



Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kota Blitar

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(ANALISIS HASIL KOMPILASI DATA KEPUASAN
MASYARAKAT PADA LAYANAN KEARSIPAN)

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kota Blitar

2023



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Hukum.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Sasaran.....	7
1.5 Ruang Lingkup.....	7
1.6 Keluaran yang Diharapkan	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II PROFIL DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR	10
2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar ...	11
2.2 Susunan Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar	14
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	22
3.1 Gambaran Umum Kota Blitar.....	23
3.1.1 Aspek Geografis	23
3.1.2 Aspek Demografis	24
3.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	28
3.3 Survei Kepuasan Masyarakat.....	29
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	32
BAB IV METODE PENELITIAN.....	34
4.1 Sumber Data	35



4.2	Langkah Penelitian.....	35
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		39
5.1	Karakteristik Responden.....	40
5.2	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	41
5.2.1	Layanan Bim Kost (Asistensi, <i>Coach Clinic</i> , Bintek, Sosialisasi, Konsultasi).....	45
5.2.2	Layanan Fasilitasi Sarana Kearsipan (Box Arsip).....	47
5.2.3	LYDIA (Layanan Alih Media).....	48
5.3	Kritik, Masukan dan Saran Terhadap Pelayanan.....	50
5.4	Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya.....	52
BAB VI PENUTUP		54
6.1	Kesimpulan.....	55
6.2	Rekomendasi	57
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN.....		60



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kecamatan dan Luas Daerah Kota Blitar.....	24
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Kota Blitar Tahun 2022	25
Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	37
Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.....	42
Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan Kearsipan yang Diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar	44
Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Bim Kost (Asistensi, <i>Coach Clinic</i> , Bintek, Sosialisasi, Konsultasi) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.....	45
Tabel 5.4 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.....	47
Tabel 5.5 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan LYDIA (Layanan Alih Media) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar	49
Tabel 5.6 Komparasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2022 dan Tahun 2023	52
Tabel 6.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan Kearsipan yang Diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.....	21
Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Blitar.....	23
Gambar 3.2 Piramida Penduduk Kota Blitar.....	27
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	41
Gambar 6.1 Nilai IKM Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2022 - 2023	55



BAB I

PENDAHULUAN



BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur negara saat ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya kinerja aparatur negara dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Oleh karena itu, sebagai penyedia layanan publik akan bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat. Kualitas pelayanan mempunyai dua komponen yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan masyarakat. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari evaluasi kepuasan masyarakat. Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan serta dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.



Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan wajib non pelayanan dasar di bidang perpustakaan dan kearsipan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan. Sebagai 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 yaitu : Layanan Alih Media (LYDIA) Layanan BimKost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi) fasilitasi sarana kearsipan (Box Arsip) dan pelayanan-pelayanan kearsipan yang lain. Oleh karena itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat pada pelayanan di bidang Kearsipan dan melakukan berbagai upaya dalam perbaikan pelayanan publik. Salah satu cara meningkatkan pelayanan tersebut dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Kepuasan akan terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Agar dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat atas pelayanan publik, kemudian untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan publik, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar melalui E-Sukma Jatim dan dilakukan Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan



Masyarakat Pada Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Blitar sebagai dasar penentuan dalam upaya perbaikan pelayanan kedepannya.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan (Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat Pada 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. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;



6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan;
12. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;



13. 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 (Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Kearsipan) adalah untuk mengetahui penilaian kinerja unit pelayanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

Adapun tujuan dilaksanakannya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Blitar) adalah sebagai berikut :

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



1.4 Sasaran

Sasaran Kegiatan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Kearsipan) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah hasil SKM E-Sukma Jatim dari pengguna dan /atau penerima layanan Kearsipan baik Perangkat Daerah maupun SMPN dan SDN Sampling di Kota Blitar sejumlah 256 responden

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Kegiatan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Kearsipan) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah menganalisis data hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang bersumber dari E-Sukma Jatim terhadap kinerja Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

1.6 Keluaran yang Diharapkan

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Kearsipan) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah Dokumen (laporan) Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan



Kearsipan Kota Blitar beserta rekomendasi guna perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kearsipan mendatang.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat Pada Layanan 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, meliputi tugas pokok dan fungsi, serta struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

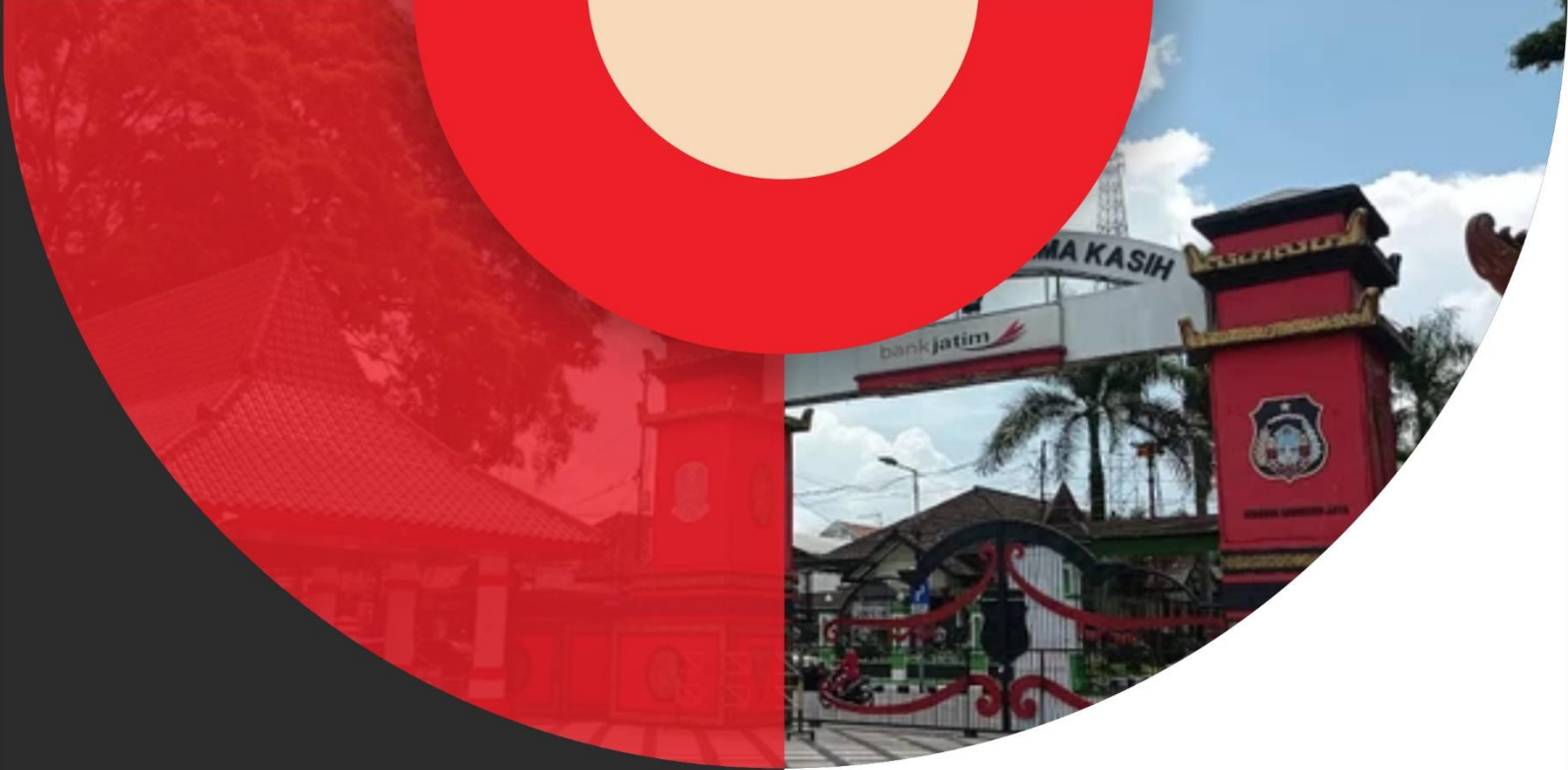
Bab III Tinjauan Pustaka, yaitu Gambaran Umum Kota Blitar (aspek geografis, aspek demografis), kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, serta indeks kepuasan masyarakat

Bab IV Metode Penelitian, meliputi sumber data, penentuan ukuran dan teknik pengambilan sampel serta langkah penelitian.



Bab V Hasil dan Pembahasan, meliputi karakteristik responden, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, kritik, masukan dan saran terhadap pelayanan, dan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan tahun sebelumnya, Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Kearsipan

Bab VI Penutup, meliputi Kesimpulan Dan Rekomendasi.



BAB II
PROFIL
DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN
KOTA BLITAR



BAB II

PROFIL DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR

2.1 Tugas Pokok dan Fungsi 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 sekurang-kurangnya 10 tahun. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki tugas dan kewenangan melaksanakan Program Pengelolaan Arsip.

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 publikkita 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.

2.2 Susunan Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

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

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dipimpin oleh Kepala Dinas dibantu oleh Sekretariat yang membawahi Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian dan 2 (dua) bidang yaitu Bidang Perpustakaan dan Bidang Kearsipan serta Kelompok Jabatan Fungsional. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi di lingkungan Dinas meliputi perencanaan, mengkoordinasikan tugas pada bidang-bidang, pengelolaan administrasi umum, rumah tangga, administrasi



kepegawaian, kearsipan dan administrasi keuangan. Untuk menjalankan tugas tersebut. Sekretariat menyelenggarakan fungsi sebagai berikut.

- a. Pengkoordinasian perumusan kebijakan teknis urusan perpustakaan dan kearsipan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah daerah;
- b. Pengkoordinasian dan penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan program kerja unit kerja secara terpadu;
- c. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan penyusunan program/kegiatan Sekretariat;
- d. Fasilitasi dan pengkoordinasian penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing bidang dan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- e. Pengkoordinasian dan penyusunan Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja) dan Rencana Kinerja Tahunan (RKT);
- f. Pengkoordinasian dan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA);
- g. Pengkoordinasian penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- h. Pengkoordinasian dan fasilitasi kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi bidang-bidang di lingkungan Dinas;
- i. Pengkoordinasian pengusulan penataan organisasi, pelaksanaan tata laksana serta mekanisme kerja perangkat daerah dan fasilitasi pengusulan produk hukum lainnya;



- j. Penyelenggaraan, pembinaan dan pengendalian pelayanan administrasi umum, kepegawaian, kearsipan dan penatausahaan keuangan;
- k. Pengkoordinasian dan fasilitasi administrasi perjalanan dinas, tugas-tugas keprotokolan dan kehumasan;
- l. Pengkoordinasian dan fasilitasi pengelolaan urusan rumah tangga dan tata usaha Dinas;
- m. Fasilitasi penyusunan Penetapan Kinerja (PK) dan Perubahan Penetapan Kinerja;
- n. Pengkoordinasian perlengkapan, dan sarana fasilitasi prasarana, pengelolaan keamanan kantor dan administrasi penyelenggaraan rapat-rapat dinas;
- o. Pengkoordinasian dan pelaksanaan penatausahaan keuangan;
- p. Fasilitasi pelaksanaan perbendaharaan belanja;
- q. Pengkoordinasian dan pelaksanaan pengelolaan pendapatan asli Daerah;
- r. Fasilitasi pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah;
- s. Fasilitasi pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- t. Fasilitasi pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;



- u. Pengkoordinasian dan fasilitasi penyusunan laporan dan kinerja pelaksanaan urusan pemerintah;
- v. Pengkoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pengaduan masyarakat di urusan perpustakaan dan kearsipan pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- w. Pengkoordinasian penyusunan tindak lanjut hasil pemeriksaan;
- x. Fasilitasi pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- y. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan secara berkala melalui sub domain website Pemerintah Daerah;
- z. Penyelenggaraan dan pengkoordinasian pelaksanaan informasi dan publikasi;
- aa. Pelaksanaan tugas kedinasan yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Perpustakaan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Perpustakaan yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Bidang Perpustakaan mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan menyelenggarakan program dan/atau kegiatan di Bidang Perpustakaan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Perpustakaan menjalankan fungsi sebagai berikut.

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang perpustakaan yang terkait dengan pengelolaan bahan perpustakaan;



- b. Penyusunan berbagai rencana pengembangan bidang perpustakaan yang terkait dengan pengelolaan bahan perpustakaan;
- c. Pengkoordinasian pelaksanaan pengembangan bidang perpustakaan yang terkait dengan pengelolaan bahan perpustakaan;
- d. Pelaksanaan pengembangan koleksi meliputi penyusunan kebijakan pengembangan koleksi, seleksi, pengadaan bahan perpustakaan, inventarisasi, pengembangan koleksi daerah (*local content*), dan pelaksanaan kajian kebutuhan pemustaka pelaksanaan layanan dan kerja sama;
- e. Perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, rujukan, literasi informasi, bimbingan pemustaka, dan layanan ekstensi (perpustakaan keliling, pojok baca, dan sejenisnya), promosi layanan, pelaksanaan kajian kepuasan pemustaka, kerja sama antar perpustakaan dan membangun jejaring perpustakaan;
- f. Pelaksanaan otomasi perpustakaan meliputi pengembangan teknologi, informasi dan komunikasi perpustakaan, serta pengelolaan website dan jaringan perpustakaan;
- g. Pengembangan minat baca masyarakat melalui pengelolaan bahan perpustakaan secara modern pelayanan umum dan pembinaan perpustakaan yang menarik dan unik;
- h. Fasilitasi dan pelaksanaan pengawasan, evaluasi, pembinaan perpustakaan dalam hal pengelolaan perpustakaan, pengelolaan



pengembangan Sumber Daya Manusia, pengelolaan pengembangan sarana prasarana, dan jaringan perpustakaan;

- i. Pelaksanaan koordinasi/kerja sama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang perpustakaan;
- j. Pembinaan, pengendalian dan pelaporan kinerja bidang perpustakaan;
- k. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidangnya.

Bidang Kearsipan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Kearsipan yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Bidang Kearsipan mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan menyelenggarakan program dan/atau kegiatan di Bidang Kearsipan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Kearsipan menjalankan fungsi sebagai berikut.

- a. Perumusan konsep kebijakan teknis bidang arsip yang terkait dengan pengelolaan arsip, sistem informasi kearsipan dan pembinaan kearsipan;
- b. Penyusunan dan penetapan rencana dan program pengelolaan, sistem informasi kearsipan dan pembinaan kearsipan;
- c. Pelaksanaan tugas pengelolaan, sistem informasi kearsipan dan pembinaan kearsipan;
- d. Pengkoordinasian tugas pengelolaan, sistem informasi kearsipan dan pembinaan kearsipan;



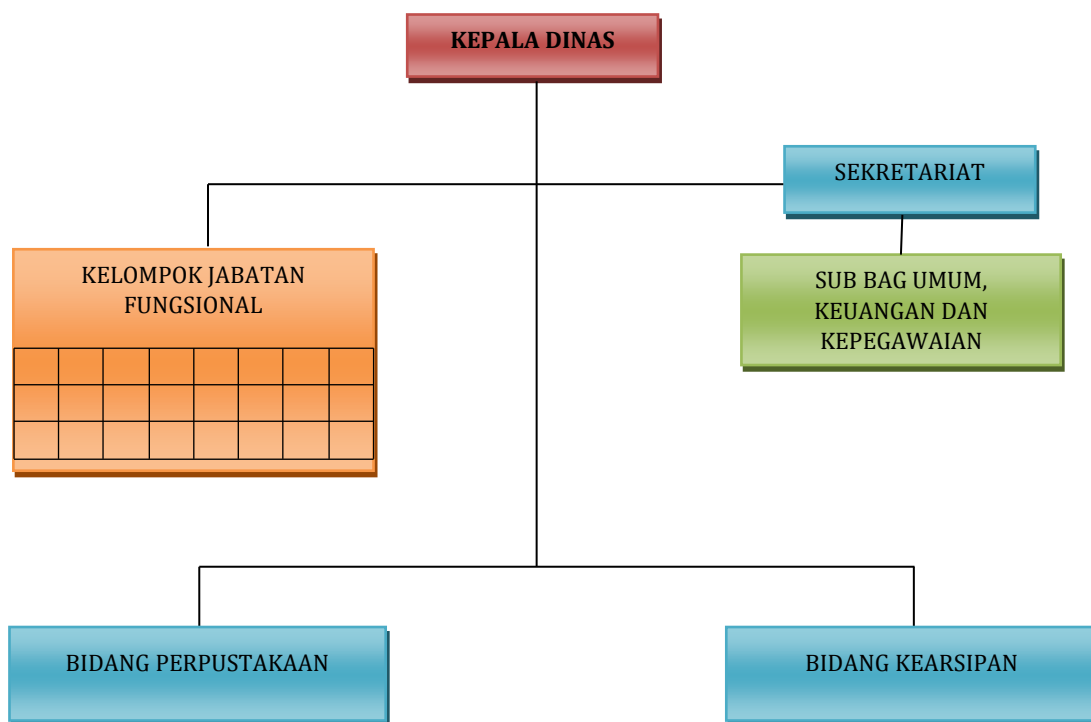
- e. Pengendalian tugas pengelolaan, sistem informasi kearsipan dan pembinaan kearsipan;
- f. Pembinaan dan pengarahan pelaksanaan tugas pengelolaan, sistem informasi kearsipan dan pembinaan kearsipan;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pengembangan bidang arsip yang terkait dengan pengelolaan arsip, sistem informasi kearsipan dan pembinaan kearsipan;
- h. Pelaksanaan koordinasi/kerja sama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga dalam pengelolaan kearsipan, sistem informasi kearsipan dan pembinaan kearsipan;
- i. Melaksanakan pengembangan tata kearsipan dan Sumber Daya Manusia kearsipan di lingkungan Pemerintah Kota Blitar;
- j. Pengelolaan arsip dinamis di lingkungan Bidang Kearsipan;
- k. Memantau, mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas sesuai dengan bidang tugasnya;
- l. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar membentuk Kelompok Jabatan Fungsional yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari beberapa Jabatan Fungsional dan terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Tugas dari Kelompok Jabatan Fungsional yaitu melakukan kegiatan sesuai dengan jenjang jabatan fungsional masing - masing



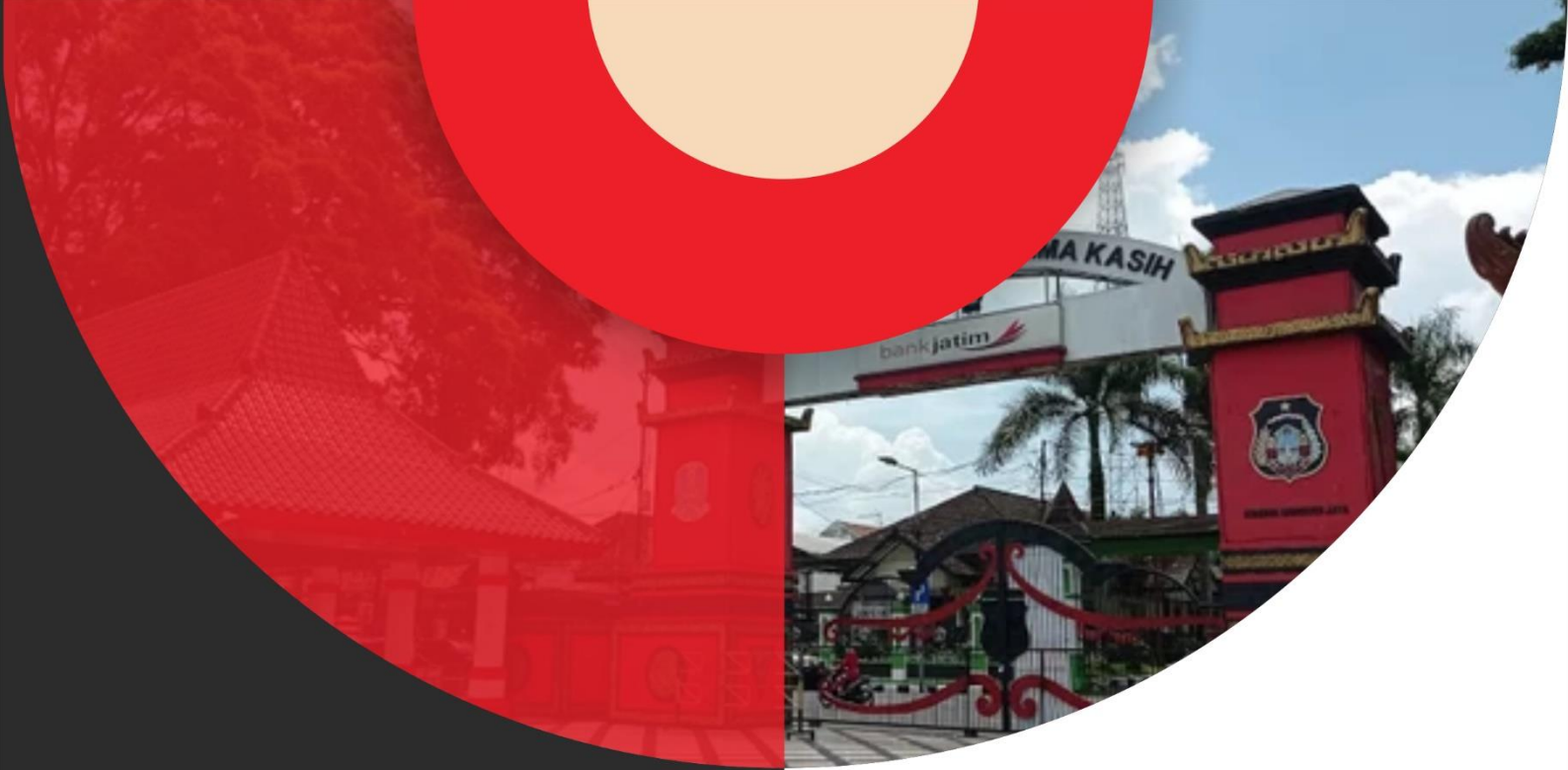
berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan. Mengenai jenis, jenjang dan jumlah Jabatan Fungsional ditetapkan oleh Walikota berdasarkan kebutuhan dan beban kerja, sesuai peraturan perundang-undangan.

Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar 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

Sumber : Peraturan Walikota Blitar Nomor 51 Tahun 2022



BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Gambaran Umum Kota Blitar

3.1.1 Aspek Geografis

Secara astronomis Kota Blitar terletak antara 08° 02' sampai 08° 08' Lintang Selatan dan antara 112° 15' sampai 112° 28' Bujur Timur, kurang lebih sekitar 160 km ke arah Barat Daya dari Ibukota Provinsi Jawa Timur, dengan batas-batas wilayah 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



Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Blitar

Sumber : blitarkota.go.id



Wilayah Kota Blitar terdiri atas 3 (tiga) kecamatan yaitu Kecamatan Sukorejo, Kecamatan Kepanjenkidul, dan Kecamatan Sananwetan dengan 21 Kelurahan. Setiap kelurahan terbagi kedalam wilayah RW dan RT dimana terdapat 188 RW dan 651 RT dengan luas wilayah Kota Blitar yaitu 32,57 km². Hal ini menjadikan Kota Blitar menjadi kota terkecil kedua setelah Kota Mojokerto di Provinsi Jawa Timur (BPS Kota Blitar, 2023). Luas wilayah Kota Blitar berdasarkan kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Kecamatan dan Luas Daerah Kota Blitar

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)
1.	Sukorejo	9.92
2.	Kepanjenkidul	10.50
3.	Sananwetan	12.15
Kota Blitar		32.57

Sumber: BPS, Kota Blitar dalam Angka 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Kecamatan Sananwetan merupakan kecamatan dengan wilayah paling luas di Kota Blitar dengan luas wilayah sebesar 12,15 km², kemudian Kecamatan Kepanjenkidul dengan luas wilayah sebesar 10,50 km², dan kecamatan dengan luas wilayah paling kecil yaitu Kecamatan Sukorejo dengan luas wilayah sebesar 9,92 km².

3.1.2 Aspek Demografis

Aspek kependudukan merupakan aspek penting dalam melaksanakan pembangunan, dalam artian penduduk merupakan faktor utama yang dapat bertindak sebagai obyek maupun subyek dalam pembangunan. Sumber utama data kependudukan adalah sensus penduduk yang dilaksanakan setiap sepuluh tahun sekali. Penduduk Indonesia adalah semua orang yang



berdomisili di wilayah teritorial Indonesia selama 12 bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari 12 bulan tetapi bertujuan menetap.

Penduduk adalah semua orang yang berdomisili di wilayah geografis Republik Indonesia selama 6 bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari 6 bulan tetapi bertujuan untuk menetap. Penduduk di Kota Blitar pada tahun 2022 mencapai 158.558 jiwa terdiri dari 78.952 jiwa penduduk laki-laki dan 76.373 jiwa penduduk perempuan dengan laju pertumbuhan penduduk pada tahun 2022 sebesar 1,07 persen. Persebaran jumlah penduduk di Kota Blitar dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah Penduduk
	Laki-Laki	Perempuan	
Sukorejo	27.100	26.960	54.060
Kepanjenkidul	22.475	22.916	45.391
Sananwetan	29.377	29.730	59.107
Kota Blitar	78.952	79.606	158.558

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar

Persebaran penduduk Kota Blitar paling banyak berada di Kecamatan Sukorejo dengan jumlah penduduk sebanyak 59.107 jiwa, jumlah penduduk yang banyak ini dikarenakan oleh luas wilayahnya yang luas jika dibandingkan dengan kecamatan lain. Kemudian diikuti oleh Kecamatan Sukorejo dengan jumlah penduduk sebanyak 54.060 jiwa, dan Kecamatan Kepanjenkidul dengan jumlah penduduk sebanyak 45.391 jiwa.

Jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur di Kota Blitar tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Kota Blitar Tahun 2022

Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
0-4	5.680	5.404	11.084
5-9	5.854	5.574	11.428
10-14	6.154	5.776	11.930

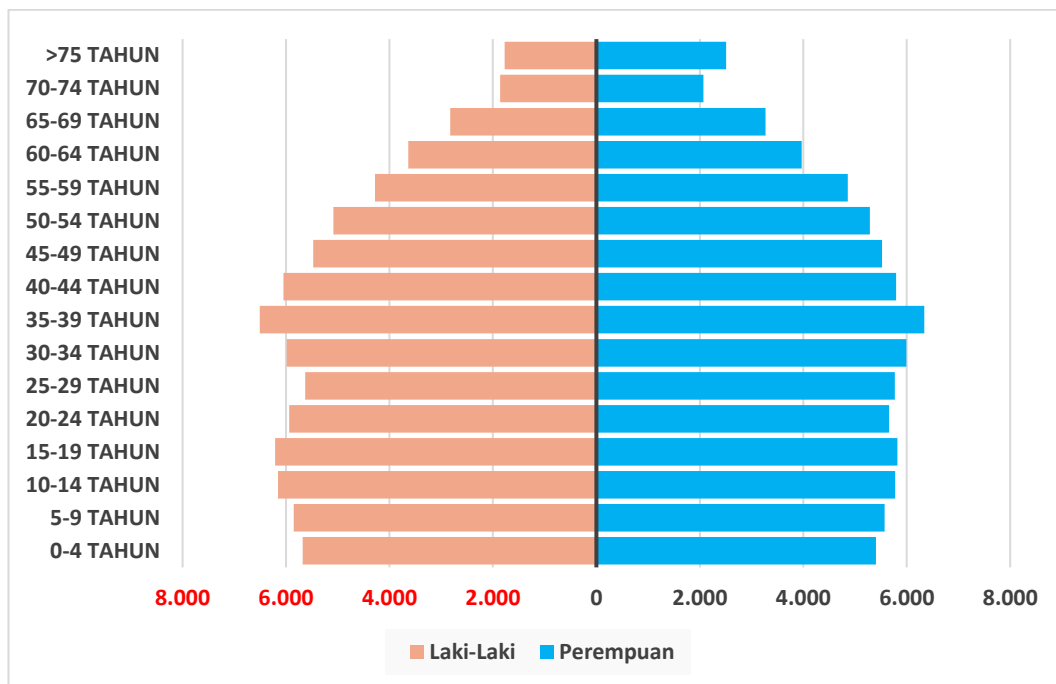


Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
15-19	6.212	5.817	12.029
20-24	5.939	5.659	11.598
25-29	5.628	5.768	11.396
30-34	5.987	5.990	11.977
35-39	6.508	6.340	12.848
40-44	6.051	5.796	11.847
45-49	5.472	5.522	10.994
50-54	5.085	5.287	10.372
55-59	4.282	4.859	9.141
60-64	3.637	3.969	7.606
65-69	2.829	3.268	6.097
70-74	1.863	2.066	3.929
>75	1.771	2.511	4.282
Kota Blitar	78.952	79.606	158.558

Sumber: BPS, Kota Blitar dalam Angka 2023

Pada Tabel 3.3 diketahui bahwa masyarakat Kota Blitar didominasi oleh kelompok usia produktif (15-64 tahun) sebanyak 109.909 orang, kemudian kelompok usia muda (0-14 tahun) sebanyak 34.442 orang, dan kelompok usia lanjut (>65 tahun) sebanyak 14.308 orang.

Berikut ini piramida penduduk di Kota Blitar tahun 2022 termasuk dalam tipe stasioner (dewasa). Piramida ini menggambarkan negara atau daerah dengan pertumbuhan penduduk yang stabil. Dalam piramida penduduk dewasa, angka kelahiran (natalitas) dan angka kematian (mortalitas) cenderung seimbang.



Gambar 3.2 Piramida Penduduk Kota Blitar

Sumber: BPS, Kota Blitar dalam Angka 2023

Piramida penduduk di Kota Blitar pada tahun 2022 termasuk dalam tipe ekspansif (muda) Piramida ini dikenal juga dengan sebutan piramida penduduk segitiga, kerucut, limas, atau piramida penduduk muda Ini tercermin dari pola piramida yang melebar di bagian bawah dan cembung di bagian tengah yang merupakan penduduk usia muda Karakteristik dari piramida ekspansif yaitu :

- Sebagian besar penduduk berusia muda;
- Penduduk lanjut usia relatif sedikit;
- Angka kelahiran lebih besar daripada angka kematian;
- Pertumbuhan penduduk sangat cepat;
- Rasio ketergantungan besar.



3.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah didefinisikan karena hal tersebut sangat berhubungan erat dengan pandangan masyarakat setempat. Sehingga dapat didefinisikan bahwa kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan (Khasanah, 2022).

Pelayanan publik merupakan pemberian cara dari suatu organisasi untuk memberikan layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Kegiatan pelayanan oleh pemerintah, merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat (Khasanah, 2022).

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa 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. Tolak ukur keberhasilan



peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Menjalankan fungsi pelayanan terhadap masyarakat harus memperhatikan aspek transparansi terhadap informasi yang akuntabilitas dan didukung oleh sarana-prasarana yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tersebut.

3.3 Survei Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan masyarakat yang sering kali disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan tersebut jika tidak ditangani dapat menimbulkan dampak buruk pada pemerintah karena dapat mengurangi tingkat kepercayaan dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan agar dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan sasaran sebagai berikut:



1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. 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.



Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, kuesioner elektronik (e-survei), diskusi kelompok terfokus, dan wawancara mendalam. Meskipun metode dan teknik survei yang digunakan berbeda, namun pada prosesnya, Survei Kepuasan Masyarakat harus memenuhi 9 unsur meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Tarif/biaya

Tarif/biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.



Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

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

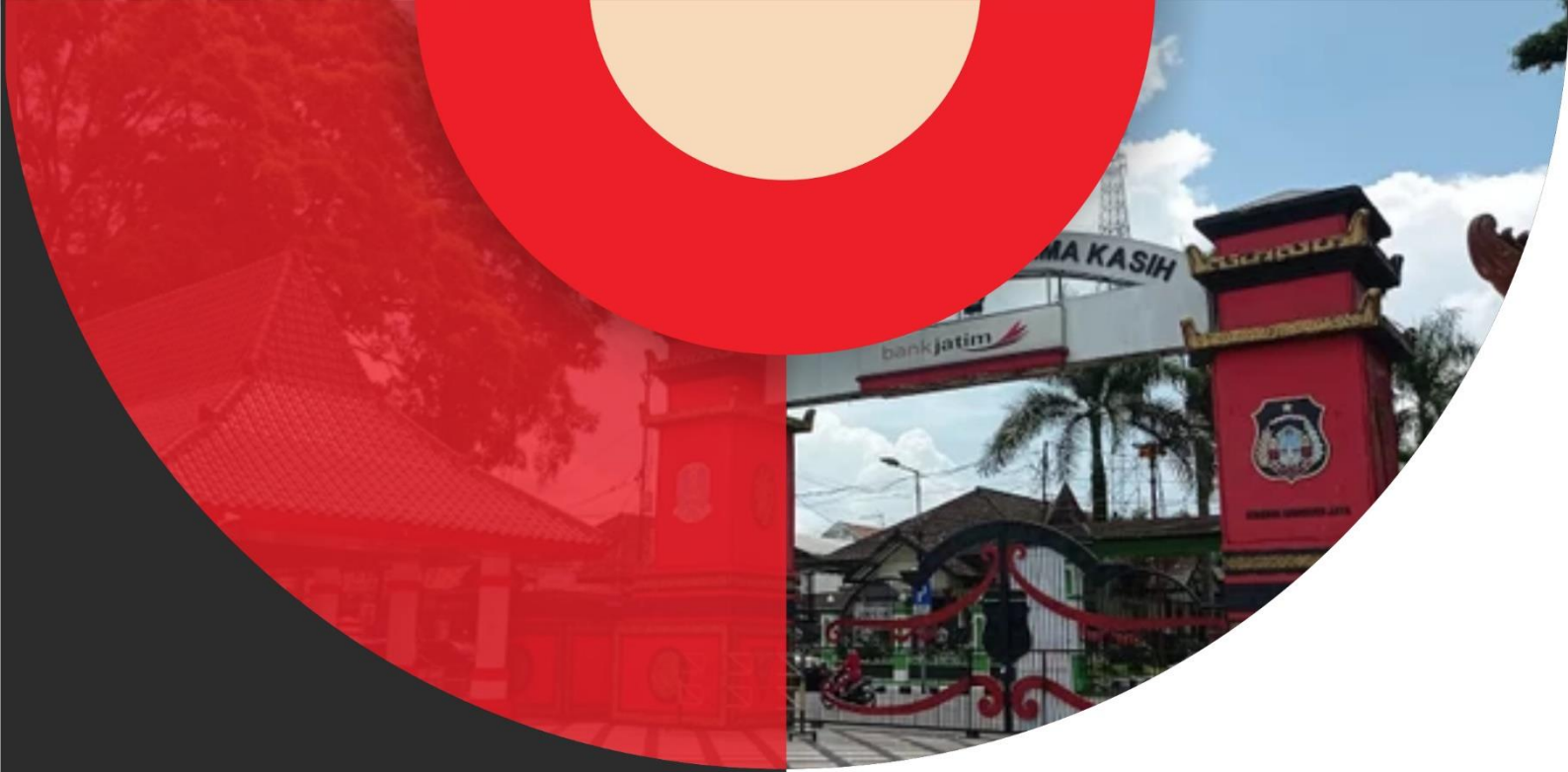
3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, diketahui



bahwa indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan 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* merupakan 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 pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.



BAB IV

METODE PENELITIAN



BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh langsung dari E-Sukma Jatim, data ini menyangkut pengalaman responden terhadap layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar. Sedangkan data sekunder diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

4.2 Langkah Penelitian

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Memperoleh data Survei Kepuasan Masyarakat dari E-Sukma

Hasil data survei didapatkan dari aplikasi E-Sukma Jatim

2) Memeriksa hasil survei

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya dengan menggunakan *Microsoft Excel*.



3) Mengolah hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada tahap ini dilakukan proses pengolahan data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat atas Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan). Analisa data dilengkapi dengan komparasi nilai IKM Layanan Kearsipan Tahun 2022 dengan 2023

Hasil survei dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan *Microsoft Excel*. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

- a) 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:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \left(\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left(\frac{1}{x} \right) = N$$

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

- b) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \left(\frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017



- c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

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

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

Tabel 4.1 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 No 14 Tahun 2017

4) Menyajikan Data dan Menyusun Laporan

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

5) Menarik Kesimpulan dan Menyusun Rekomendasi

Penarikan kesimpulan akhir atas hasil analisis yang telah dilakukan dan penyusunan rekomendasi sebagai referensi dalam pengambilan



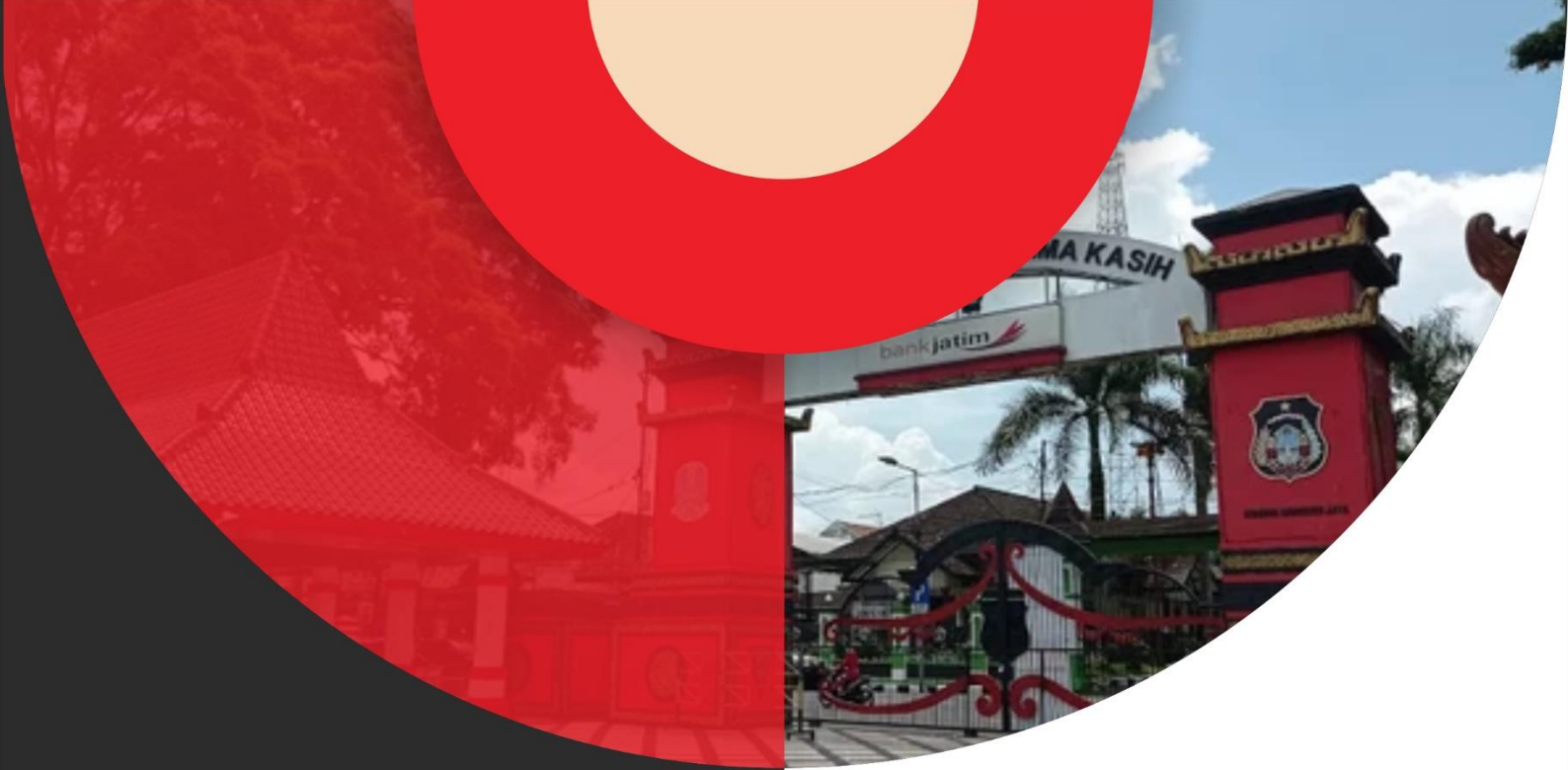
kebijakan dan upaya optimalisasi peningkatan kualitas layanan kearsipan.

6) Revisi/Penyempurnaan Laporan

Revisi dilakukan untuk membenahan data atau informasi yang kurang atau pun belum sesuai dengan kondisi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

7) Penyerahan Laporan Hasil

Penyerahan Laporan hasil akhir yang telah disusun dari pihak jasa konsultan berupa Dokumen (laporan) Survei Kepuasan Masyarakat (Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat) terhadap Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar beserta rekomendasi kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sebagai referensi guna perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kearsipan mendatang.



BAB V

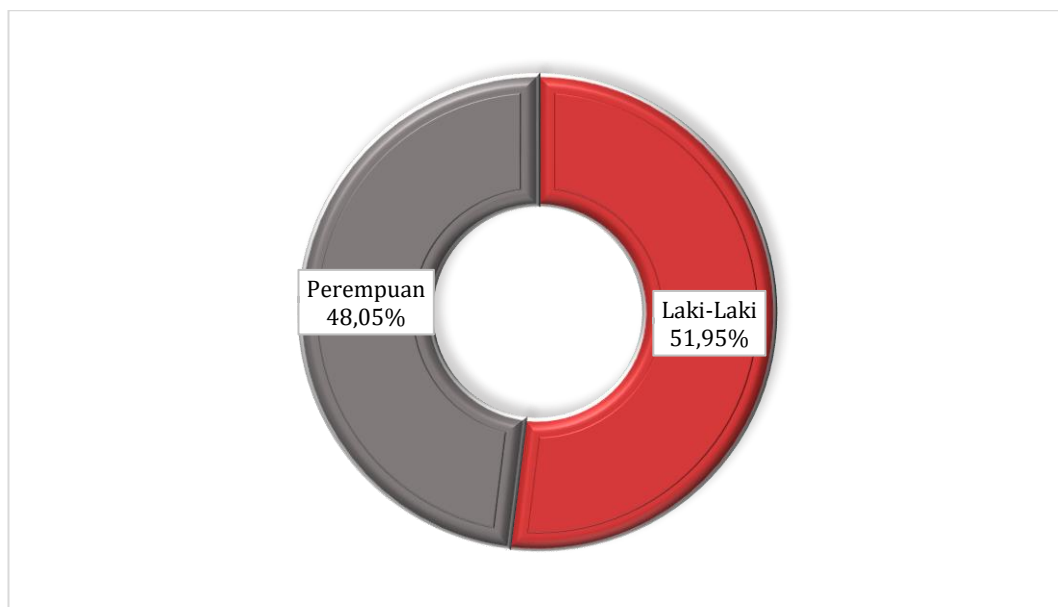
HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

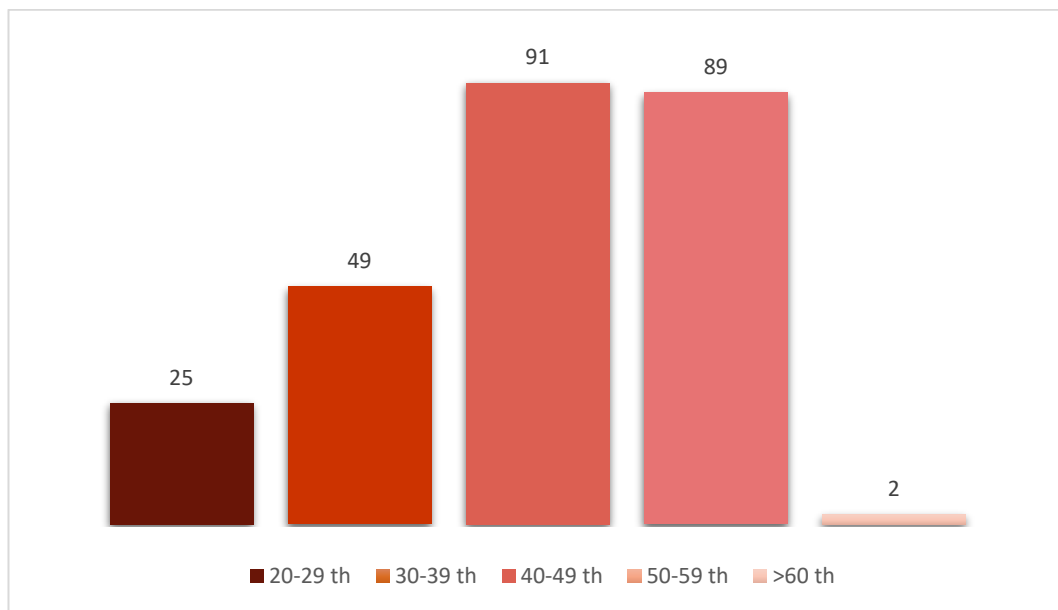
Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar telah dilakukan melalui E-Sukma s/d September 2023 dengan melakukan survei kepada 256 responden, dengan karakteristik sebagai berikut.



Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan Gambar 5.1 diketahui bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 51,95% atau sebanyak 133 orang. Sedangkan persentase responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 48,05% atau sebanyak 123 orang.



Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan grafik diatas sebagian besar responden adalah masyarakat dengan kelompok usia 40-49 tahun sebanyak 91 orang, diikuti oleh kelompok usia 50-49 tahun sebanyak 89 orang. Kemudian kelompok usia 30 – 39 tahun sebanyak 49 orang, selanjutnya yaitu kelompok usia 20-29 tahun dengan jumlah responden sebanyak 25 orang, sedangkan responden dengan proporsi paling sedikit adalah kelompok usia >60 tahun yaitu sebanyak 2 orang.

5.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar yang dilaksanakan kepada penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar melalui E-Sukma Jatim s/d September 2023 pada sejumlah 256 responden



Perangkat Daerah, SMPN dan SDN Sampling di Kota Blitar diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Indeks	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,25	81,25	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,21	80,33	Baik
U3	Waktu	3,19	79,75	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,90	97,58	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	81,25	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,26	81,50	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,26	81,58	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,88	97,00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,19	79,83	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		3,35	83,67	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2023, berdasarkan hasil analisis yang disajikan pada tabel diatas, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,67. Nilai tersebut menggambarkan bahwa mutu pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar berada pada kategori mutu pelayanan Baik (B), artinya kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah termasuk baik.

Nilai rata-rata dari ke-9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,35 dengan predikat Baik (B). Dari 9 unsur pelayanan, terdapat 2 (dua) unsur yang memiliki predikat sangat baik, yaitu unsur tarif/biaya (U4) dengan nilai rata-rata sebesar 3,90 dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) dengan nilai rata-rata sebesar 3,88. Pelayanan gratis atau tidak dikenakan biaya, ketersediaan layanan pengaduan yang baik serta respon aduan yang



cepat dan solutif menjadi poin positif dalam pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar. Kedua unsur tersebut memiliki kontribusi nilai tertinggi pada penilaian survei kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar. Namun meski demikian kedua unsur tersebut tetap perlu untuk diperhatikan dan lebih ditingkatkan lagi agar tidak mengalami penurunan kualitas pelayanan pada kedua unsur tersebut.

Kemudian untuk 7 (tujuh) unsur lainnya memiliki predikat baik dan tidak terdapat unsur yang memiliki predikat kurang baik maupun tidak baik. Unsur dengan nilai terendah terdapat pada unsur Waktu (U3) dan unsur Sarana Prasarana (U9) dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 3,19. Rendahnya penilaian pada unsur waktu disebabkan karena kecepatan waktu layanan yang dirasa masih kurang, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas dan kuantitas petugas layanan, selain itu dengan pesatnya perkembangan otomasi dan transformasi digital perlu adanya upaya optimalisasi layanan kearsipan yang terotomasi. Kemudian pada unsur sarana prasarana, kurangnya kualitas dan kuantitas sarana prasarana penunjang layanan, sehingga perlu adanya peningkatan baik melalui kesinambungan pemeliharaan dan *updating* maupun penyediaan sarana sesuai dinamika perkembangan teknologi dan kebutuhan layanan yang ada.

Pada tahun 2023 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar melakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 3 (tiga) layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar,



yang meliputi Layanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi), Layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip), dan LYDIA (Layanan Alih Media). Adapun hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah sebagai berikut :

Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan Kearsipan yang Diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Layanan	Nilai IKM	Mutu pelayanan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar	83,67	Baik (B)
Layanan Bim Kost (Asistensi, <i>Coach Clinic</i> , Bintek, Sosialisasi, Konsultasi)	83,21	Baik (B)
Layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip)	83,75	Baik (B)
LYDIA (Layanan Alih Media)	83,90	Baik (B)

Sumber: Data survei diolah, 2023

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar diambil dari hasil penilaian terhadap 3 (tiga) layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, yaitu layanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi), layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip), layanan LYDIA (Layanan Alih Media).

Pada layanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi) didapatkan nilai IKM sebesar 83,21 yang termasuk dalam kategori baik.

Layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip) dengan nilai IKM sebesar 83,75 yang termasuk dalam kategori baik dan LYDIA (Layanan Alih Media) dengan nilai IKM sebesar 83,90 yang termasuk dalam kategori baik.



Secara lebih rinci pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat pada masing-masing layanan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar akan dibahas pada sub sub bab 5.2.1 sampai dengan sub sub bab 5.2.3.

5.2.1 Layanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi)

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar yang dilaksanakan kepada penerima layanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut.

Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Indeks	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,24	81,00	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,19	79,75	Baik
U3	Waktu	3,17	79,25	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,86	96,50	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	81,00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	80,75	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,24	81,00	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,88	97,00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,19	79,75	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		3,33	83,21	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi) yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,21. Nilai IKM tersebut menggambarkan bahwa



mutu pelayanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar berada pada kategori mutu pelayanan Baik (B). Meski demikian tetap ada kekurangan terkait pelaksanaan pelayanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi) dan menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisa didapatkan nilai rata-rata dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan sebesar 3,33, dan terdapat 2 (dua) unsur yang memiliki predikat sangat baik, yaitu unsur Tarif/Biaya (U4), dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), Kedua unsur tersebut memberikan kontribusi nilai tertteologiinggi terhadap perolehan nilai IKM pada layanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi). Hal ini dikarenakan untuk mendapatkan pelayanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi) tidak dikenakan biaya atau gratis. Kemudian ketersediaan layanan pengaduan yang baik dan sangat membantu masyarakat dalam menyampaikan aduan. Meski hasil penilaian tinggi, tetap perlu untuk diperhatikan lagi karena banyak saran dari penerima dan/atau pengguna layanan mengenai peningkatan dalam layanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sedangkan unsur dengan nilai terendah terdapat pada unsur waktu (U3) dengan nilai rata-rata sebesar 3,17 dengan predikat baik. Rendahnya penilaian pada unsur waktu disebabkan karena kecepatan waktu layanan



yang dirasa masih kurang, perlu adanya peningkatan kualitas dan kuantitas petugas layanan, selain itu sejalan dengan pesatnya transformasi perkembangan teknologi informasi, perlu adanya upaya optimalisasi layanan melalui otomasi (layanan *online*)

5.2.2 Layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip)

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, yang dilaksanakan kepada penerima pelayanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip) didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 5.4 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Indeks	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,29	82,25	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,21	80,25	Baik
U3	Waktu	3,20	80,00	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,91	97,75	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23	80,75	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	81,75	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,27	81,75	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,86	96,50	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,21	80,25	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		3,35	83,75	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,75. Nilai IKM tersebut menggambarkan bahwa mutu Layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar berada pada kategori mutu pelayanan Baik (B). Namun menurut pengguna layanan



terdapat beberapa kekurangan terkait pelayanan yang diharapkan menjadi bahan pertimbangan pada pelaksanaan pelayanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Hasil analisa Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip), didapatkan nilai rata-rata dari 9 (sembilan) unsur pelayanan sebesar 3,35 dengan predikat Baik (B). Dari 9 unsur pelayanan, terdapat 2 unsur yang memiliki predikat sangat baik, yaitu unsur Tarif/Biaya (U4), unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), serta menjadikan kedua unsur tersebut dengan kontribusi nilai tertinggi. Hal ini dikarenakan untuk mendapatkan Layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip) gratis atau tidak dikenakan biaya layanan. Kemudian ketersediaan layanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan sudah sangat baik dan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan mengenai pelayanan yang diterima.

Unsur Waktu (U3) pada Layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,20 dan menjadikannya sebagai unsur dengan penilaian terendah jika dibandingkan dengan 8 (delapan) unsur lainnya. Catatan pada unsur waktu ini adalah perlu adanya aplikasi untuk pengguna pelayanan agar bisa mempercepat proses pelayanan.

5.2.3 LYDIA (Layanan Alih Media)

Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar kepada penerima pelayanan LYDIA



(Layanan Alih Media), didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan LYDIA (Layanan Alih Media) sebagai berikut.

Tabel 5.5 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan LYDIA (Layanan Alih Media) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Indeks	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,22	80,50	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,24	81,00	Baik
U3	Waktu	3,20	80,00	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,94	98,50	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	82,00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,28	82,00	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	82,00	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,90	97,50	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,18	79,50	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		3,36	83,90	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan LYDIA (Layanan Ahli Media) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,90 dengan predikat Baik (B). Nilai IKM tersebut menggambarkan bahwa mutu pelayanan LYDIA (Layanan Ahli Media) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah termasuk baik. Namun menurut pengguna layanan terdapat beberapa kekurangan terkait pelaksanaan pelayanan yang diharapkan menjadi bahan pertimbangan pada pelayanan Layanan LYDIA (Layanan Ahli Media) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai rata-rata dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan sebesar 3,36 dengan predikat Baik (B). Dari 9 unsur pelayanan, terdapat 2 (dua) unsur yang memiliki predikat sangat baik, yaitu



unsur Tarif/Biaya (U4), unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8). Kedua unsur tersebut merupakan unsur dengan kontribusi nilai tertinggi. Hal ini dikarenakan pengguna Layanan Alih Media Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tidak dikenakan biaya untuk mendapatkan layanan. Kemudian juga ketersediaan sarana pengaduan, saran, dan masukan yang tersedia dengan baik.

Sedangkan unsur dengan nilai terendah terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai rata-rata sebesar 3,18 dengan predikat baik. Rendahnya penilaian pada unsur Sarana dan Prasarana ini dikarenakan kurangnya sarana prasarana pendukung pelayanan. Sehingga perlu adanya pemeliharaan secara berkala dan pengadaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan yang ada.

5.3 Kritik, Masukan dan Saran Terhadap Pelayanan

Berdasarkan hasil penilaian pengguna layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, menurut pengguna layanan dan pengunjung terdapat beberapa kekurangan dan harapan masyarakat terkait pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar. Berikut adalah rekapitulasi kritik, masukan, dan saran dari pengguna layanan yang harapannya dapat dijadikan sebagai referensi bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dalam upaya optimalisasi dan perbaikan kinerja pelayanan kearsipan.



1. Layanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, Konsultasi)
 - a. Pelayanan pengaduan lebih ditingkatkan lagi
 - b. Perlu adanya tenaga ASN Kearsipan
 - c. Perlu adanya perpustakaan berbasis digital, agar bisa diakses tanpa harus ke datang ke tempat pelayanan
 - d. Perlu keterpaduan lintas sektor (semua pelayanan) dalam penanganan pengaduan masyarakat
2. Layanan Fasilitasi Sarana Kearsipan (Box Arsip)
 - a. Sarana dan prasarana yang ada selalu dijaga dan selalu diperbarui
 - b. Peningkatan pelayanan pengaduan
 - c. Layanan bantuan sarana dan prasarana kearsipan ditingkatkan volumenya
3. LYDIA (Layanan Alih Media)
 - a. Sarana pelayanan alih media ditambah
 - b. Petugas pelayanan diperbanyak
 - c. Lebih sering dilakukan pembinaan dan bimtek untuk petugas pelayanan
 - d. Penanganan pengaduan perlu ditingkatkan



5.4 Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya

Perbandingan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar pada tahun 2022 dan tahun 2023 sebagai berikut.

Tabel 5.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Atas layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2022 dan Tahun 2023

No.	UNSUR	TAHUN 2022			TAHUN 2023		
		NILAI RATA-RATA	NILAI INDEKS	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI INDEKS	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,11	77,75	Baik	3,25	81,25	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,03	75,75	Kurang Baik	3,21	80,33	Baik
U3	Waktu	3,00	75,00	Kurang Baik	3,19	79,75	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,91	97,75	Sangat Baik	3,90	97,58	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,09	77,25	Baik	3,25	81,25	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,16	79,00	Baik	3,26	81,50	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,20	80,00	Baik	3,26	81,58	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,55	88,75	Sangat Baik	3,88	97,00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,00	75,00	Kurang Baik	3,19	79,83	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,23	80,71	Baik	3,35	83,67	Baik

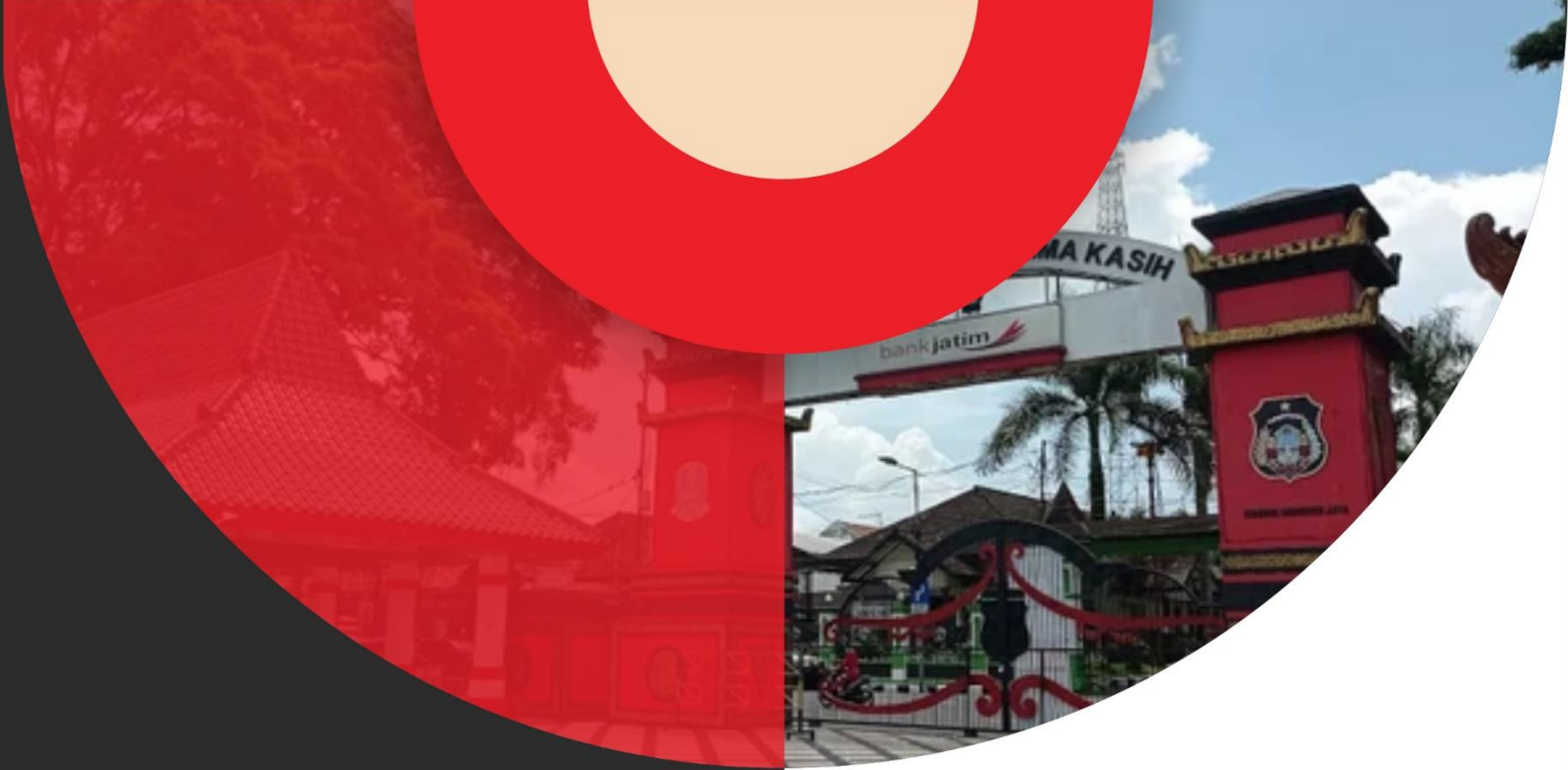
Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dilaksanakan secara berkala setiap tahun. Berdasarkan hasil survei pada tahun 2023, didapatkan nilai Indeks



Kepuasan Masyarakat atas Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sebesar 83,67. Nilai tersebut mengalami peningkatan sebesar 2,96 dari tahun sebelumnya. Dimana pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sebesar 80,71.

Berdasarkan hasil survei pada tahun 2023, hampir semua unsur pelayanan mengalami peningkatan nilai dari tahun sebelumnya, yaitu unsur Persyaratan (U1); Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2); Waktu (U3); Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5); Kompetensi Pelaksana (U6); Perilaku Pelaksana (U7); Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8); serta Sarana dan Prasarana (U9). Sedangkan unsur Tarif dan Biaya (U4) tidak mengalami peningkatan, namun secara penilaian masih tetap dalam kategori sangat baik.



BAB VI

PENUTUP

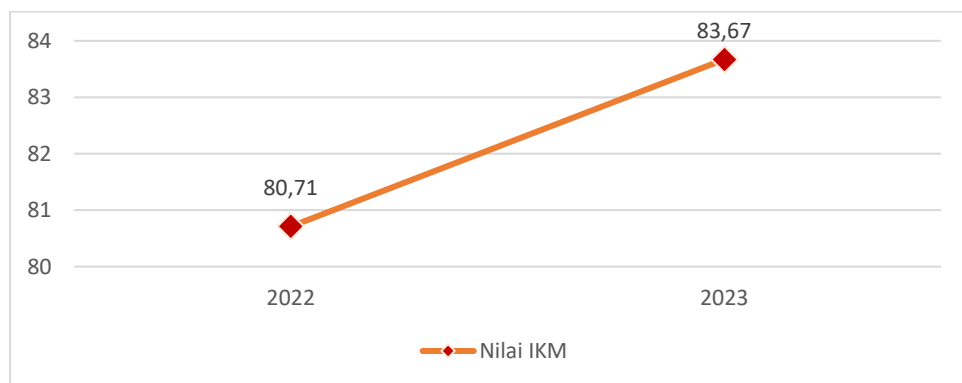
BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Kearsipan (Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Kearsipan) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2023 adalah sebagai berikut.

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar pada tahun 2023 sebesar 83,67 mengalami peningkatan sebesar 2,96 dari tahun 2022 yang semula sebesar 80,71.



Gambar 6.1 Nilai IKM Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2022 - 2023

Sumber: Data Survei Diolah, 2023

2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masing-masing Layanan Kearsipan yang diperoleh dari E-Sukma Jatim s/d September 2023 secara terperinci sebagai berikut.



Tabel 6.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan Kearsipan yang Diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Layanan	Nilai IKM	Mutu pelayanan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar	83,67	Baik (B)
Layanan Bim Kost (Asistensi, <i>Coach Clinic</i> , Bintek, Sosialisasi, Konsultasi)	83,21	Baik (B)
Layanan Fasilitasi Sarana Kearsipan (Box Arsip)	83,75	Baik (B)
LYDIA (Layanan Alih Media)	83,90	Baik (B)

Sumber: Data survei diolah, 2023

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, konsultasi) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sebesar 83,21 yang menunjukkan kinerja Pelayanan Bim Kost (Asistensi, *Coach Clinic*, Bintek, Sosialisasi, konsultasi) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar termasuk dalam kategori baik. Unsur dengan nilai kontribusi tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U8) dengan nilai rata-rata sebesar 3,88, sedangkan unsur dengan nilai kontribusi terendah yaitu unsur Waktu (U3) dengan nilai rata-rata sebesar 3,17.
4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Fasilitasi Sarana Kearsipan (Box Arsip) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sebesar 83,75 yang menunjukkan kinerja Pelayanan Fasilitasi Sarana Kearsipan (Box Arsip) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar termasuk dalam kategori baik. Unsur dengan nilai kontribusi tertinggi yaitu unsur Tarif/Biaya (U4) dengan nilai rata-rata sebesar 3,91, sedangkan unsur dengan nilai kontribusi terendah yaitu unsur Waktu (U3) dengan nilai rata-rata sebesar 3,20.



5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan LYDIA (Layanan Alih Media) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sebesar 83,90 yang menunjukkan kinerja Pelayanan LYDIA (Layanan Alih Media) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar termasuk dalam kategori baik. Unsur dengan nilai kontribusi tertinggi yaitu unsur Tarif/Biaya (U4) dengan nilai rata-rata sebesar 3,94, sedangkan unsur dengan nilai kontribusi terendah yaitu unsur Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai rata-rata sebesar 3,18.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei dan Analisis Hasil Kompilasi Data Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Blitar maka berikut adalah beberapa rekomendasi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar yaitu:

1. Melakukan upaya perbaikan kinerja layanan pada Unsur waktu antara lain melakukan pengaturan dan penataan ulang jadwal dan waktu penyelesaian layanan, peningkatan kualitas dan kuantitas petugas layanan, serta perlu adanya upaya optimalisasi layanan melalui otomasi (layanan *online*)
2. Penyediaan atau review Standar Operasional Prosedur pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana



- pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan oleh masyarakat/penerima layanan.
3. Meningkatkan serta memastikan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku.
 4. Melakukan upaya perbaikan pada Unsur Sarana dan Prasarana layanan, yaitu dengan adanya peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang layanan, baik melalui kesinambungan pemeliharaan dan *updating* maupun penyediaan sarana dan prasarana sesuai dinamika perkembangan teknologi dan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 5. Guna menanggapi banyaknya masukan mengenai layanan pengaduan, perlu dilakukan koordinasi keterpaduan lintas sektor (semua pelayanan) dalam upaya penanganan pengaduan yang masuk ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar melalui berbagai media baik secara *online* maupun *offline*.
 6. 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.



DAFTAR PUSTAKA

- BPS Kota Blitar. (2023). *Kota Blitar Dalam Angka 2023*. Kota Blitar: Badan Pusat Statistik Kota Blitar.
- Khasanah. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengurus E-KTP di Dispenduk Kabupaten Malang*. Kabupaten Malang: UMM Institutional Repository.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Wahyuni. (2014). Retrieved from <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. Retrieved 06 11, 2021, from <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>



LAMPIRAN

Lampiran 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2023

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
ATAS LAYANAN KEARSIPAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA BLITAR TAHUN 2023**

NILAI IKM	RESPONDEN
83,67	<p>Jumlah : 256 orang Jenis Kelamin : L = 133 orang; P = 123 orang Umur : 20 - 29 Tahun = 25 orang 30 - 39 Tahun = 49 orang 40 - 49 Tahun = 91 orang 50 - 59 Tahun = 89 orang >60 Tahun = 2 orang</p>

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN
UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**



Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

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