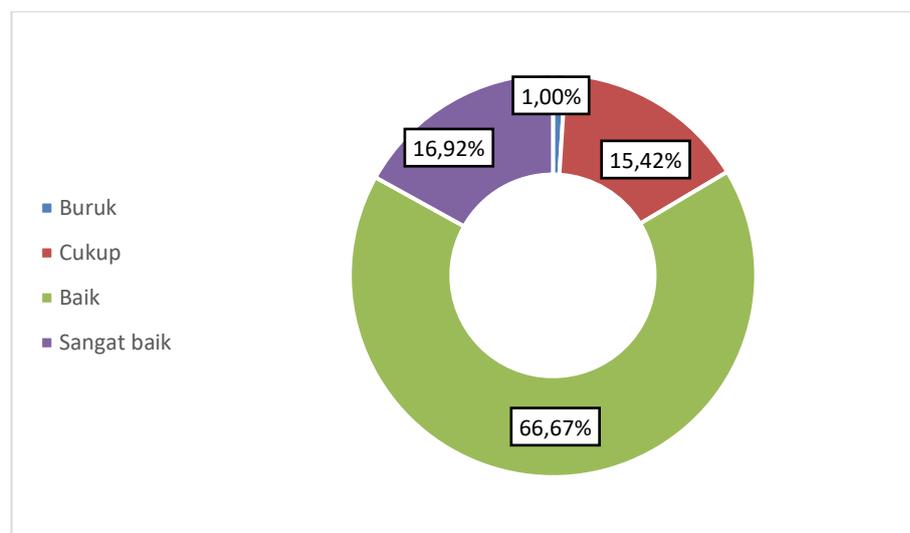


**Gambar 5. 16** Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022



Pada unsur penanganan pengaduan saran masukan pada layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, mayoritas responden sebesar 64,68 responden menjawab bahwasanya penanganan pengaduan saran dan masukan dikelola dengan baik, kemudian sebesar 28,36 persen menjawab berfungsi tapi kurang maksimal, sebesar 4,48 persen menjawab ada tapi tidak berfungsi, sisanya 2,49 persen responden menjawab tidak ada.



**Gambar 5. 17** Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Unsur Sarana dan Prasarana merupakan unsur dengan nilai IKM terendah. Sebesar 66,67 persen responden menjawab kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan sudah baik, bahkan 16,92 persen responden menjawab sangat baik. Sementara, sebesar 15,42 persen menjawab bahwa kualitas sarana dan prasarana cukup terkait kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan, sisanya sebesar 1,00 persen menjawab buruk.



### 5.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2021 dengan tahun 2022 sebagai berikut.

**Tabel 5. 5** Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dengan Tahun 2022

NO.	UNSUR	TAHUN 2021		TAHUN 2022	
		NILAI RATA-RATA	KATEGORI	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Persyaratan	3,01	Kurang Baik	3,11	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,07	Baik	3,03	Kurang Baik
U3	Waktu	2,96	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,91	Sangat Baik	3,91	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07	Baik	3,09	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,22	Baik	3,16	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	Baik	3,20	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,54	Sangat Baik	3,55	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,87	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>3,20</b>	<b>Baik</b>	<b>3,23</b>	<b>Baik</b>
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>80,05</b>	<b>Baik</b>	<b>80,71</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 5. 5 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2022 mengalami peningkatan dari tahun 2021 sebesar 80,05 dengan nilai rata-rata 3,20, mengalami kenaikan pada tahun 2022 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan sebesar 80,71 dan nilai rata-rata 3,23 dengan mutu pelayanan B “Baik”.



Peningkatan terjadi di beberapa unsur antara lain unsur persyaratan (U1), Waktu (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U8) dan Sarana dan Prasarana (U9). Kemudian, dua unsur mengalami penurunan yaitu unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2) dan Kompetensi Pelaksana (U6). Adapun nilai unsur Tarif dan Biaya (U4) tidak mengalami kenaikan maupun penurunan dari tahun 2021 hingga 2022. Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2022 mengalami peningkatan.

#### 5.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di OPD Kota Blitar

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di lingkup OPD yang terdiri dari 26 OPD termasuk 6 Bagian pada Sekretariat Daerah dan 3 Kecamatan di Kota Blitar disajikan sebagai berikut.

**Tabel 5. 6** Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di OPD Kota Blitar

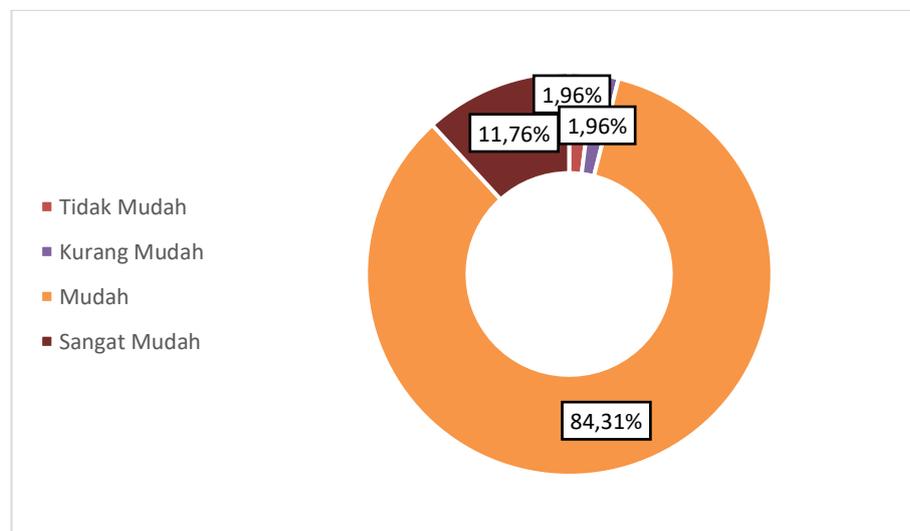
No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kategori
U1	Persyaratan	3,06	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,04	C	Kurang Baik
U3	Waktu	3,03	C	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,89	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,19	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,20	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,50	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,94	C	Kurang Baik
<b>Bobot Tertimbang</b>		<b>0,11</b>		
<b>Total NRR</b>		<b>3,22</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>IKM</b>		<b>80,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Survei Diolah, 2022



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar di Lingkup OPD sebesar 80,47 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,89 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”. Hal ini disebabkan karena untuk mendapatkan pelayanan tidak dikenakan tarif (gratis). Sementara yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur sarana dan prasarana yakni sebesar 2,94.

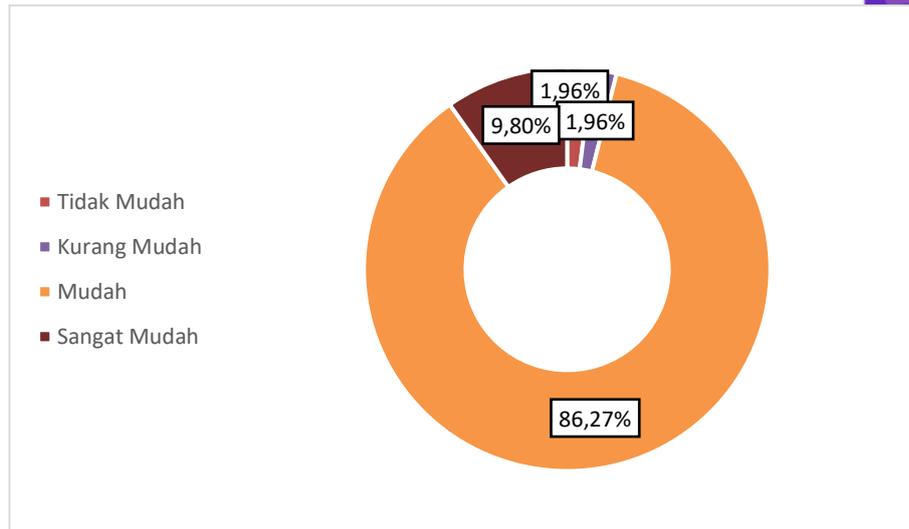
Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar pada tahun 2022.



**Gambar 5. 18** Unsur Persyaratan pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

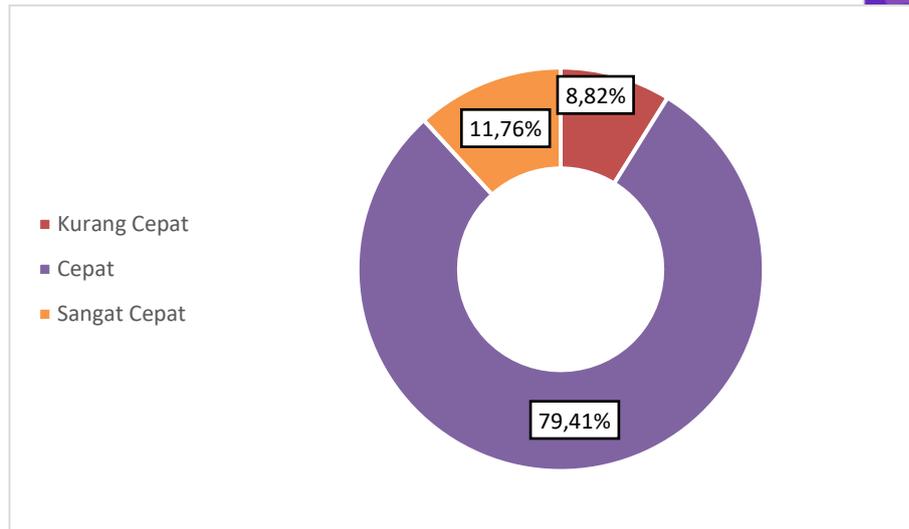
Gambar 5. 18 menunjukkan bahwa sebesar 84,31 persen responden menjawab untuk memenuhi persyaratan pelayanan mudah, bahkan 11,76 persen menjawab sangat mudah. Akan tetapi masih terdapat responden yang memberikan jawaban tidak mudah dan kurang mudah untuk memenuhi persyaratan pelayanan dengan proporsi kurang dari 5 persen.



**Gambar 5. 19** Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

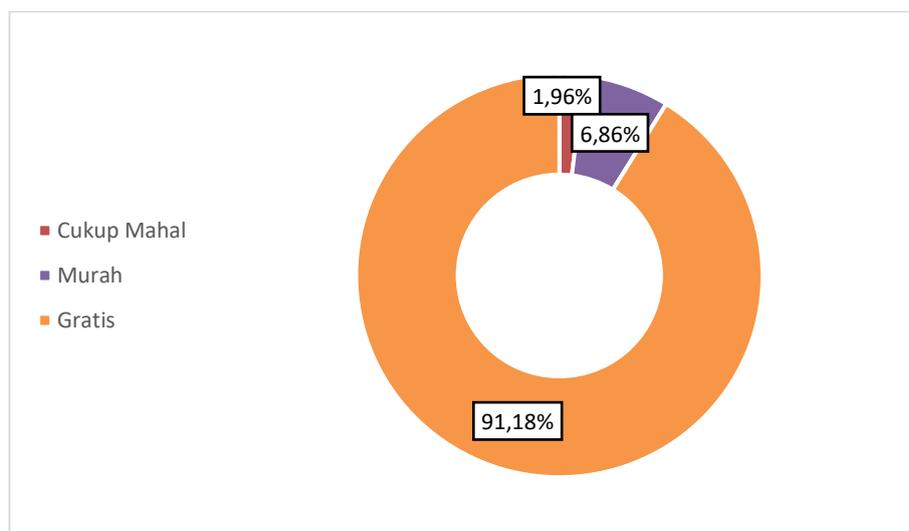
Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, sebesar 96,07 persen responden menjawab mudah bahkan sangat mudah. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan. Akan tetapi masih terdapat responden yang menjawab tidak mudah dan kurang mudah terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan kurang dari 5 persen.



**Gambar 5. 20** Unsur Waktu pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

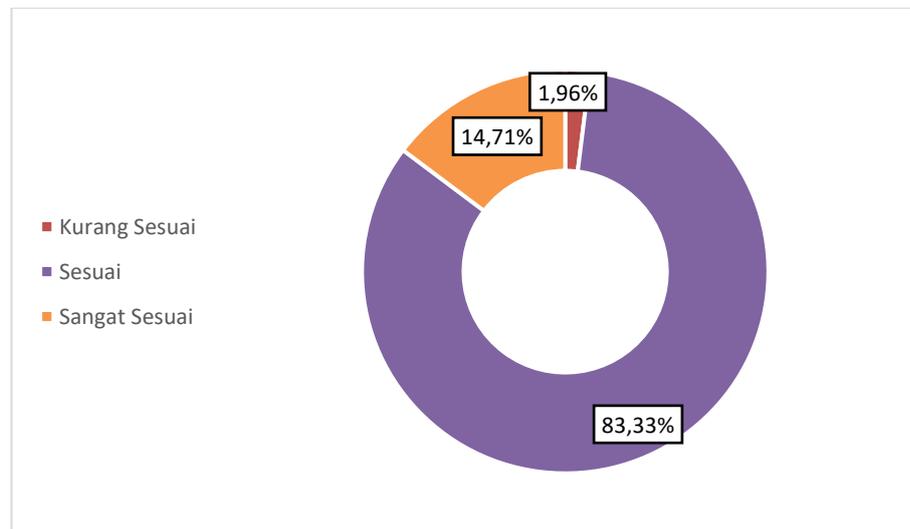
Berdasarkan Gambar 5. 20 diketahui bahwa sebesar 79,41 persen responden menjawab bahwasanya proses pelayanan cepat bahkan 11,76 persen menjawab sangat cepat. Sisanya sebesar 8,82 persen responden memberi jawaban kurang cepat terkait kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.



**Gambar 5. 21** Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

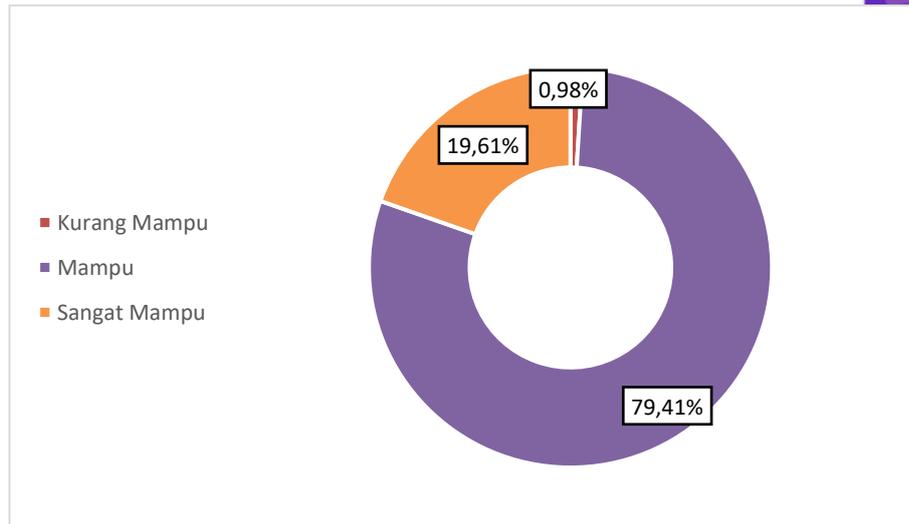
Unsur Tarif dan Biaya merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi. Sebesar 91,18 persen responden menjawab bahwasanya untuk mendapat layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tidak dipungut biaya atau gratis. Kemudian sebesar 6,86 persen responden menjawab murah dan sisanya sebesar 1,96 persen menjawab cukup mahal.



**Gambar 5. 22** Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

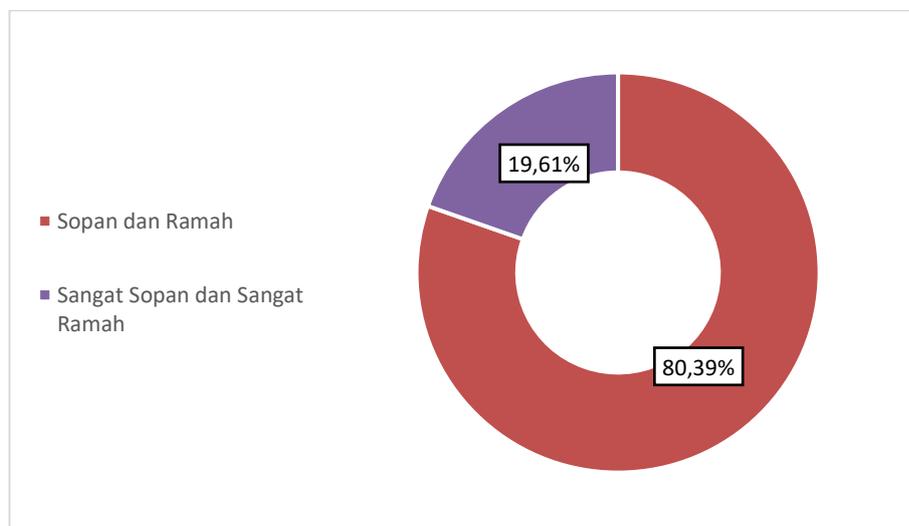
Mayoritas responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah sesuai sebesar 83,33 persen bahkan 14,71 persen responden memberikan jawaban sangat sesuai. Sedangkan, sisanya sebesar 1,96 persen responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar kurang sesuai.



**Gambar 5. 23** Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

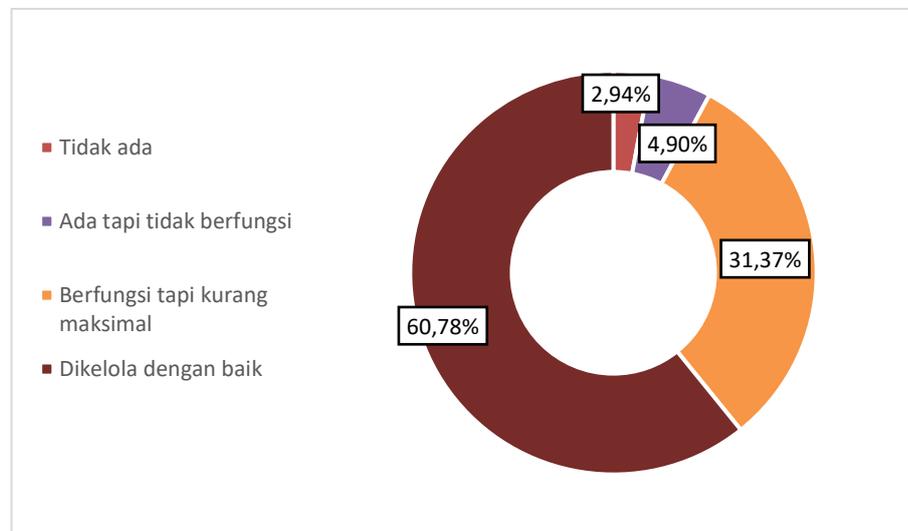
Gambar 5. 23 menunjukkan bahwa sebesar 79,41 persen responden berpendapat bahwa petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah mampu atau berkompeten dalam memberikan pelayanan kearsipan bahkan 19,61 persen menjawab sangat mampu. Hanya saja masih terdapat responden yang menjawab bahwa petugas pelayanan kurang mampu atau kurang berkompeten dalam memberikan pelayanan.



**Gambar 5. 24** Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

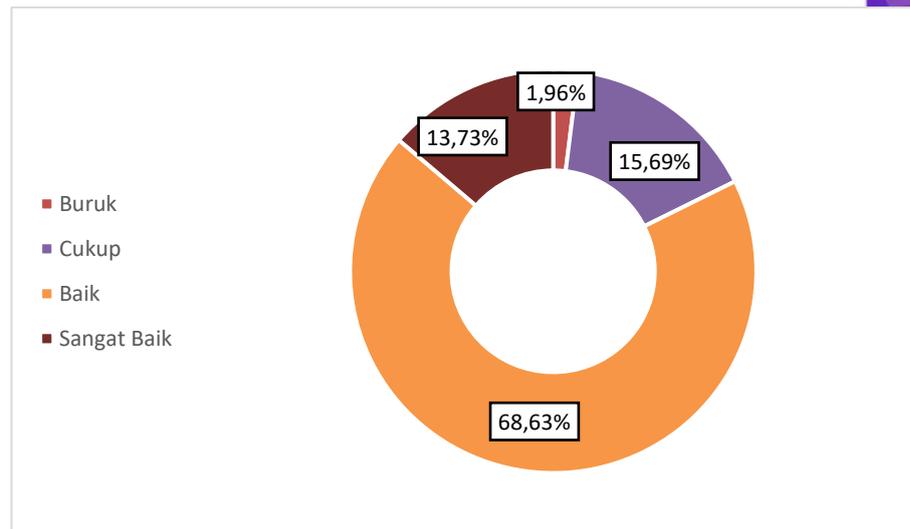
Mayoritas responden menjawab bahwa perilaku petugas pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sebesar 80,39 persen bahkan 19,61 persen menjawab sangat sopan dan sangat ramah.



**Gambar 5. 25** Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Pada unsur penanganan pengaduan saran masukan pada layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, mayoritas responden sebesar 60,78 responden menjawab bahwasanya penanganan pengaduan saran dan masukan dikelola dengan baik, kemudian 31,37 persen menjawab berfungsi tapi kurang maksimal, sebesar 4,90 persen menjawab ada tapi tidak berfungsi, sisanya sebesar 2,94 persen responden menjawab tidak ada.



**Gambar 5. 26** Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Unsur Sarana dan Prasarana merupakan unsur dengan nilai IKM terendah. Sebesar 68,63 persen responden menjawab kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan sudah baik, bahkan 13,73 persen responden menjawab sangat baik. Sementara, sebesar 15,69 persen menjawab bahwa kualitas sarana dan prasarana cukup baik, sisanya sebesar 1,00 persen menjawab buruk.

### **5.5 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya**

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar tahun 2021 dengan tahun 2022 sebagai berikut.



**Tabel 5. 7** Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkup OPD Tahun 2021 dengan Tahun 2022

NO.	UNSUR	TAHUN 2021		TAHUN 2022	
		NILAI RATA-RATA	KATEGORI	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Persyaratan	2,96	Kurang Baik	3,06	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,03	Kurang Baik	3,04	Kurang Baik
U3	Waktu	2,93	Kurang Baik	3,03	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,89	Sangat Baik	3,89	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,10	Baik	3,13	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	Baik	3,19	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,18	Baik	3,20	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,56	Baik	3,50	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,93	Kurang Baik	2,94	Kurang Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>3,20</b>	<b>Baik</b>	<b>3,22</b>	<b>Baik</b>
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>80,07</b>	<b>Baik</b>	<b>80,47</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 5. 7 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar tahun 2022 mengalami peningkatan dari tahun 2021 sebesar 80,07 dengan nilai rata-rata 3,20 dan pada tahun 2022 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,47 dengan nilai rata-rata 3,22 dengan mutu pelayanan B “Baik”.

Peningkatan terjadi di beberapa unsur antara lain unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Waktu (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7) dan Sarana Prasarana (U9). Kemudian, dua unsur mengalami penurunan yaitu unsur Kompetensi Pelaksana (U6) serta Penanganan Pengaduan Saran Masukan (U8). Sementara unsur Tarif dan Biaya (U4) tidak mengalami kenaikan maupun penurunan dari tahun 2021 hingga tahun 2022. Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat



Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkup OPD Kota Blitar tahun 2022 mengalami peningkatan.

## 5.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di Lingkup Kelurahan Kota Blitar

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kearsipan pada 21 kelurahan Kota Blitar adalah sebagai berikut.

**Tabel 5. 8** Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar

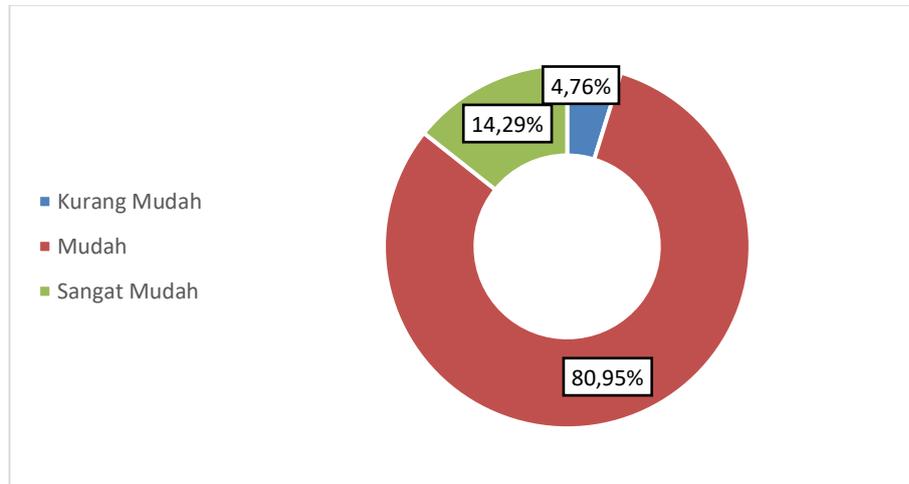
No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kategori
U1	Persyaratan	3,10	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,97	C	Kurang Baik
U3	Waktu	2,92	C	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,92	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,06	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,16	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,41	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,90	C	Kurang Baik
<b>Bobot Tertimbang</b>		<b>0,11</b>		
<b>Total NRR</b>		<b>3,16</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>IKM</b>		<b>79,06</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar di lingkup kelurahan sebesar 79,06 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,92 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”. Hal ini disebabkan karena untuk mendapatkan pelayanan Kearsipan tidak dikenakan tarif (gratis). Sementara yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur sarana dan prasarana yakni sebesar 2,90. Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur Survei



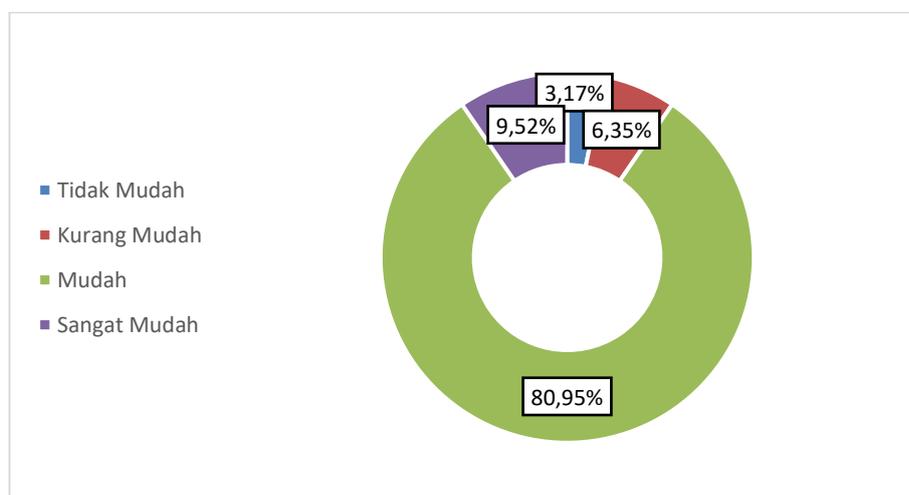
Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di lingkup kelurahan Kota Blitar tahun 2022.



**Gambar 5. 27** Unsur Persyaratan pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Gambar 5. 27 menunjukkan bahwa sebesar 80,95 persen responden menjawab untuk memenuhi persyaratan pelayanan mudah, bahkan 15,29 persen menjawab sangat mudah. Akan tetapi masih terdapat responden yang memberikan jawaban kurang mudah untuk memenuhi persyaratan peLayanan Kearsipan dengan proporsi sebesar 4,76 persen.

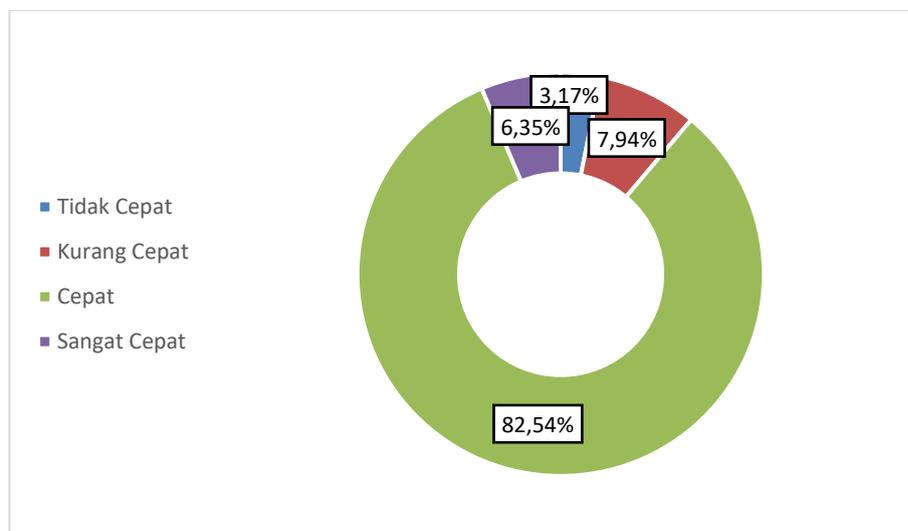


**Gambar 5. 28** Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022



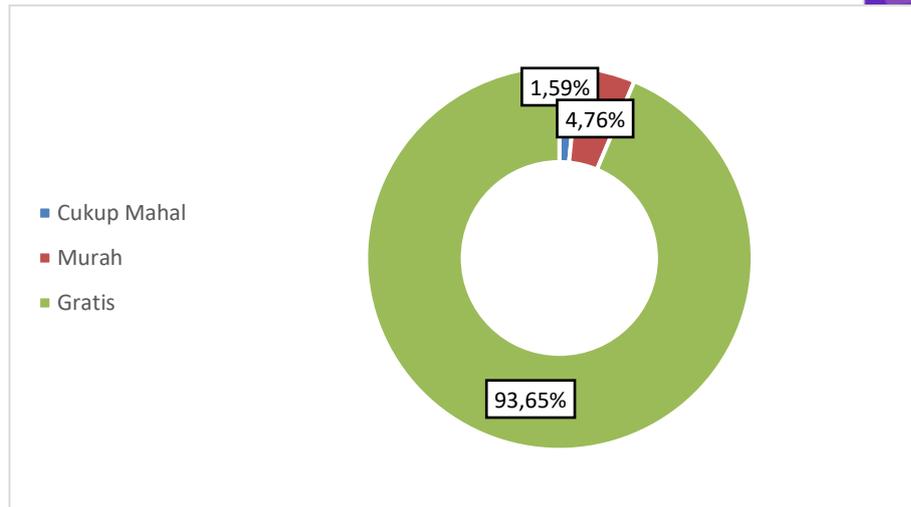
Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, sebesar 90,47 persen responden menjawab mudah bahkan sangat mudah. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan. Akan tetapi masih terdapat 6,35 persen responden yang menjawab tidak mudah dan 3,17 persen menjawab kurang mudah terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan kearsipan.



**Gambar 5. 29** Unsur Waktu pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

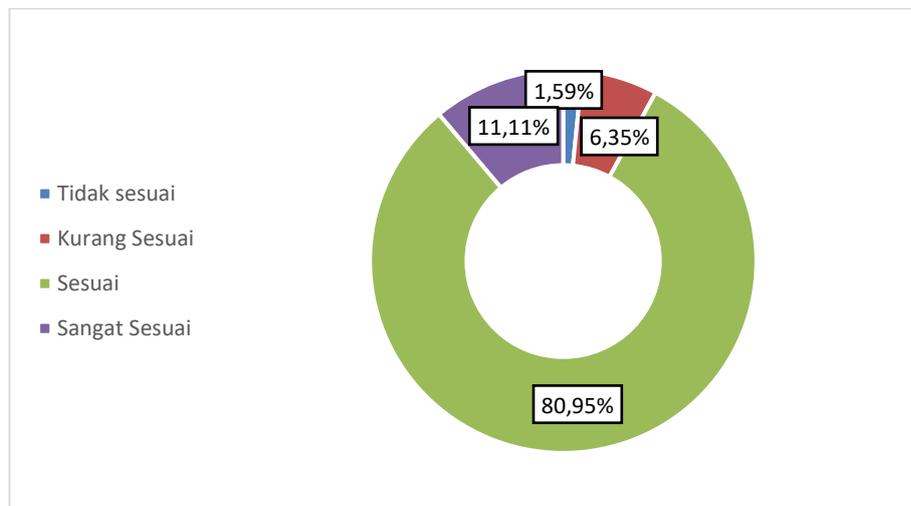
Berdasarkan Gambar 5. 29 diketahui bahwa sebesar 82,54 persen responden menjawab bahwasanya proses pelayanan cepat bahkan 6,35 persen menjawab sangat cepat. Sedangkan sisanya sebesar 7,94 persen menjawab kurang cepat dan 3,17 persen menjawab tidak cepat terkait kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.



**Gambar 5. 30** Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

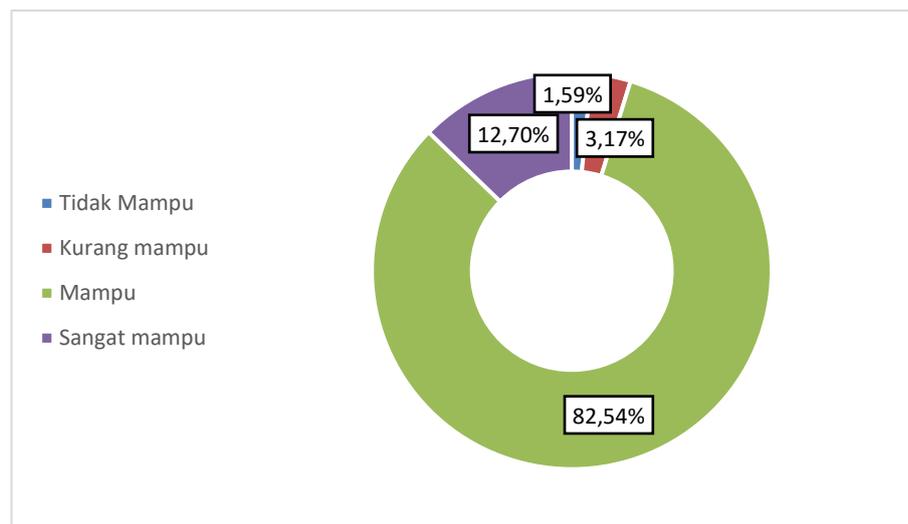
Unsur Tarif dan Biaya merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi. Sebesar 93,65 persen responden menjawab bahwasanya untuk mendapat layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tidak dipungut biaya atau gratis. Kemudian, sebesar 4,76 persen responden menjawab murah dan sisanya sebesar 1,59 persen responden menjawab cukup mahal.



**Gambar 5. 31** Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

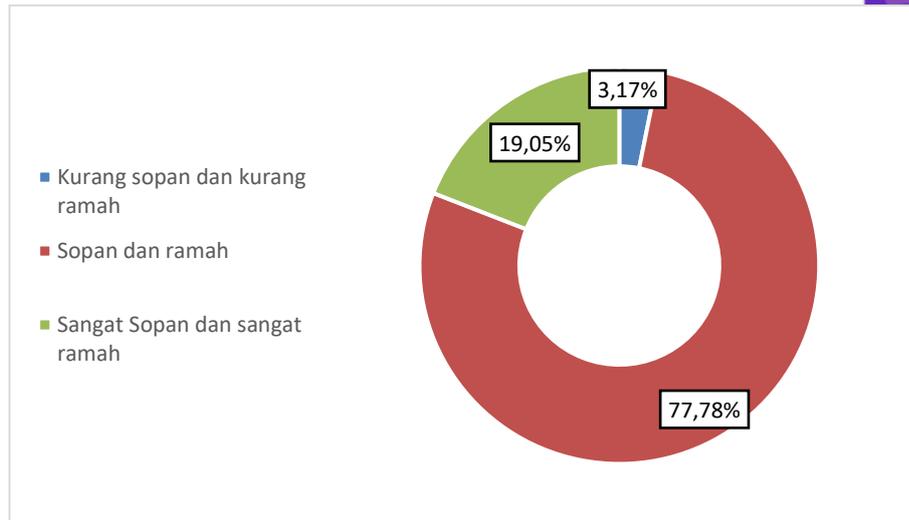
Mayoritas responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah sesuai sebesar 80,95 persen, bahkan 11,11 persen menjawab sudah sangat sesuai. Sedangkan, sisanya sebesar 7,94 persen responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar kurang sesuai dan tidak sesuai.



**Gambar 5. 32** Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

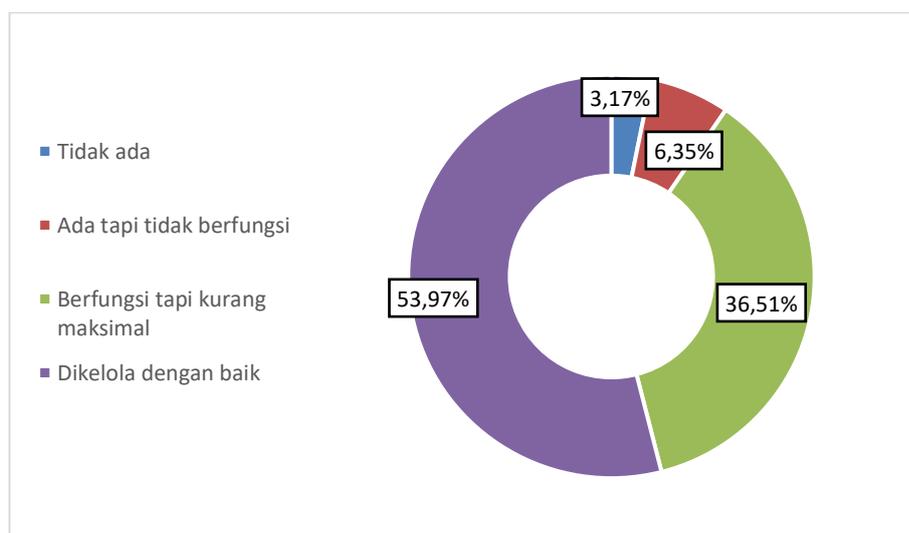
Gambar 5. 32 menunjukkan bahwa sebesar 82,54 persen responden berpendapat bahwa petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah mampu atau berkompeten dalam memberikan pelayanan kearsipan bahkan 12,70 persen menjawab sangat mampu. Akan tetapi masih terdapat responden yang menilai bahwa petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar kurang mampu bahkan tidak mampu dalam memberikan pelayanan dengan persentase masing – masing sebesar 1,59 persen dan 3,17 persen.



**Gambar 5. 33** Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Mayoritas responden menjawab bahwa perilaku petugas layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sebesar 77,78 persen, bahkan 19,05 persen menjawab sangat sopan dan sangat ramah. Sedangkan, sebesar 3,17 persen sisanya menjawab bahwa petugas kurang sopan dan kurang ramah.

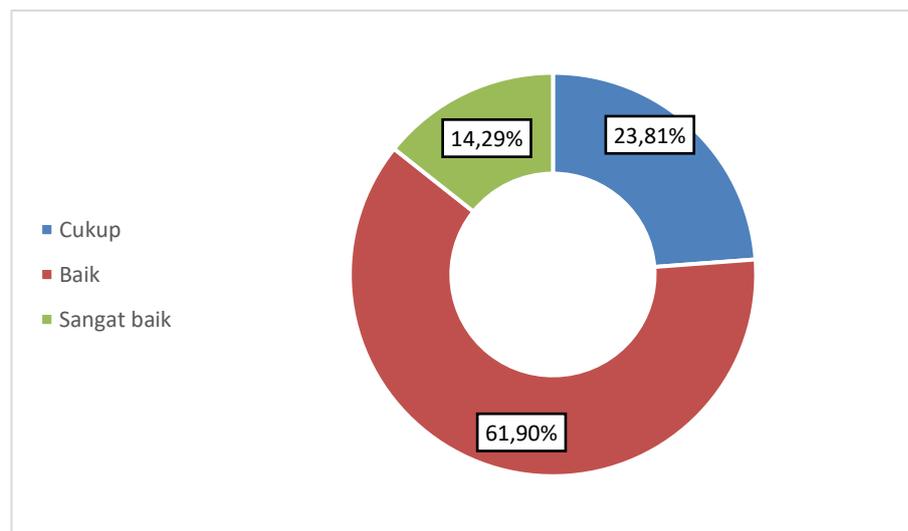


**Gambar 5. 34** Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan kearsipan di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022



Pada unsur penanganan pengaduan saran masukan pada layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, mayoritas responden sebesar 53,97 persen menjawab bahwasanya penanganan pengaduan saran dan masukan dikelola dengan baik, kemudian 36,51 persen menjawab berfungsi tapi kurang maksimal, sebesar 6,35 persen menjawab ada tapi tidak berfungsi, serta 3,17 persen responden menjawab tidak ada.



**Gambar 5. 35** Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Unsur Sarana dan Prasarana merupakan unsur dengan nilai IKM terendah. Sebesar 61,90 persen responden menjawab kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan sudah baik, bahkan 14,29 persen responden menjawab sangat baik. Sementara, sisanya sebesar 23,81 persen menjawab bahwa kualitas sarana dan prasarana cukup baik.



## 5.7 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkup Kelurahan Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkup Kelurahan Kota Blitar tahun 2021 dengan tahun 2022 sebagai berikut.

**Tabel 5. 9** Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tahun 2021 dengan Tahun 2022

NO.	UNSUR	TAHUN 2021		TAHUN 2022	
		NILAI RATA-RATA	KATEGORI	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Persyaratan	3,00	Kurang Baik	3,10	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,08	Baik	2,97	Kurang Baik
U3	Waktu	2,98	Kurang Baik	2,92	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,92	Sangat Baik	3,92	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02	Kurang Baik	3,02	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	Baik	3,06	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,13	Baik	3,16	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,35	Baik	3,41	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,62	Kurang Baik	2,90	Kurang Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>3,14</b>	<b>Baik</b>	<b>3,16</b>	<b>Baik</b>
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>78,56</b>	<b>Baik</b>	<b>79,06</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 5. 9 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkup Kelurahan Kota Blitar tahun 2022 mengalami peningkatan dari tahun 2021 sebesar 78,56 dengan nilai rata-rata 3,14 dan pada tahun 2022 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,06 dengan nilai rata-rata 3,16 dengan mutu pelayanan B “Baik”.



Peningkatan terjadi pada Unsur Persyaratan (U1), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan Saran Masukan (U8) dan Sarana Prasarana (U9). Kemudian, tiga unsur mengalami penurunan yaitu unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2), Waktu (U3) dan Kompetensi Pelaksana (U6). Sementara, nilai unsur Tarif dan Biaya (U4) serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) tidak mengalami kenaikan ataupun penurunan dari tahun 2021 hingga 2022. Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkup Kelurahan Kota Blitar tahun 2022 mengalami peningkatan.

### 5.8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di lingkup Sekolah Kota Blitar sebanyak 9 SMP Negeri dan 9 SD Negeri, disajikan sebagai berikut.

**Tabel 5. 10** Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar

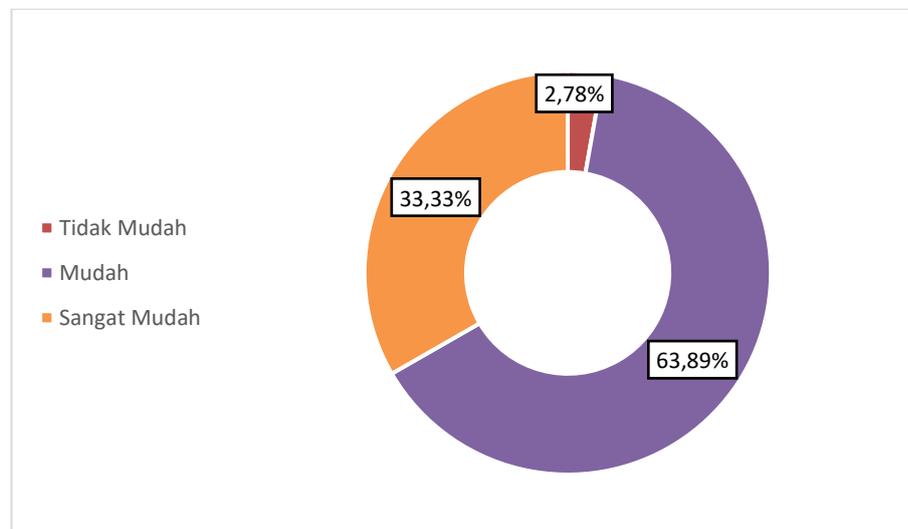
No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kategori
U1	Persyaratan	3,28	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,14	B	Baik
U3	Waktu	3,06	C	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,94	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,28	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,94	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,31	B	Baik
<b>Bobot Tertimbang</b>		<b>0,11</b>		
<b>Total NRR</b>		<b>3,37</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>IKM</b>		<b>84,26</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Survei Diolah, 2022



Dapat dilihat pada Tabel 5. 10 menunjukkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2022 di Lingkup Sekolah sebesar 84,26 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,94 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”. Hal ini disebabkan karena untuk mendapatkan pelayanan Kearsipan tidak dikenakan tarif (gratis). Sementara yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur waktu yakni sebesar 3,06.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kearsipan di lingkup sekolah Kota Blitar pada tahun 2022.

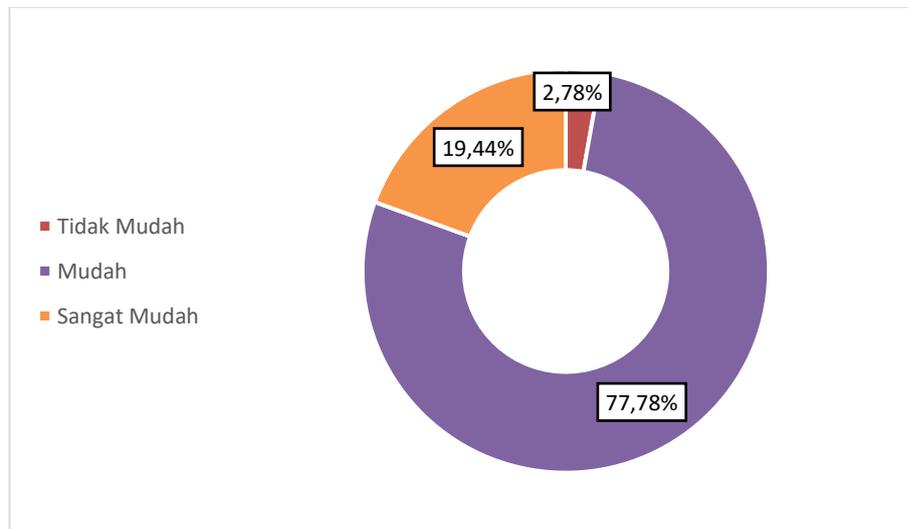


**Gambar 5. 36** Unsur Persyaratan pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Gambar 5. 36 menunjukkan bahwa sebesar 63,89 persen responden menjawab untuk memenuhi persyaratan pelayanan mudah, bahkan 33,33 persen menjawab sangat mudah. Akan tetapi masih terdapat 2,78 persen

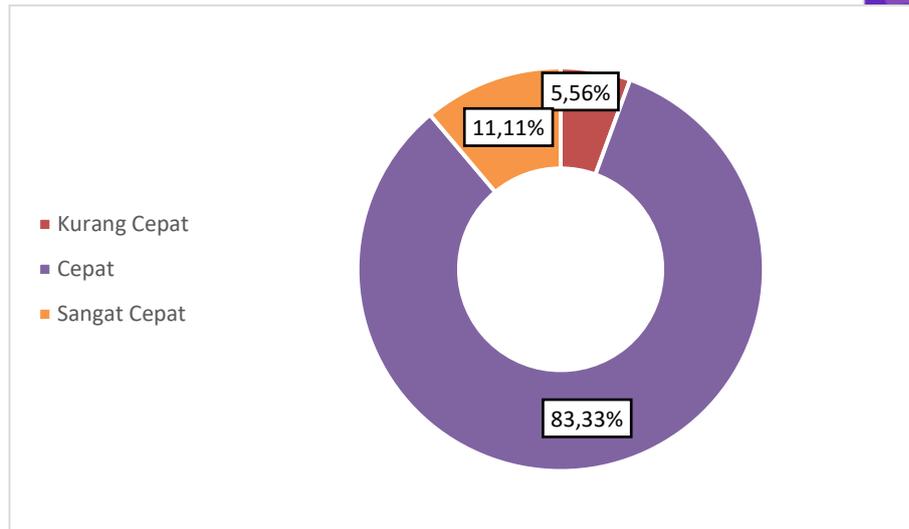
responden yang memberikan jawaban kurang mudah untuk memenuhi persyaratan pelayanan dengan proporsi sebesar 2,78 persen.



**Gambar 5. 37** Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

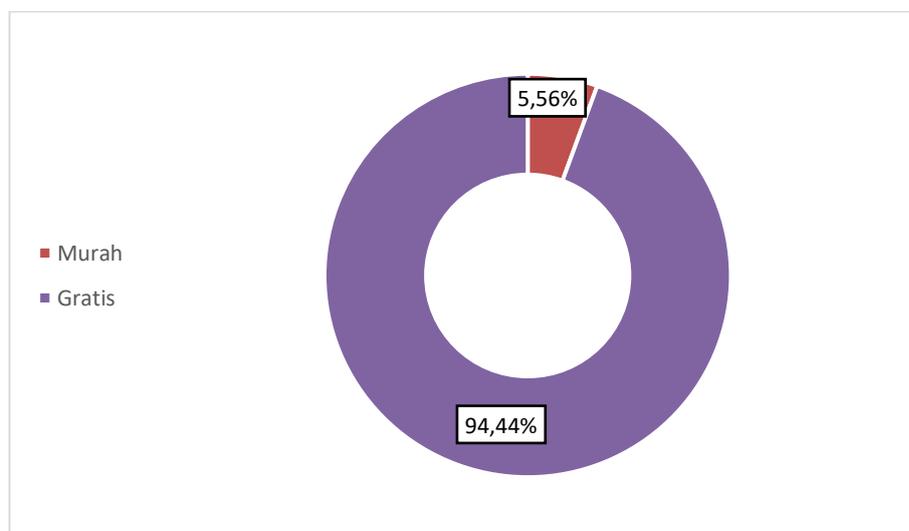
Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, sebesar 97,22 persen responden menjawab mudah bahkan sangat mudah. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan. Akan tetapi masih terdapat 2,78 persen responden yang menjawab tidak mudah terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan kearsipan.



**Gambar 5. 38** Unsur Waktu pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Unsur waktu merupakan unsur dengan nilai IKM terendah. Sebesar 83,33 persen responden menjawab bahwasanya proses pelayanan kearsipan cepat bahkan bahkan 11,11 persen menjawab sangat cepat. Sedangkan, sisanya 5,56 persen sisanya menjawab bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar kurang cepat.

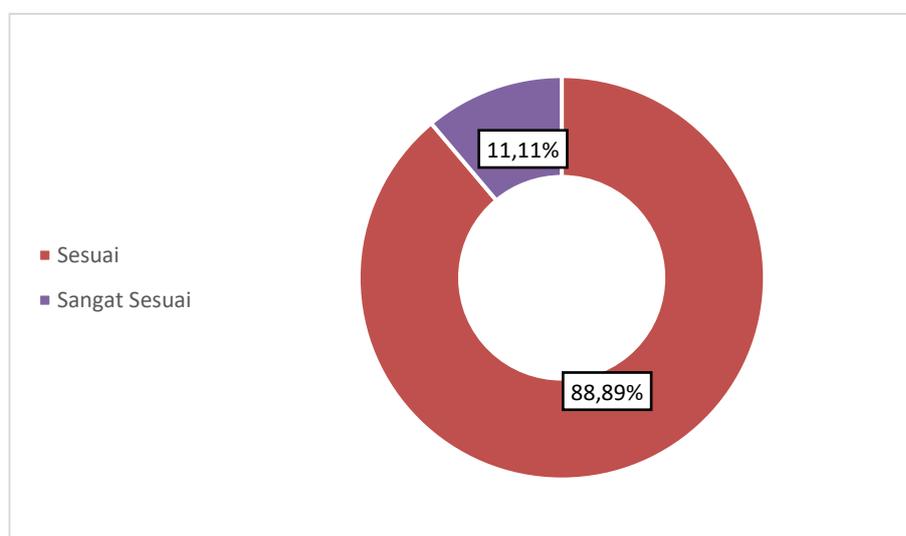


**Gambar 5. 39** Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022



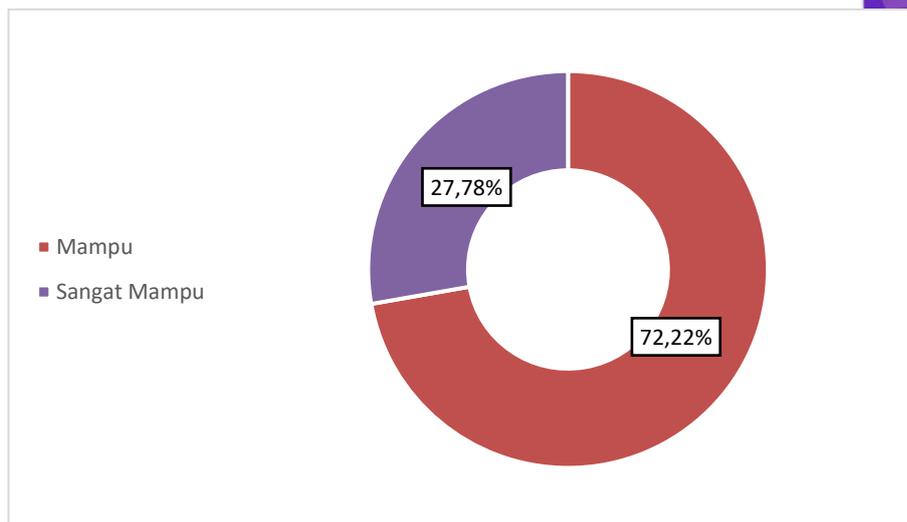
Unsur Tarif dan Biaya merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi. Sebesar 94,44 persen responden menjawab gratis untuk biaya dan tarif yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar. Sisanya sebesar 5,56 persen responden menjawab murah.



**Gambar 5. 40** Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

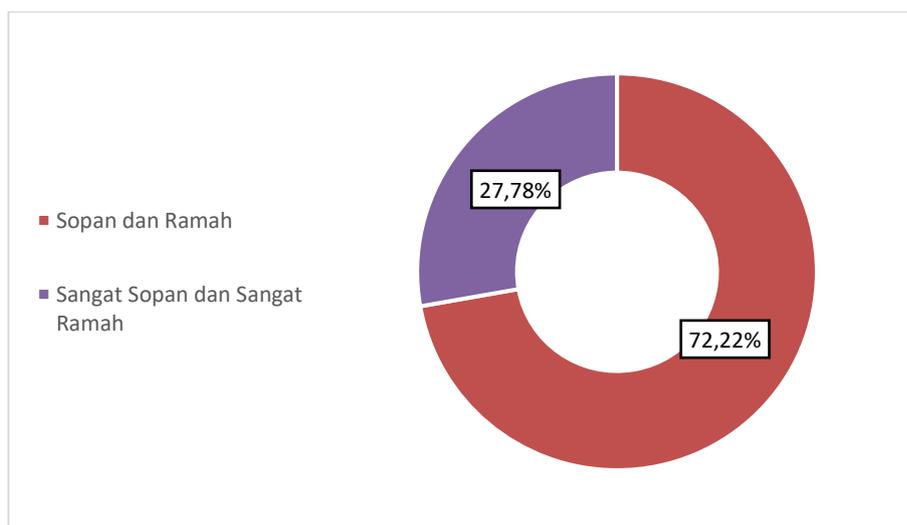
Mayoritas responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah sesuai dengan proporsi sebesar 88,89 persen, bahkan 11,11 persen menjawab sudah sangat sesuai.



**Gambar 5. 41** Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Gambar 5.41 menunjukkan bahwa sebesar 72,22 persen responden berpendapat bahwa petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah mampu atau berkompeten dalam memberikan pelayanan kearsipan bahkan 27,78 persen menjawab sangat mampu.



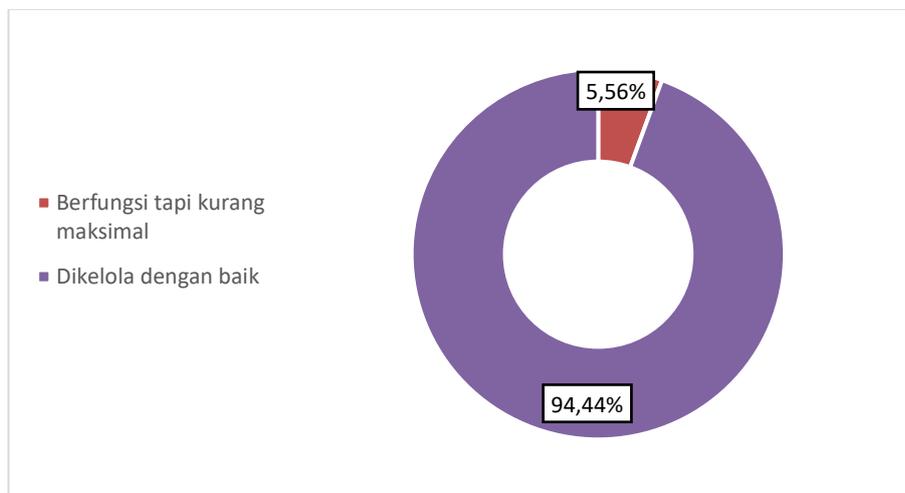
**Gambar 5. 42** Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Mayoritas responden menjawab bahwa perilaku petugas pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah sopan dan

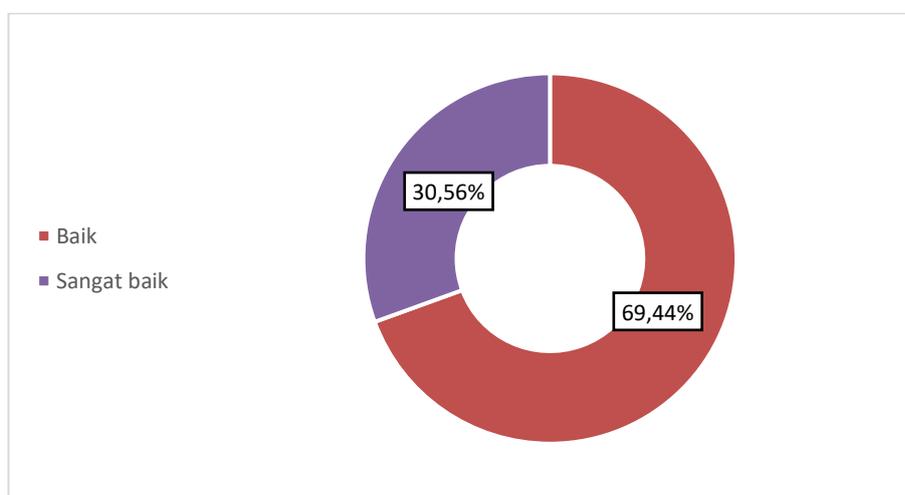


ramah dalam memberikan pelayanan sebesar 72,22 persen, bahkan sisanya sebesar 27,78 persen menjawab sangat sopan dan sangat ramah.



**Gambar 5. 43** Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar  
 Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Pada unsur penanganan pengaduan saran masukan pada layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, mayoritas responden sebesar 94,44 responden menjawab bahwasanya penanganan pengaduan saran dan masukan dikelola dengan baik dan sisanya sebesar 5,56 persen menjawab berfungsi tapi kurang maksimal.



**Gambar 5. 44** Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar  
 Sumber : Data Survei Diolah, 2022



Berdasarkan Gambar 5. 44 diketahui bahwa sebesar 69,44 persen responden menjawab kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan sudah baik, bahkan 30,56 persen responden menjawab sangat baik.

### 5.9 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar tahun 2021 dengan tahun 2022 sebagai berikut.

**Tabel 5. 11** Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat di Sekolah Tahun 2021 dengan Tahun 2022

NO.	UNSUR	TAHUN 2021		TAHUN 2022	
		NILAI RATA-RATA	KATEGORI	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Persyaratan	3,20	Baik	3,28	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,17	Baik	3,14	Baik
U3	Waktu	3,00	Kurang Baik	3,06	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,97	Sangat Baik	3,94	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07	Baik	3,11	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	Baik	3,28	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,23	Baik	3,28	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,80	Sangat Baik	3,94	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,17	Baik	3,31	Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>3,32</b>	<b>Baik</b>	<b>3,37</b>	<b>Baik</b>
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>82,96</b>	<b>Baik</b>	<b>84,26</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Survei Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 5. 11 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2022



mengalami peningkatan dari tahun 2021 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,96 dengan nilai rata-rata 3,32 dan pada tahun 2022 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,26 dengan nilai rata-rata 3,37 dengan mutu pelayanan B “Baik”.

Peningkatan terjadi pada Unsur Persyaratan (U1), Waktu (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan Saran Masukan (U8) dan Sarana Prasarana (U9). Kemudian, dua unsur mengalami penurunan yaitu unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2) dan Tarif dan Biaya (U4). Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkup Sekolah Kota Blitar tahun 2022 mengalami peningkatan.



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil analisis dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kearsipan yang telah dilakukan di 26 OPD termasuk 6 Bagian pada Sekretariat Daerah, 3 Kecamatan, 21 Kelurahan, 9 SMP Negeri dan 9 SD Negeri yang ada di Kota Blitar didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara umum sebesar 80,71 dengan mutu pelayanan B atau “Baik”, mengalami peningkatan dari tahun 2021 yang semula sebesar 80,05. Peningkatan terjadi di beberapa unsur antara lain unsur Persyaratan (U1), Waktu (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U8) dan Sarana dan Prasarana (U9). Adapun nilai IKM berdasarkan kategori instansi secara rinci adalah sebagai berikut.

1. Nilai IKM terhadap layanan kearsipan di lingkup OPD Kota Blitar sebesar 80,47 dengan mutu pelayanan B atau “Baik”, mengalami peningkatan dari tahun 2021 yang semula sebesar 80,07. Peningkatan terjadi di beberapa unsur antara lain unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Waktu (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7) dan Sarana Prasarana (U9). Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,89 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”.
2. Nilai IKM terhadap layanan kearsipan di lingkup Kelurahan Kota Blitar sebesar 79,06 dengan mutu pelayanan B atau “Baik”, mengalami peningkatan dari tahun 2021 yang semula sebesar 78,56. Peningkatan



terjadi di beberapa unsur antara lain unsur Persyaratan (U1), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan Saran Masukan (U8) dan Sarana Prasarana (U9). Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,92 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”.

3. Nilai IKM di lingkup Sekolah di Kota Blitar 84,26 dengan mutu pelayanan B atau “Baik”, mengalami peningkatan dari tahun 2021 yang semula sebesar 82,96. Peningkatan terjadi di beberapa unsur antara lain unsur Persyaratan (U1), Waktu (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan Saran Masukan (U8) dan Sarana Prasarana (U9). Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya serta penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,94 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Blitar maka berikut adalah beberapa rekomendasi dari responden sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan kearsipan yaitu:

1. Melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat layanan kearsipan secara berkala untuk mengetahui kepuasan dan harapan masyarakat akan kinerja/pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Blitar.



2. Melaksanakan Bimbingan Teknis/Workshop/Sosialisasi pengelolaan arsip dan kegiatan yang sejenis secara berkala guna meningkatkan *skill* dan pengetahuan petugas kearsipan serta untuk keberlanjutan *transfer knowledge* kearsipan jika terjadi pergantian dan / atau mutasi personil kearsipan sekolah, kelurahan dan OPD.
3. Melakukan upaya-upaya perbaikan kinerja pada unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur melalui percepatan penyediaan kelengkapan regulasi berupa SOP pelayanan dan optimalisasi sosialisasi layanan melalui berbagai media dan upaya lain yang relevan.
4. Adapun upaya perbaikan kinerja layanan pada Unsur waktu antara lain melalui layanan berbasis *online*, pengaturan dan penataan ulang jadwal dan waktu penyelesaian layanan, peningkatan kualitas dan kuantitas petugas layanan dsbnya.
5. Guna perbaikan pada Unsur sarpras layanan perlu ditingkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana layanan baik melalui kesinambungan pemeliharaan dan *updating* maupun penyediaan sarana sesuai dinamika perkembangan teknologi dan kebutuhan layanan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.
6. Meningkatkan serta memastikan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku.
7. Dilakukan upaya koordinasi lintas sektoral guna pengaturan hak akses bagi sekolah atas file kesiswaan hasil alih media



8. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dapat bekerjasama dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Blitar dan OPD terkait lainnya guna penyediaan fasilitas aplikasi digital kearsipan khususnya bagi kelurahan.

Adapun rekomendasi umum guna optimalisasi dan peningkatan kualitas layanan serta kinerja kearsipan secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

1. Penyediaan Standar Pelayanan Publik sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Optimalisasi koordinasi lintas sektoral guna percepatan penyediaan *Record Centre* dan *Central File* setiap OPD Pencipta Arsip sesuai amanat UU No. 43 th. 2009 ttg Kearsipan (Pasal 9), PP No. 28 Th. 2012 Ttg Pelaksanaan UU No 43 Tahun 2009 (Pasal 29) , Perda Kota Blitar No. 3 tahun 2017 ttg Penyelenggaraan Kearsipan (pasal 15) bahwa ***“Pengelolaan Arsip Dinamis menjadi tanggung jawab pencipta arsip”***. Lebih lanjut amanat Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan yang menyebutkan bahwa : ***“Dalam penyelenggaraan kearsipan setiap perangkat daerah dan Lembaga Kearsipan daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana kearsipan sesuai standar”***. Relevan dengan hal tersebut dalam Keputusan Mendagri Nomor 050-5889 Tahun 2021 tentang Hasil Verifikasi, Validasi dan inventarisasi, Pemutakhiran Klasifikasi,



Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah, terdapat rekening bagi seluruh OPD sebagai pencipta arsip untuk melaksanakan kegiatan Pengelolaan Arsipnya yaitu pada rekening 01.2.06.10 Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, Kegiatan Administrasi Umum Perangkat Daerah Sub Kegiatan Penatausahaan Arsip Dinamis Pada SKPD. Dengan Rekening kegiatan tersebut maka setiap OPD dapat melakukan upaya optimalisasi pengelolaan arsipnya antara lain melalui percepatan penyediaan *Record Center dan Central File*.

3. Penyediaan / penerbitan regulasi dan pedoman standarisasi teknis yang mewajibkan penyediaan *Record Centre dan central file* pada setiap OPD;
4. Guna pemenuhan kebutuhan SDM Kearsipan baik secara kuantitas maupun kualitas maka direkomendasikan untuk dilakukan intensifikasi koordinasi lintas sektoral guna penciptaan dan penjangingan tenaga fungsional arsiparis baik melalui penerimaan CPNS, P3K, Inpassing, Diklat/bimtek penciptaan arsiparis, maupun tugas belajar Diploma Kearsipan yang penganggarannya dilakukan oleh BKPSDM Kota Blitar sebagai Pembina Kepegawaian di lingkup Pemerintah Kota Blitar. Serta melakukan penyusunan formasi kebutuhan SDM Kearsipan baik Arsiparis maupun Fungsional Umum Pranata Kearsipan (pengelola arsip).
5. Guna Optimalisasi Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Kearsipan secara elektronik, maka sejalan dengan di terbitnya Peraturan Presiden



No. 95 tahun 2018 Tentang SPBE dimana kearsipan merupakan salah satu unsur layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik yang mendukung tata laksana internal birokrasi guna mewujudkan akuntabilitas kinerja pemerintah maka diupayakan beberapa hal yaitu:

- Optimalisasi koordinasi lintas sektoral terkait guna, penyusunan dan pengembangan Aplikasi kearsipan guna peningkatan indeks SPBE dan mendukung terwujudnya program *e-government*
- peningkatan pemberdayaan PNS dengan *basic* keilmuan teknologi informasi dan disiplin ilmu lain yang relevan

6. Sejalan dengan terbitnya dan Permenpan RB No. 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Permenpan RB nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 dimana Indeks Kearsipan merupakan salah satu faktor pengungkit perbaikan kinerja Reformasi Birokrasi pada unsur Penataan dan Tata Laksana yang meliputi aspek : Kualitas Pengelolaan Arsip, Implementasi Manajemen Kearsipan Modern dan Handal (dari Manual ke Digital) serta Digitalisasi Arsip maka direkomendasikan :  
***Pertama***, penguatan sumberdaya internal berupa peningkatan kepedulian, apresiasi dan kesadaran akan arsip dan kearsipan bagi segenap Pimpinan dan pengambil kebijakan (*decision maker*) di Lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar yang diharapkan berlanjut pada optimalisasi peningkatan apresiasi dan kesadaran akan arsip dan kearsipan bagi segenap Pimpinan dan *Decision Maker* di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar sehingga



menghasilkan kebijakan-kebijakan yang berpihak bagi pengembangan pengelolaan arsip dan kearsipan Daerah. Upaya **Kedua**, memperkuat lembaga kearsipan daerah dan unit-unit kearsipan Perangkat Daerah, karena membangun kearsipan tidak bisa hanya diserahkan pada lembaga kearsipan semata tanpa dukungan dan sinergi dengan lembaga dan pihak-pihak terkait lain.

Dengan demikian diharapkan dapat menumbuhkan “gerakan sadar arsip” dan optimalisasi pengamanan dan penyelamatan arsip daerah terutama arsip keuangan dan dokumen aset guna mendukung kesinambungan pencapaian predikat WTP serta peningkatan kinerja pembangunan kearsipan dan informasi di Pemerintah Kota Blitar yang bermuara pada peningkatan kualitas dan akuntabilitas kinerja pelaksanaan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat sesuai amanat dalam Permenpan tersebut.

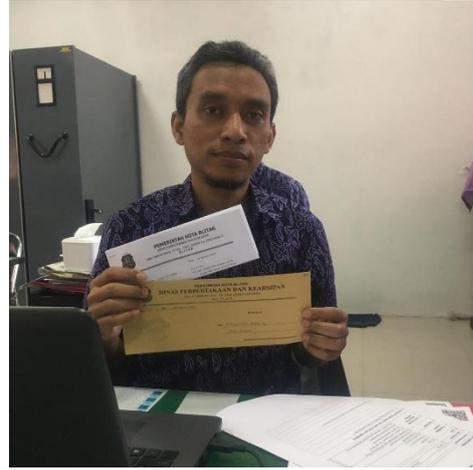


## DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S. (2021, November). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pangkejene. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 5, 1482-1486. doi: 10.36312/jisip.v5i4.2581/http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/index
- BPS. (2022). *Kota Blitar Dalam Angka*. Kota Blitar: BPS.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia .
- Wahyuni, N. (2014). <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. Dipetik 06 11, 2021, dari <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>

DOKUMENTASI







Jl. Veteran No. 75, Kepanjenkidul, Kec. Kepanjenkidul  
Kota Blitar, Jawa Timur 66117