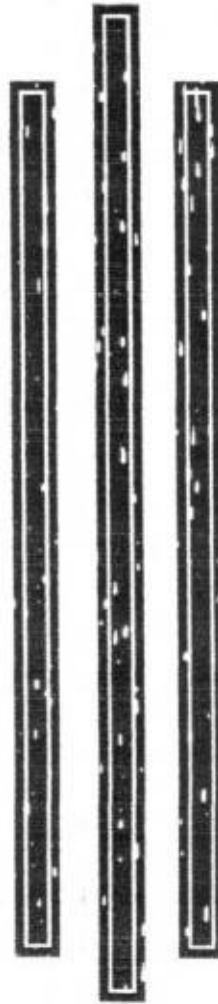




PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS KEARSIPAN
KABUPATEN WONOGIRI**

TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2019 dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka evaluasi terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik oleh karena itu diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui pelaksanaan survei dan sebagai tahapan proses penetapan indeks kepuasan masyarakat untuk Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas dasar pemikiran tersebut maka Dinas Kearsipan Kabupaten Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan teknis, penyelenggaraan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019

Felaksanaan survei yang meliputi penelitian dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kearsipan Kabupaten

Wonogiri Tahun 2019 ini disusun menggunakan teknik dan metode survei yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Melalui hasil survei ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat selaku petugas pelayanan Dinas Kearsipan Kabupaten Wonogiri dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik.

Kami menyadari bahwa laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini masih jauh dari sempurna sehingga kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey dan pelayanan yang ada di Dinas Kearsipan Kabupaten Wonogiri, hal tersebut diharapkan agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Wonogiri,

KEPALA DINAS
KEARSIPAN
KABUPATEN WONOGIRI



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Ruang Lingkup	3
BAB II METODOLOGI SKM	
2.1 Metode dan Unsur Survei	4
2.1.1 Metode	4
2.1.2 Unsur Survei	4
2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	6
2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	8
2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data	8
BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan	10
3.2 Analisis Karakteristik Responden	12
3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan	14
3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat	25
3.5 Rencana Tindak Lanjut	27
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	29
4.2 Saran	30
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
LAMPIRAN	

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
6	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
11	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
21	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
22	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
25	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3
26	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
32	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4
33	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
35	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
36	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
37	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
38	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
41	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
42	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
43	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
44	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
46	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
47	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
49	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
50	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
51	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
52	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
53	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
55	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
59	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
63	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
64	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
65	3	4	4	2	3	3	3	4	3	2
66	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
69	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
70	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
71	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
73	3	3	3	4	3	3	1	4	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3