



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA BLITAR**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.4 Sasaran	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	6
1.6 Lokasi Pengumpulan Data	7
1.7 Waktu Pelaksanaan SKM	7
1.8 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB II	9
ANALISIS DATA SKM	9
2.1 Analisis Responden	9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	11
2.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
2.4 Rencana Tindak Lanjut	18
2.5 Tren Nilai SKM	21
BAB III	23
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	23
BAB IV	24
KESIMPULAN	24
LAMPIRAN	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Perpustakaan;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan;
10. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
11. Peraturan Walikota Blitar Nomor 51 Tahun 2022 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;
12. Surat dari Badan Pusat Statistik Kota Blitar Nomor : B-120/35720/Ts.010/2025 tentang Rekomendasi Kegiatan Statistik.

1.3 Tujuan dan Manfaat

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara

pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.4 Sasaran

Sasaran SKM Layanan Perpustakaan meliputi seluruh pemustaka yang mendapat layanan di tempat, layanan ekstensi dan layanan online.

Sasaran SKM Layanan Kearsipan meliputi 26 (dua puluh enam) Perangkat Daerah termasuk 6 (enam) Bagian pada Setda, 3 (tiga) Kecamatan, 21 (dua puluh satu) Kelurahan, 9 (sembilan) SMP Negeri, 48 (empat puluh delapan) SD Negeri se-Kota Blitar sebagai berikut :

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 dan Politik
- 7) Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP, dan KB
- 8) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- 9) Dinas Penanaman Modal dan PTSP
- 10) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
- 11) Badan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah
- 12) Dinas Sosial
- 13) Dinas Kesehatan
- 14) Dinas Pendidikan
- 15) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- 16) Dinas Lingkungan Hidup
- 17) Dinas Perhubungan
- 18) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian
- 19) Dinas Perindustrian dan Perdagangan
- 20) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
- 21) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 22) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Tenaga Kerja

- 23) Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik
- 24) Dinas Kepemudaan Dan Olah Raga
- 25) Satuan Polisi Pamong Praja
- 26) Badan Penanggulangan Bencana Daerah

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 Karangsari

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

Dan 48 (empat puluh delapan) SD NEGERI se KOTA BLITAR

1.5 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah Tim Kerja pada Bidang Perpustakaan dan Bidang Kearsipan yang disusun berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar menggunakan data yang ada pada aplikasi Sukma e-Jatim. Pertanyaan yang ada pada aplikasi Sukma e-Jatim terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah ehasil 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

Adapun Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017 adalah sebagaimana tabel berikut :

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

1.6 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan Data SKM Layanan Perpustakaan dan Kearsipan dilaksanakan pada lokasi pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar. Pengisian kuesioner dilakukan secara langsung oleh masing masing responden sebagai penerima layanan. Dengan demikian penerima layanan aktif dan secara langsung melakukan pengisian Kuesioner SKM Layanan Perpustakaan dan Kuesioner SKM Layanan Kearsipan pada Aplikasi SUKMA e-Jatim setelah menerima Layanan.

Adapun hasil pengisian Kuesioner SKM Layanan Perpustakaan dan Kearsipan secara otomatis masuk ke dalam sistem.

1.7 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik setiap tahun dengan jangka waktu 1 (satu) tahun. Adapun untuk Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Perpustakaan dan Layanan Kearsipan dilaksanakan kurun waktu Januari 2025 s/d Desember 2025 dengan keterangan sebagai berikut

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN
1.	Persiapan	Minggu I Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Januari - November 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November - Desember 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025 – Februari 2026

1.8 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden berdasarkan jumlah pemohon layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar. Setiap penerima layanan diarahkan oleh petugas pelayanan untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi SUKMA E melalui HP android masing-masing atau pada perangkat komputer yang telah disediakan di ruang layanan. Sesuai data yang diambil dari aplikasi SUKMA E, jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2025 sebanyak 957 orang untuk Layanan Perpustakaan dan 356 orang untuk Layanan Kearsipan.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Layanan Perpustakaan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Tahun 2025 yaitu 957 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Data Responden berdasar jenis kelamin layanan perpustakaan

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN		
		L	P	JUMLAH
1	Layanan Perpustakaan di tempat	93	293	386
2	Layanan Perpustakaan Ekstensi	53	127	180
3	Layanan Perpustakaan Online	118	273	391
	Total	264	693	957
	Prosentase	28	72	100

Sumber Data : Aplikasi SUKMA e-Jatim periode Januari 2025 - Desember 2025

Grafik 2.1 Responden berdasar jenis kelamin layanan perpustakaan

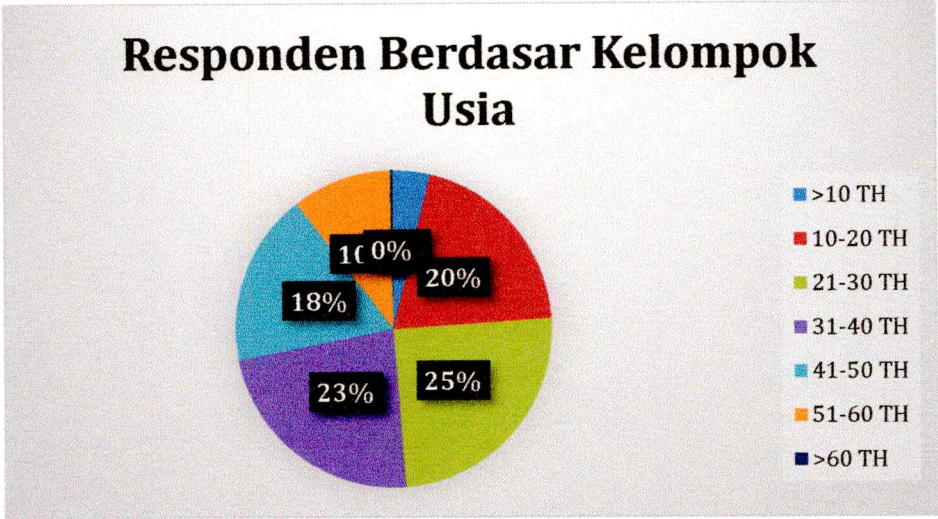


Tabel 2.2 Data Responden berdasar usia layanan perpustakaan

NO	JENIS LAYANAN	JUML	USIA						
			>10 TH	10-20 TH	21-30 TH	31-40 TH	41-50 TH	51-60 cTH	> 60 TH
1	Layanan Perpustakaan di tempat	386	7	106	118	85	48	22	0
2	Layanan Perpustakaan Ekstensi	180	28	44	32	34	23	18	1

NO	JENIS LAYANAN	JUML	USIA						
			>10 TH	10-20 TH	21-30 TH	31-40 TH	41-50 TH	51-60 cTH	> 60 TH
3	Layanan Perpustakaan Online	391	1	43	88	102	98	57	2
	Total	957	36	193	238	221	169	97	3
	Prosentase	100	3,76	20,17	24,84	23,09	17,66	10,14	0,31

Grafik 2.2 Responden Berdasar Kelompok Usia Layanan Perpustakaan



Layanan Kearsipan

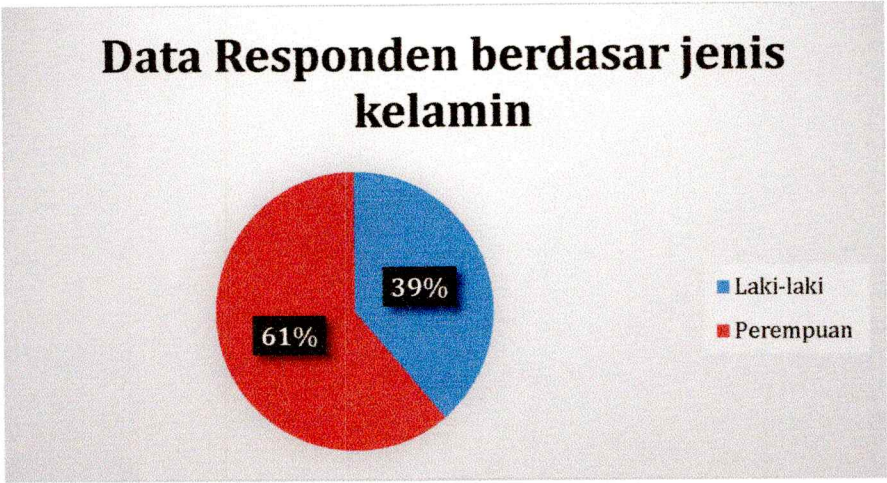
Berdasarkan hasil pengumpulan data Tahun 2025 pada Aplikasi SUKMA e-Jatim, jumlah responden penerima setiap layanan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.3 Data Responden berdasar jenis kelamin layanan kearsipan

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN		
		L	P	JUMLAH
1	Layanan Alih Media	38	82	120
2	Layanan Fasilitasi Sarana Kearsipan (Box Arsip)	32	54	86
3	Layanan Asistensi, Coach Clinic, Bimtek, Sosialisasi, konsultasi	68	82	150
	Total	138	218	356
	Prosentase	39	61	100

Sumber Data : Aplikasi SUKMA e-Jatim periode Februari 2025 – Desember 2025

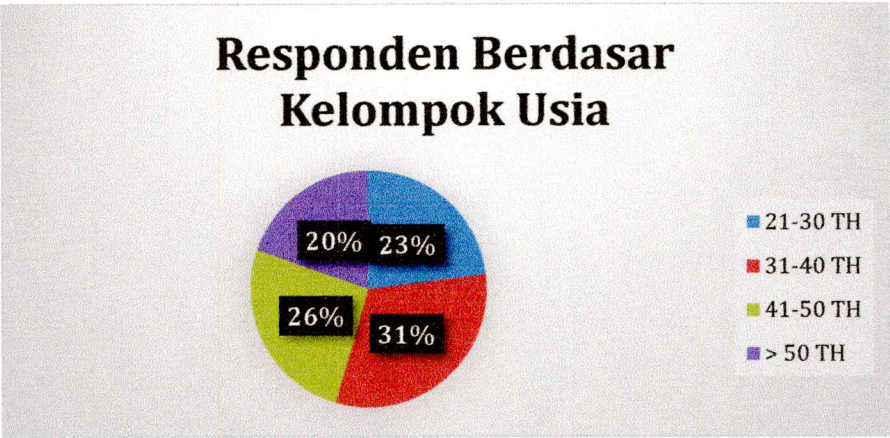
Grafik 2.3 Responden berdasar jenis kelamin layanan kearsipan



Tabel 2.4 Data Responden berdasar usia layanan kearsipan

NO	JENIS LAYANAN	JUML	USIA			
			21-30 TH	31-40 TH	41-50 TH	>51 TH
1	Layanan Alih Media	120	31	32	31	26
2	Layanan Fasilitasi Sarana Kearsipan (Box Arsip)	86	14	24	27	21
3	Layanan Asistensi, Coach Clinic, Bimtek, Sosialisasi, konsultasi	150	37	56	34	23
	Total	356	82	112	92	70
	Prosentase	100	23,03%	31,46%	25,84%	19,66%

Grafik 2.4 Responden Berdasar Kelompok Usia Layanan Kearsipan



2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Layanan Perpustakaan

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

Tabel 2.5 Detail Nilai Per Unsur Layanan Perpustakaan Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	3337	3364	3304	3793	3322	3394	3469	3761	3367
NRR/Unsur	3,49	3,52	3,45	3,96	3,47	3,55	3,62	3,93	3,52
NRR/Unsur X 25	87,17	87,88	86,31	99,09	86,78	88,66	90,62	98,25	87,96
NRR Tertimbang/Unsur	0,384	0,387	0,380	0,436	0,382	0,390	0,399	0,432	0,387
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,576								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	89,40								

Grafik 2.5 Nilai SKM Per Unsur Layanan Perpustakaan Tahun 2025



Dari data unsur seluruh layanan Perpustakaan tahun 2025 diketahui bahwa **Biaya** memiliki nilai tertinggi yaitu **3,96** diikuti **Penanganan Pengaduan** dengan nilai **3,93** dan **Perilaku** dengan nilai **3,62**. Sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah **waktu** yaitu **3,45**, sementara **Persyaratan** terendah kedua dengan nilai **3,47** dan **Produk** terendah ketiga dengan nilai yaitu **3,49**. Untuk unsur yang lain masih memiliki nilai dalam kategori yang **Baik**.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada layanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar telah dilaksanakan melalui Aplikasi SUKMA e-Jatim pada 2 Januari 2025 s/d 5 Desember 2025 dan diperoleh nilai **89,40 (Sangat Baik)**.

Layanan Kearsipan

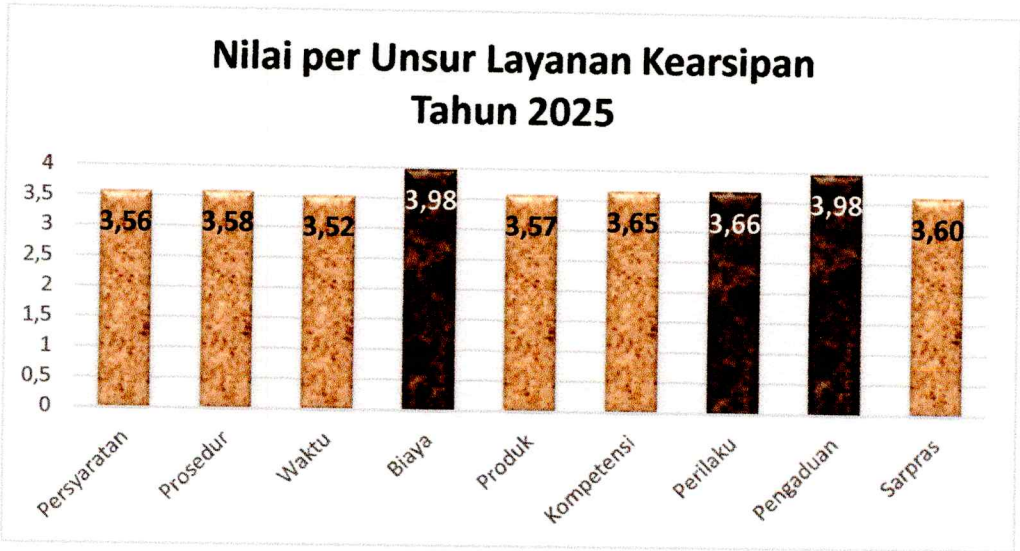
Pengolahan data SKM Layanan Kearsipan dari Laporan Aplikasi SUKMA e-Jatim, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2.6 Detail Nilai Per Unsur Layanan Kearsipan Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	1267	1276	1252	1418	1272	1299	1302	1417	1280
NRR/Unsur	3,56	3,58	3,52	3,98	3,57	3,65	3,66	3,98	3,60
NRR/Unsur X 25	88,97	89,61	87,92	99,58	89,33	91,22	91,43	99,51	89,89
NRR Tertimbang/Unsur	0,391	0,394	0,387	0,438	0,393	0,401	0,402	0,438	0,396
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,641								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	91,020								

Sumber Data : Aplikasi SUKMA e-Jatim periode Februari - Desember 2025

Grafik 2.6 Nilai SKM Per Unsur Layanan Kearsipan Tahun 2025



Dari data unsur seluruh layanan Kearsipan tahun 2025 diketahui bahwa **Biaya dan Penanganan Pengaduan** memiliki nilai tertinggi yaitu **3,98** diikuti **Perilaku** dengan nilai **3,66**. Sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah **waktu** yaitu **3,52**, sementara **Persyaratan** terendah kedua dengan nilai **3,56** dan **Produk** terendah ketiga dengan nilai yaitu **3,57**. Untuk unsur yang lain masih memiliki nilai dalam kategori yang **Baik**.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada layanan Kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar telah dilaksanakan melalui Aplikasi SUKMA e-Jatim pada 2 Januari 2025 s/d 5 Desember 2025 dan diperoleh nilai **91,02 (Sangat Baik)**.

Adapun dari kedua hasil Nilai IKM Layanan Perpustakaan dan Layanan Kearsipan Tahun 2025 diperoleh hasil Nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tahun 2025 sebagai berikut :

Tabel 2.7 Hasil Nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	4604	4640	4556	5211	4594	4693	4771	5178	4647
NRR/Unsur	3,51	3,53	3,47	3,97	3,50	3,57	3,63	3,94	3,54
NRR/Unsur X 25	87,66	88,35	86,75	99,22	87,47	89,36	90,84	98,59	88,48
NRR Tertimbang/Unsur	0,386	0,389	0,382	0,437	0,385	0,393	0,400	0,434	0,389
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,5936								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	89,84								

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar telah dilaksanakan melalui Aplikasi SUKMA e-Jatim pada 2 Januari 2025 s/d 5 Desember 2025 dan diperoleh nilai **89,84 (Sangat Baik)**.

2.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Layanan Perpustakaan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa 3 unsur dengan nilai terendah dan tertinggi adalah sebagai berikut :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu : U3 (Unsur Waktu) memiliki nilai interval terendah pertama yaitu 3,45 atau nilai interval konversi 86,31 (Baik). Selanjutnya U5 (Unsur Produk) mendapatkan nilai interval terendah kedua 3,47 atau nilai interval konversi 86,78 (Baik) dan U1 (Unsur Persyaratan)) mendapatkan nilai interval 3,49 atau nilai interval konversi 87,17 (Baik) nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu : Biaya, Pengaduan, dan Perilaku. U4 (Unsur Biaya) memiliki nilai tertinggi pertama dengan nilai interval 3,96 dan nilai interval konversi 99,09 (Sangat Baik). Selanjutnya U8 (Unsur Penanganan Pengaduan) memiliki nilai tertinggi kedua dengan nilai interval 3,93 atau nilai interval konversi 98,25 (Sangat Baik) dan nilai tertinggi ketiga U7 (Unsur Perilaku Petugas Layanan) dengan nilai interval 3,62 atau nilai interval konversi 90,62 (Sangat Baik).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, termasuk yang langsung melalui petugas layanan diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut antara lain :

1. Gedung Perpustakaan baru sudah memadai, tetapi sarana pendukung dirasa masih kurang, seperti tempat duduk dan sambungan listrik
2. Menambah jam layanan seperti hari libur tetap buka, serta waktu layanan hari Sabtu dan minggu disamakan dengan hari-hari efektif yang lain yaitu hingga jam 20.00 WIB karena pemustaka ingin memanfaatkan waktu libur dan waktu akhir pekan di perpustakaan
3. Koleksi buku-buku dirasa kurang beragam dan beberapa klasifikasi terutama di klasifikasi buku sosial belum update.
4. Belum tersedia buku-buku yang sedang hits atau populer.
5. Koleksi buku di Mobil Perpustakaan Keliling kurang menarik karena kondisinya sudah banyak yang lusuh
6. Tidak ada penghubung antara Tempat Parkir dan Ruang Pelayanan sehingga menghambat mobilitas pemustaka saat hujan

Adapun kondisi dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu mendapat penilaian terendah, di mana banyak pemustaka yang mengharapakan jam layanan ditambah. Sosialisasi jam layanan sudah sering dilakukan baik secara luring yaitu saat ada kunjungan ke Perpustakaan maupun secara daring lewat media sosial dan website resmi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar. Sedangkan untuk membuka layanan setiap hari sampai dengan jam 20.00 serta layanan di hari libur nasional belum bisa dipenuhi karena keterbatasan tenaga Pustakawan.
2. Persyaratan dan prosedur untuk peminjaman, pengembalian, perpanjangan koleksi serta pendaftaran untuk menjadi Anggota Perpustakaan bisa dilakukan secara luring maupun daring dengan SOP yang jelas sehingga layanan sirkulasi dan keanggotaan sangat cepat karena layanan perpustakaan sudah terotomasi
3. Produk layanan Perpustakaan ada beberapa jenis antara lain :
 - Layanan Sirkulasi
 - Layanan Keanggotaan
 - Layanan Mobil Perpustakaan Keliling
 - Layanan Blitar Corner

- Layanan Referensi
- Layanan Anak
- Layanan Difable
- Layanan TIK
- Layanan Digital
- Layanan CWS (Co-Working Space)
- Layanan Pesan Antar dan Drivethru
- Layanan Bulk Loan
- Layanan Konsultasi Kepustakawanan dan Konsultasi Perkembangan Literasi Anak
- Layanan Parenting Literasi
- Layanan Wisata Buku
- Layanan Bimbingan Pemustaka
- Layanan Literasi Sekolah
- Layanan Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS)

Sosialisasi layanan tersebut bisa diakses lewat media sosial dan website resmi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

4. Di unsur biaya, Perpustakaan Kota Blitar tidak memungut biaya apapun dalam semua jenis layanan yang diberikan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka
5. Kompetensi dan perilaku petugas layanan walaupun sudah mendapat apresiasi yang tinggi dari pemustaka, namun Perpustakaan Kota Blitar tetap beresi meningkatkan perfoma layanan dengan secara rutin mengikutsertakan pustakawan dalam PKB (Peningkatan Kompetensi Berkelanjutan)
6. Untuk unsur sarana prasarana Perpustakaan, pada tahun 2025 ini Perpustakaan Kota Blitar sudah menempati Gedung baru yang secara luasan sudah memenuhi Standar Nasional Perpustakaan (SNP) sedangkan untuk utilitas pendukung dilakukan secara bertahap mengingat keterbatasan anggaran
7. Untuk Pengaduan dan Saran telah disediakan kotak pengaduan lewat beberapa kanal aduan.

Layanan Kearsipan

Berdasarkan data hasil SKM Layanan Kearsipan Tahun 2025 pada aplikasi SUKMA e-Jatim dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 3 Unsur dengan nilai terendah yaitu :
 Pertama, U3 (Unsur Waktu) nilai dengan nilai interval 3,52 atau nilai interval konversi sebesar 87,92 (Baik). Unsur terendah kedua U1 (Unsur Persyaratan) dengan nilai

interval 3,56 atau nilai interval konversi 88,97 (Sangat Baik) dan nilai interval terendah ketiga adalah U5 (Unsur Produk) dengan nilai interval 3,57 atau nilai interval konversi 89,33 (Sangat Baik) .

2. Terdapat 3 Unsur Pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu :

Pertama dan kedua, U4 (Unsur Biaya) dan U8 (Unsur Pengaduan) dengan nilai interval 3.98 atau nilai interval konversi 99,58 (Sangat Baik) dan 99,51 (Sangat Baik) yang ketiga U7 (Unsur Perilaku) dengan nilai interval 3.66 atau nilai interval konversi 91,43 (Sangat Baik).

Dari hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk dari berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut, yaitu :

1. Perlu adanya peningkatan atau lebih sering melakukan Bimtek/Sosialisasi/ Pembinaan bagi Tim pelaksana kearsipan dalam hal waktu, persyaratan dan produk pelayanan kearsipan.
2. Dalam waktu berkala perlu dilakukan pembinaan pelayanan pengelolaan kearsipan ke OPD
3. Memberikan kesempatan untuk terus belajar dan mengembangkan potensi dalam bidang kearsipan bagi tenaga kearsipan Intern serta OPD.
4. Agar layanan Waktu, persyaratan serta Produk Layanan Kearsipan untuk dapat ditingkatkan lebih baik.

Adapun berikut beberapa saran rekomendasi untuk unsur dengan nilai terendah yaitu sebagai berikut :

1. Waktu memiliki nilai terendah pertama yaitu 3,52 (Baik) untuk itu, diupayakan beberapa hal :
 - a. Peningkatan Kapasitas Petugas dalam memberikan pelayanan utamanya terkait kecepatan, ketepatan, kecermatan dalam pelayanan Kearsipan.
 - b. Secara berkesinambungan dilakukan upaya - upaya Optimalisasi Peningkatan Kompetensi Petugas Layanan baik Arsiparis maupun Pejabat Fungsional yang lain, terkait Pelayanan Prima dan tema lain yang relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kearsipan.
 - c. Koordinasi Lintas Sektoral dan Konsultasi dengan instansi pembina terkait pemenuhan SDM Kearsipan (terutama petugas layanan).
 - d. Selain itu, guna peningkatan kecepatan pelayanan, diperlukan Menyusun Rencana Anggaran untuk melengkapi dan atau/ menambah Sarpras Pelayanan sesuai dinamika kebutuhan layanan dan ketersediaan anggaran

2. Persyaratan nilai 3,56 (Sangat Baik) dan dan Produk nilai 3,57 (Sangat Baik) adalah nilai terendah kedua dan ketiga.

Guna peningkatan kinerja layanan pada unsur Persyaratan, dapat dilaksanakan beberapa upaya sebagai berikut :

- a. secara berkesinambungan melakukan sosialisasi mengenai persyaratan layanan kearsipan kepada penerima/pengguna layanan kearsipan baik kepada masyarakat perorangan, maupun OPD dan Sekolah;
- b. Melaksanakan review atas persyaratan pelayanan sesuai dinamika peraturan perundangan yang berlaku sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan oleh masyarakat/penerima layanan;
- c. Peningkatan Kapasitas Arsiparis dan petugas layanan dalam Penyusunan NSPK Layanan Kearsipan sesuai dinamika ketentuan perundangan yang berlaku

Adapun guna peningkatan kinerja pada Unsur Produk, secara berkesinambungan dilakukan upaya-upaya :

- a. Identifikasi dan Penyesuaian Produk Layanan Kearsipan selaras dengan dinamika kebutuhan Pengguna layanan melalui fitur saran dan masukan pada aplikasi Sukma E-Jatim
- b. Peningkatan Kapasitas Petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan spesifikasi produk yang dilayankan sesuai dengan dinamika kebutuhan pengguna/Penerima layanan dan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku
- c. Peningkatan Kompetensi Petugas Layanan baik Arsiparis maupun Pejabat Fungsional yang lain, terkait Pelayanan Prima dan tema lain yang relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kearsipan
- d. Koordinasi Lintas Sektoral dan Konsultasi dengan instansi pembina terkait pemenuhan SDM Kearsipan (terutama petugas layanan)
- e. Meningkatkan Kualitas dan kuantitas Sarpras Pelayanan baik melalui mekanisme Pemeliharaan Rutin maupun melengkapi dengan penyediaan /pengadaan sarpras sesuai ketentuan perundangan yang berlaku dan sesuai dengan ketersediaan anggaran
- f. Melakukan Evaluasi dan Monitoring atas Kinerja Layanan Kearsipan melalui Aplikasi Sukma E-Jatim.

2.4 Rencana Tindak Lanjut

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar mengampu 2 Urusan yaitu Urusan

Perpustakaan dan Urusan Kearsipan sehingga Rencana Tindak Lanjut dilaksanakan oleh masing-masing Bidang.

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan sebagai berikut :

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Layanan Perpustakaan tahun 2025 dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tribulan				Penanggung Jawab
			TB I	TB II	TB III	TB IV	
1	Waktu	- Meningkatkan Intensitas Desiminasi melalui berbagai media, website, media sosial dan media cetak	✓		✓		Kabid Perpustakaan
		- Mengoptimalkan layanan akhir pekan baik layanan di tempat maupun layanan Mobil Perpustakaan Keliling Sabtu dan Minggu	✓		✓		Kabid Perpustakaan
2	Persyaratan	- Sosialisasi pendaftaran anggota perpustakaan secara berkala	✓				Kabid Perpustakaan
		- Sosialisasi aturan sirkulasi buku	✓				
	Produk	- Sosialisasi berbagai Layanan Perpustakaan secara berkala	✓	✓	✓	✓	Kabid Perpustakaan
		- Melaksanakan survei kebutuhan koleksi pemustaka		✓			Kabid Perpustakaan
		Melakukan promosi koleksi baru secara rutin	✓	✓	✓	✓	Kabid Perpustakaan

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

No	Prioritas Unsur	Rencana Aksi*	Waktu				Penanggung Jawab
			TB I	TB II	TB III	TB IV	
1.	Waktu	a. Peningkatan Kapasitas Petugas dalam memberikan pelayanan utamanya terkait kecepatan, ketepatan, kecermatan dalam pelayanan Kearsipan	✓		✓		Kepala Bidang Kearsipan dan Sekretariat Dispersip
		b. Optimalisasi Peningkatan Kompetensi Petugas Layanan baik Arsiparis maupun Pejabat Fungsional yang lain, terkait	✓		✓		

		Pelayanan Prima dan tema lain yang relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kearsipan					
		c. Koordinasi Lintas Sektoral dan Konsultasi dengan instansi pembina terkait pemenuhan SDM Kearsipan (terutama petugas layanan)	✓		✓		
		d. Menyusun Rencana Anggaran untuk Melengkapi / Menambah Sarpras Pelayanan sesuai dinamika kebutuhan layanan dan ketersediaan anggaran	✓		✓		
2.	Persyaratan	a. secara berkesinambungan melakukan sosialisasi mengenai persyaratan layanan kearsipan kepada penerima /pengguna layanan kearsipan baik kepada masyarakat perorangan, maupun OPD dan Sekolah;	✓		✓		Kepala Bidang Kearsipan dan Sekretariat Dispersip
		b. Melaksanakan review atas persyaratan pelayanan sesuai dinamika peraturan perundangan yang berlaku sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan oleh Masyarakat / penerima layanan;	✓		✓		
		c. Peningkatan Kapasitas Arsiparis dan petugas layanan dalam Penyusunan NSPK Layanan Kearsipan sesuai dinamika ketentuan perundangan yang berlaku	✓		✓		
3	Produk	a. Identifikasi dan Penyesuaian Produk Layanan Kearsipan selaras dengan dinamika kebutuhan Pengguna layanan melalui fitur saran dan masukan pada aplikasi Sukma E-Jatim				✓	Kepala Bidang Kearsipan dan Sekretariat Disperpusip
		b. Peningkatan Kapasitas Petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan spesifikasi produk yang dilayankan sesuai dengan dinamika kebutuhan pengguna/Penerima layanan dan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku;				✓	
		c. Peningkatan Kompetensi Petugas Layanan baik Arsiparis maupun Pejabat Fungsional yang lain, terkait Pelayanan Prima dan tema lain yang relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kearsipan				✓	
		d. Meningkatkan Kualitas dan kuantitas Sarpras Pelayanan baik melalui mekanisme Pemeliharaan Rutin maupun melengkapi dengan penyediaan /pengadaan sarpras sesuai ketentuan perundangan yang berlaku dan sesuai dengan ketersediaan anggaran				✓	
		e. Koordinasi Lintas Sektoral dan Konsultasi dengan instansi pembina terkait pemenuhan SDM Kearsipan (terutama petugas layanan).				✓	
		f. Melakukan Evaluasi dan Monitoring atas Kinerja Layanan Kearsipan melalui Aplikasi Sukma E-Jatim.				✓	

2.5 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan.

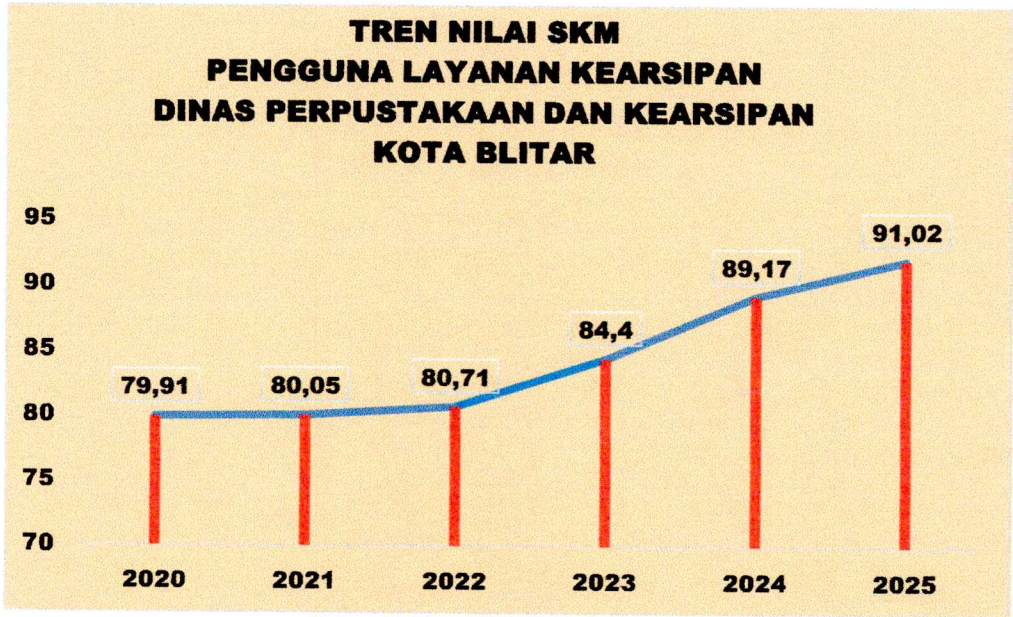
Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan perpustakaan menjadi 89,40.

Adapun tren tingkat kepuasan penerima layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Sumber Data : data Survei SKM 2020 dan Aplikasi SUKMA e-Jatim diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar Tahun 2025 adalah sebesar **91,02** menunjukkan progress peningkatan.

Namun demikian, guna keberlanjutan peningkatan Kualitas Kinerja pelayanan kearsipan, perlu kesinambungan optimalisasi kinerja pada setiap unsur layanan kearsipan, terutama pada unsur-unsur dengan nilai terendah.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

A. Layanan Perpustakaan

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Bidang Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar semester Tahun 2024 menunjukkan hasil pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	Online	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,33	Sangat Memuaskan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	Sangat Memuaskan
3	Waktu Penyelesaian	3,24	Sangat Memuaskan
4	Biaya/Tarif	3,87	Sangat Memuaskan
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,31	Sangat Memuaskan
6	Kompetensi Pelaksana	3,36	Sangat Memuaskan
7	Perilaku Pelaksana	3,47	Sangat Memuaskan
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,85	Sangat Memuaskan
9	Sarana dan Prasarana	3,36	Sangat Memuaskan

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah yaitu, waktu memiliki nilai terendah yaitu 3,24. Selanjutnya produk mendapatkan nilai 3,31 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan persyaratan termasuk unsur terendah ketiga dengan nilai 3,33

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar mendapat nilai sebesar **90,84** atau kategori **SANGAT BAIK**. Adapun nilai akumulasi tersebut diperoleh dari penghitungan nilai SKM berdasarkan masing-masing urusan yaitu SKM Urusan Perpustakaan dan SKM Urusan Kearsipan dengan penjelasan sebagai berikut :

A. Layanan Perpustakaan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025 di Perpustakaan Umum pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar telah dilaksanakan, dengan nilai **89,40 (Sangat Baik)**, di mana dari hasil survei dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tren SKM layanan perpustakaan terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun
2. Unsur dengan nilai terendah adalah waktu dan menjadi prioritas perbaikan dengan melakukan sosialisasi jam layanan secara rutin lewat berbagai media serta mengoptimalkan layanan akhir pekan baik layanan di tempat maupun layanan Mobil Perpustakaan Keliling Sabtu dan Minggu
3. Unsur dengan nilai tertinggi adalah biaya karena tidak ada pemungutan biaya apapun dalam semua layanan perpustakaan.

B. Layanan Kearsipan

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Kearsipan selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar telah dilaksanakan dengan nilai **91,02 (Sangat Baik)** , di mana dari hasil survei dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tren SKM layanan kearsipan terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun.
2. Unsur dengan nilai terendah adalah waktu dan menjadi prioritas perbaikan dengan melakukan Peningkatan Kapasitas Petugas dalam memberikan pelayanan utamanya terkait kecepatan, ketepatan, kecermatan dalam pelayanan Kearsipan. Selain itu, secara berkesinambungan dilakukan upaya-upaya Optimalisasi Peningkatan Kompetensi Petugas Layanan baik Arsiparis maupun Pejabat Fungsional yang lain, terkait Pelayanan Prima dan tema lain yang relevan dengan

upaya peningkatan kualitas pelayanan kearsipan. Tidak kalah pentingnya adalah Koordinasi Lintas Sektor dan Konsultasi dengan instansi pembina terkait pemenuhan SDM Kearsipan (terutama petugas layanan). Selain itu, guna peningkatan kecepatan pelayanan, diperlukan menyusun rencana anggaran untuk melengkapi/menambah sarpras pelayanan sesuai dinamika kebutuhan layanan dan ketersediaan anggaran.

3. Unsur dengan nilai tertinggi adalah biaya karena semua layanan kearsipan adalah gratis.

Blitar, 5 Desember 2025

Kepala Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan

Kota Blitar



Drs. YUDHA BUDIONO, M.M.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196603261986031011

LAMPIRAN

1. Hasil screenshot data survei responden Tahun 2025 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar pada aplikasi e-Sukma Jatim.
2. Kuestioner SKM pada aplikasi e-Sukma
3. Foto Kegiatan
4. Rekomendasi Kegiatan SKM Layanan Perpustakaan dari BPS
5. Rekomendasi Kegiatan SKM Layanan Kearsipan dari BPS

3. Layanan Perpustakaan Ekstensi

[illegible]

Layanan Perpustakaan

1. Layanan Perpustakaan Online

[illegible]

Layanan Kearsipan

1. Layanan Alih Media :



- Beranda
- Buat Survei
- Hasil Survei
- Kotak Saran
- Laporan
- Kegiatan

96	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	49	Laki-Laki	082257183604	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-01 08:56:43	Disperpusp opd
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Perempuan	085748998621	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-05 08:12:36	
98	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31	Perempuan	085735832609	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-05 08:17:14	
99	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	40	Perempuan		LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-05 08:20:47	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Perempuan	081233288874	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-05 08:23:46	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Laki-Laki	085649667901	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-05 10:51:55	
102	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	32	Perempuan	082143185345	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-26 11:02:29	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Laki-Laki		LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-26 11:33:58	
104	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	Perempuan	085816770667	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-26 11:39:09	
105	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	Perempuan	085816770667	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-26 11:39:11	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Perempuan	085707737977	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-26 11:42:01	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Perempuan	085790877553	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-26 11:45:32	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Laki-Laki		LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-08-08 12:52:31	
109	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Perempuan	085645508365	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-09-08 12:55:10	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	Perempuan	085604757398	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-09-08 12:59:53	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	Laki-Laki	085706991041	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-09-08 13:06:06	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	Laki-Laki	085748801331	LYDIA (Layanan Alih Media)	2025-09-08 13:09:24	
Nilai/Unsur	392	403	390	446	401	409	407	446	396											
NRR/Unsur	3.50	3.60	3.48	3.98	3.58	3.65	3.63	3.98	3.54											
NRR/Unsur X 25	87.50	89.96	87.05	99.55	89.51	91.29	90.85	99.55	88.39											
NRR Tertimbang/Unsur	0.39	0.40	0.38	0.44	0.39	0.40	0.40	0.44	0.39											
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.62																			
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90.60																			

2. Layanan Fasilitas Sarana Kearsipan (Box Arsip)

[illegible]

3. Layanan Bim Kost



Bimbel
Bimbel Swast
Himel Swast
Komik Swast
Laporan
Kegiatan

Dipersepsi dgn													
No	Y	Z	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai/Usur	497	483	494	557	495	504	511	557	507				
NRK/Usur	3.55	3.52	3.53	3.98	3.54	3.60	3.65	3.98	3.82				
NRK/Usur X 25	88.75	88.04	88.21	99.46	88.39	90.00	91.25	99.46	90.54				
NRK Tertimbang/Usur	0.39	0.39	0.39	0.44	0.39	0.40	0.40	0.44	0.40				
JML NRK RM TERTIMBANG	3.63												
JML NRK RM TERTIMBANG x 25	90.65												



QR Kode Layanan di Tempat



QR Kode Layanan Ekstensi



QR Kode Layanan Online



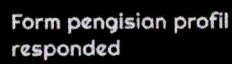
QR Kode Layanan Box Arsip



QR Kode Layanan Alih Media

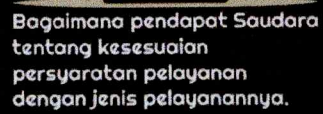


QR Kode Layanan Bimkost



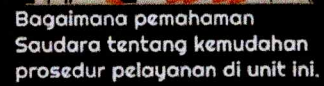
Nomor Hp: **Laki-Laki**

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Disperpusip
KOTA BLITAR**

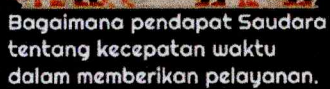


Tidak sesuai.
Kurang sesuai.
Sesuai.
Sangat sesuai.

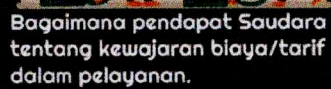
**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Disperpusip
KOTA BLITAR**



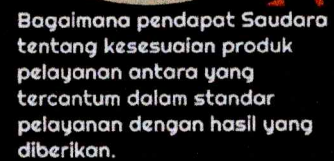
Tidak mudah.
Kurang mudah.
Mudah.
Sangat mudah.



Tidak cepat.
Kurang cepat.
Cepat.
Sangat cepat.



Sangat mahal
Cukup mahal
Murah
Gratis





Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Disperpusip
KOTA BLITAR



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



Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Disperpusip
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Tidak kompeten

Kurang kompeten

Kompeten

Sangat kompeten

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Disperpusip
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

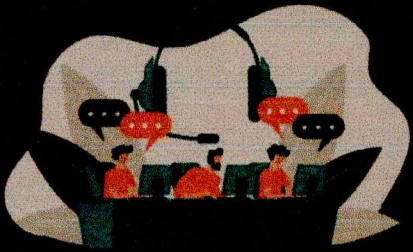
Tidak sopan dan ramah

Kurang sopan dan ramah

Sopan dan ramah

Sangat sopan dan ramah

Survei Kepuasan Masyarakat Pada Disperpusip KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Tidak ada

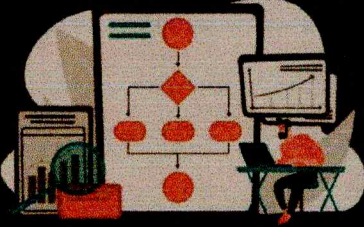
Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Dikelola dengan baik.

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Disperpusip
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk

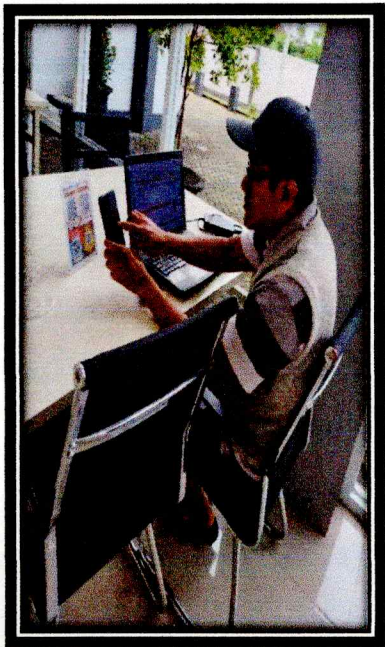
Cukup

Baik

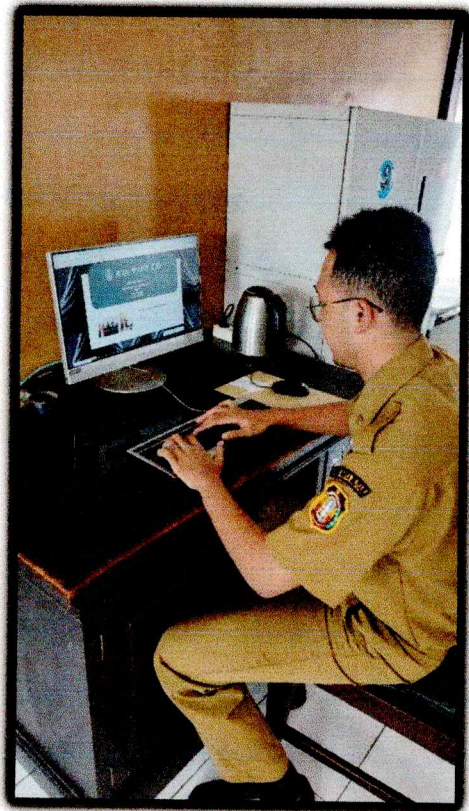
Sangat Baik

Dokumentasi Kegiatan

Layanan Perpustakaan



Layanan Kearsipan





**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR**

Jalan Kemerdekaan No. 52, Blitar 66134
Telp. (0342) 8175012 E-mail: bps3572@bps.go.id | Website: blitarkota.bps.go.id

Nomor : B-131/35720/Ts.010/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Blitar, 21 Februari 2025

Kepada Yang Terhormat :

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Kompilasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan
Perpustakaan Kota Blitar

Penyelenggara : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

dan setelah meneliti rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**
dengan catatan evaluasi rancangan kegiatan statistik
terlampir.

Identitas : **K-25.3572.010**

Rekomendasi : Identitas rekomendasi harus dicantumkan pada
kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima
kasih.

Kepala BPS Kota Blitar,



Hanung Pramusito





**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR**

Jalan Kersari No. 52, Blitar 66134
Telp. (0342) 8178012 E-mail: bps742@bps.go.id | Website: blitarkota.bps.go.id

Lampiran Surat

Nomor : B-131/35720/Ts.010/2025

Tanggal: 21 Februari 2025

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	: Kompilasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Perpustakaan Kota Blitar
Penyelenggara	: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/K-25.3572.010
Rekomendasi	: - Seluruh Penyelenggaraan Kegiatan Statistik Sektoral agar diajukan rekomendasi statistiknya sebelum dilaksanakan atau saat pelaksanaan, kemudian pasca pelaksanaan agar melaporkan metadata statistik meliputi metadata kegiatan, metadata variabel, dan metadata indikator - Penyelenggaraan kegiatan statistik menuju pada Generic Statistical Business Process Model (GSBPM) yang berlaku secara internasional. - Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan. - Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi. - Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun. - Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan. - Panduan penyusunan metadata statistik menuju pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik. - Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian.



Didukung oleh 100% pendanaan sendiri melalui anggaran belanja barang yang disediakan oleh Badan Pusat Statistik Kota Blitar, 2025



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR**

Jalan Kenari No. 62, Blitar 66134

Telp. (0342) 8178012 E-mail: kps3572@bps.go.id | Website: blitarkota.bps.go.id

Nomor : B-120/35720/Ts.010/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Blitar, 18 Februari 2025

Kepada Yang Terhormat :

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Kompilasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan
Kearsipan Kota Blitar

Penyelenggara : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

dan setelah meneliti rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**
dengan catatan evaluasi rancangan kegiatan statistik
terlampir.

Identitas : **K-25.3572.006**

Rekomendasi : Identitas rekomendasi harus dicantumkan pada
kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima
kasih.

Kepala BPS Kota Blitar,



Hanung Pramusito



* Dokumen ini sudah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Elektronik (BPSN), 2020.
* Untuk lebih detail QR di samping untuk memverifikasi file ini.



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA BLITAR**

Jalan Kenari No. 62, Blitar 66134

Telp. (0342) 8179012 E-mail: bps3572@bps.go.id | Website: blitarkota.bps.go.id

Lampiran Surat

Nomor : B-120/35720/Ts.010/2025

Tanggal: 18 Februari 2025

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	: Kompilasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Kearsipan Kota Blitar
Penyelenggara	: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/K-25.3572.006
Rekomendasi	: 1. Seluruh Penyelenggaraan Kegiatan Statistik Sektoral agar diajukan rekomendasi statistiknya sebelum dilaksanakan atau saat pelaksanaan, kemudian pasca pelaksanaan agar melaporkan metadata statistik meliputi metadata kegiatan, metadata variabel, dan metadata indikator 2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model (GSBPM)</i> yang berlaku secara internasional. a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan. b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi. 3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun. a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan. b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik. 4. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian.



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSSN) BSSN

* Untuk kode QR di samping untuk memverifikasi file.pdf