



**PEMERINTAN PROVINSI
SUMATERA SELATAN**



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2024



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KEARSIPAN

Alamat : Jalan Demang Lebar Daun No. 4863 Palembang
Telp. / Fax. 0711 - 364843

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KEARSIPAN PROVINSI SUMATERA SELATAN
NOMOR : 060/ 18-a/ KPTS/ Dis. Kearsipan / 2024

TENTANG

PENETAPAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI DINAS KEARSIPAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

KEPALA DINAS KEARSIPAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

- Menimbang : a. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat;
- Mengingat : a. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Tahun 2000 – 2004 (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 206)
- b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
- d. Keputusan Men.PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- e. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 tahun 2000 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum (Lembaran Daerah Kota Palembang Tahun 2000 Nomor 2);

MEMUTUSKAN

Menetapkan

PERTAMA

: Membentuk Tim Pelaksana Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 yang terdiri dari :

1. Pengarah : Kepala Dinas Kearsipan Provinsi Sumsel
2. Ketua : Kepala Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip
3. Anggota : 1. Kepala Seksi Layanan dan Pemanfaatan Arsip
2. Kepala Seksi Sistem Informasi Kearsipan
3. Kepala Seksi Pengelolaan Arsip Dinamis
4. Kepala Seksi Akuisisi dan Pengelolaan Arsip Statis
5. Kasubbag Umum dan Kepegawaian

KEDUA

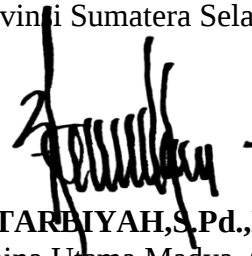
: Tim Pelaksana Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menyiapkan bahan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.
2. Memberikan lembar kuisisioner dan wawancara kepada masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan.
3. Mengumpulkan hasil lembar jawaban kuisisioner ke bidang Layanan Arsip untuk diadakan pengolahan data guna penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dinilai.
4. Membuat Laporan Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tersebut kepada Gubernur Sumatera Selatan.

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palembang
Pada tanggal, 16 Januari 2024
Kepala Dinas Kearsipan
Provinsi Sumatera Selatan



Hj. TARBIYAH, S.Pd., M.M
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 196410131984062001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor : 81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan diperkuat dengan terbitnya surat edaran Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 4/M/PAN-RB/03/2012 tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik.

Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan di bidang kearsipan oleh Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan perlu segera diupayakan perbaikannya.

Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah terutama di bidang kearsipan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kearsipan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur kearsipan.

Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan adalah lembaga kearsipan daerah yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang kearsipan meliputi kebijakan, pembinaan kearsipan dan pengelolaan kearsipan.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan umum, Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan memberikan pelayanan kearsipan terhadap masyarakat maupun instansi-instansi pemerintah. Bagi peminat yang berasal dari Organisasi Perangkat Daerah diwajibkan membawa rekomendasi dari Kepala Dinas / Badan, bagi Pelajar/Mahasiswa harus mendapat izin dari Kepala/Direktornya. Hal tersebut dimaksudkan guna menjaga keamanan dan penyelamatan arsip demi kepentingan negara. Pelayanan juga dapat diberikan bagi yang akan study banding bidang kearsipan dan Pelajar/Mahasiswa yang praktek kerja lapangan.

Untuk mengetahui suatu keberhasilan pelayanan kearsipan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan diperlukan penilaian yang salah satunya adalah melalui penilaian oleh masyarakat dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2024 agar diketahui bagaimana capaian kinerja pelayanan petugas kepada masyarakat.

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap mutu pelayanan jasa kearsipan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2024.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan petugas yang ada di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan.
- b. Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan jasa kearsipan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan.
- c. Menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa kearsipan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan.

1.2.3 Manfaat

- a. Survei ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Pelayanan Jasa Kearsipan Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan untuk dapat dipakai sebagai pendalaman terhadap masalah – masalah yang berhubungan dengan survei kepuasan masyarakat serta upaya identifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi masyarakat yang berkunjung ke Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip Kearsipan Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan.
- b. Diharapkan dapat memberikan gambaran bagi pimpinan dan jajaran manajemen Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan dalam menentukan kebijaksanaan dan mengambil keputusan untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan kearsipan kepada masyarakat.
- c. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Pelayanan Kearsipan Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan.

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dilakukannya survei kepuasan masyarakat di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan antara lain : Bidang Pengelolaan Arsip, Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip, Bidang Pembinaan Kearsipan.

BAB II

GAMBARAN UMUM DINAS KEARSIPAN PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2023

2.1 Profil Kelembagaan

Arsip merupakan bahan bukti pertanggungjawaban pemerintah masa lalu baik bersifat pembangunan-pembangunan fisik maupun mental spiritual yang kesemuanya tertuang pada lembaran-lembaran tertulis, film, video dan media-medianya. Arsip berguna untuk kepentingan generasi yang akan datang. Oleh karena itu diselamatkan dan dilestarikan keberadaanya. Kehilangan arsip tidak dapat diganti, ia akan hilang selamanya. Usaha penyelamatan arsip sebagai bukti kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga Negara, Badan-badan Pemerintahan serta kegiatan yang dilakukan oleh Badan-badan Swasta atau Perorangan dilaksanakan oleh lembaga-lembaga kearsipan baik di tingkat pusat, provinsi maupun di tingkat Kabupaten/Kota. Tanpa arsip suatu bangsa akan terperangkap dalam kekinian yang penuh dengan ketidakpastian, arsip merupakan saksi bisu tak terpisahkan, handal dan abadi yang memberikan kesaksian terhadap keberhasilan, kegagalan, pertumbuhan dan kejayaan bangsa.

Dalam konteks ini daerah sepenuhnya berwenang dan bertanggungjawab mengelola dan melestarikan arsipnya dengan mengacu kepada kebijakan pedoman dan standar yang ditetapkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) serta kebijakan Gubernur Sumatera Selatan melalui Kantor Arsip Daerah Provinsi Sumatera Selatan sesuai dengan peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Akan tetapi Kantor Arsip Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah diubah bentuk organisasinya menjadi Badan melalui Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 maka secara resmi menjadi Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan. Tetapi efektif pelaksanaan menjadi Dinas Kearsipan secara resmi pada awal tahun 2012 dan merupakan tahun awal pelaksanaan kegiatan untuk Badan Arsip Provinsi Sumatera Selatan.

Pada awal tahun 2017 Badan Arsip Daerah Provinsi Sumatera Selatan diubah menjadi Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 dan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 51 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan. Dengan berlakunya Perda dan Pergub tersebut secara otomatis bentuk organisasi berubah, yang dahulunya merupakan Badan Arsip Daerah dengan type B menjadi Dinas Kearsipan dengan type A, sehingga volume pekerjaan meningkat. Dan juga dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-ketentuan pokok kearsipan, maka diperlukan untuk menjamin perlindungan ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya, menjamin perlindungan kepentingan negara dan hak-hak keperdataan rakyat, serta mendinamiskan sistem kearsipan, diperlukan penyelenggaraan kearsipan yang sesuai dengan prinsip, kaidah,

dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan oleh suatu sistem penyelenggaraan kearsipan yang andal.

- **VISI**
“Arsip sebagai sumber informasi yang akuntabel”
- **MISI**
 1. Mengembangkan kapasitas kelembagaan dan kualitas sumber daya manusia dengan menerapkan prinsip ”*Good Governance*”.
 2. Mewujudkan tata kelola penyelenggaraan arsip yang bertaraf nasional dan/ atau internasional.
 3. Meningkatkan pelayanan informasi dan jasa kearsipan untuk kegiatan pemerintahan dan kepentingan masyarakat.

2.2 Tugas dan Fungsi

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan melaksanakan tupoksi berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2016 mempunyai tugas membantu Gubernur dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan provinsi di bidang kearsipan. Menyelenggarakan fungsi antara lain sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kearsipan daerah pengelolaan, pembinaan umum dan pengembangan kearsipan di lingkungan Pemerintah Provinsi;
2. Perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan di bidang kearsipan daerah;
3. Pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintahan provinsi di bidang kearsipan;
4. Pelaksanaan akuisisi dan pengelolaan arsip dinamis dan arsip statis serta pelestarian arsip statis;
5. Membina dan melaksanakan kerjasama dengan instansi dan organisasi lain.

BAB III

METODE SURVEI

3.1 Metode Survei

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei dimana data diambil secara acak

3.1.2 Variabel Penelitian

Variabel yang dipakai adalah 10 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada di dalam pengukuran yaitu :

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Kecepatan pelayanan
4. Kewajaran biaya pelayanan
5. Kesesuaian persyaratan pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan keramahan petugas
8. Ketersediaan maklumat pelayanan
9. Pengaduan pengguna layanan
10. Sarana dan prasarana pelayanan

3.1.3 Instrumen Survei

Instrumen survei yang dipakai adalah kuesioner, sebelum diminta untuk mengisi kuesioner dilakukan penjelasan kepada responden tentang maksud dan tujuan survei serta ditanyakan apakah mereka bersedia menjadi responden. Kepada responden diminta untuk memberikan jawaban yang jujur dan apa adanya agar dapat memberikan masukan kepada Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan untuk perubahan.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari s/d Desember 2024.

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah semua penerima pelayanan dari masing-masing bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan.

3.3.2 Sampel

Sampel dalam survei ini adalah 151 orang dari jumlah populasi.

3.4 Analisa Data

Nilai SKM merupakan nilai survei untuk seluruh pelayanan Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan sebagai suatu totalitas untuk masing-masing bidang pelayanan. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Bobot nilai rata tertimbang = $\frac{\Sigma Bobot}{\Sigma Unsur} = \frac{1}{14} = 0,071$

Nilai SKM = $\frac{Total\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi}$ x Nilai perimbang

Untuk memudahkan interpretasi nilai SKM yaitu antara 25-100 hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

SKM unit pelayanan x 25

Tabel nilai persepsi, interval, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan

Nilai persepsi	Nilai interval SKM	Nilai interval Konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1 - 1,75	25 – 43,75	A	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 – 62,50	B	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 – 81,25	C	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	D	Sangat Baik

BAB IV
HASIL SURVEI

4.1 Deskripsi Responden

1. Jenis Kelamin

Sebanyak 37 % responden berjenis kelamin perempuan dan sisanya 63 % adalah laki-laki.

Tabel 1 : Jenis Kelamin Pengunjung

No	Jenis Kelamin	Σ	%
1.	Laki-laki	95	63
2.	Perempuan	56	37
Total		151	100

2. Pendidikan

Responden yang mempunyai tingkat pendidikan rendah yaitu SD, SMP sebanyak (0 %) sedangkan yang berpendidikan sedang yaitu SMA sebanyak (15 %) dan yang berpendidikan tinggi yaitu D1-D4, S1 dan S2, sebanyak (85 %).

Tabel 2 : Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Σ	%
1.	SD	0	0
2.	SMP	0	0
3.	SMA	20	13
4.	D1-D4	0	0
5.	S1	100	66
6.	S2	31	20
Total		151	100

3. Pekerjaan

Responden yang pekerjaan utamanya PNS (59%), diikuti pegawai swasta (15%), wiraswasta (9%), pelajar (14%), dan yang lainnya adalah (3%).

Tabel 3 : Pekerjaan

No	Pekerjaan	Σ	%
1.	PNS	90	59
2.	Pegawai Swasta	20	13
3.	Wiraswasta	0	0
4.	Pelajar / Mahasiswa	20	13
5.	Lainnya	10	6
Total		151	100

4.2 Variabel Penentu Survei Kepuasan Masyarakat

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Tabel 4 : Pendapat masyarakat tentang kesesuaian persyaratan pelayanan

No	Persyaratan Pelayanan	Σ	%
1.	Tidak sesuai	0	0
2.	Kurang sesuai	0	0
3.	Sesuai	95	62
4.	Sangat sesuai	56	37
	Total	151	100

Dari tabel diatas terlihat sebagian besar masyarakat merasa persyaratan pelayanan sangat sesuai yaitu sebesar (66%) dan yang menyatakan tidak sesuai sebesar (0%).

2. Kemudahan prosedur pelayanan

Tabel 5 : Pendapat masyarakat tentang kemudahan prosedur pelayanan

No	Kemudahan Pelayanan	Σ	%
1.	Tidak mudah	0	0
2.	Kurang mudah	0	0
3.	Mudah	80	52
4.	Sangat mudah	71	47
	Total	151	100

Dari tabel diatas terlihat bahwa semua masyarakat yang merasa prosedur pelayanan sangat mudah yaitu sebesar (57%) dan yang menyatakan tidak mudah sebesar (1%).

3. Kecepatan pelayanan

Tabel 6 : Kecepatan Pelayanan

No	Kecepatan Pelayanan	Σ	%
1.	Tidak	0	0
2.	Kurang	0	0
3.	Cepat	98	64
4.	Sangat cepat	52	34
	Total	151	100

Dari tabel diatas terlihat bahwa seluruh masyarakat merasa pelayanan yang diberikan cepat yaitu sebesar (45%), dan yang menyatakan pelayanan sangat cepat yaitu sebesar (32%).

4. Kewajaran biaya

Tabel 7 : Kewajaran biaya pelayanan

No	Disiplin Petugas	Σ	%
1.	Sangat mahal	0	0
2.	Cukup mahal	0	0
3.	Murah	0	0
4.	Gratis	151	100
	Total	151	100

Dari tabel diatas terlihat bahwa semua masyarakat merasa biaya pelayanan adalah gratis adalah sebesar (100%) dan yang menyatakan biaya pelayanan adalah murah adalah sebesar (0 %).

5. Kesesuaian produk pelayanan

Tabel 8 : Kesesuaian produk pelayanan

No	Tanggung Jawab Petugas	Σ	%
1.	Tidak sesuai	0	0
2.	Kurang sesuai	0	0
3.	Sesuai	95	62
4.	Sangat sesuai	56	37
	Total	151	100

Dari tabel diatas terlihat bahwa seluruh masyarakat merasa produk yang diberikan adalah sangat sesuai yaitu sebesar (29%) dan yang menyatakan sesuai adalah sebesar (57%).

6. Kompetensi/Kemampuan Petugas

Tabel 9 : Kemampuan Petugas

No	Kemampuan Petugas	Σ	%
1.	Tidak kompeten	0	0
2.	Kurang kompeten	0	0
3.	Kompeten	56	37
4.	Sangat Kompeten	95	62
	Total	151	100

Dari tabel diatas terlihat bahwa semua masyarakat merasa petugas kompeten melayani adalah sebesar (59%) dan yang menyatakan sangat kompeten adalah sebesar (29%).

7. Kesopanan dan keramahan petugas

Tabel 10 : Kesopanan dan keramahan petugas

No	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	Σ	%
1.	Tidak	0	0
2.	Kurang	0	0
3.	Sopan dan ramah	100	66
4.	Sangat sopan dan ramah	51	33
	Total	151	100

Dari tabel diatas bahwa sebagian besar masyarakat yang merasa petugas yang melayani sopan dan ramah adalah sebesar (60%) dan yang menyatakan petugas yang melayani sangat sopan dan ramah adalah sebesar (31%).

8. Ketersediaan Maklumat Pelayanan

Tabel 11 : Ketersediaan Maklumat Pelayanan

No	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	Σ	%
1.	Tidak ada	0	0
2.	Ada tapi tidak diterapkan	10	3
3.	Diterapkan tapi kurang maksimal	90	59
4.	Diterapkan sepenuhnya	51	33
	Total	151	100

Tabel diatas terlihat sebagian besar masyarakat yang merasa ketersediaan maklumat pelayanan diterapkan tapi kurang maksimal adalah sebesar (26%) dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya adalah sebesar (71%).

9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Tabel 12 : Penanganan pengaduan pengguna layanan

No	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Σ	%
1.	Tidak ada	0	0
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	1
3.	Berfungsi kurang maksimal	49	32
4.	Dikelola dengan baik	100	66
	Total	151	100

Dari tabel diatas terlihat bahwa sebagian besar masyarakat merasa penanganan pengaduan pengguna layanan adalah berfungsi kurang maksimal yaitu sebesar (4%) dan yang menyatakan dikelola dengan baik adalah sebesar (91%).

10. Sarana dan prasarana

Tabel 13 : Sarana dan prasarana

No	Sarana Dan Prasarana	Σ	%
1.	Tidak ada	0	0
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
3.	Berfungsi tetapi kurang baik	91	60
4.	Dikelola dengan baik	60	40
	Total	151	100

Dari tabel diatas terlihat bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa sarana dan prasarana adalah dikelola dengan baik yaitu sebesar (71%) dan yang menyatakan berfungsi tetapi kurang baik adalah sebesar (17%).

4.3 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kearsipan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan

Tabel : Hasil nilai rata-rata unsur pelayanan kearsipan Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,38
U2	Prosedur pelayanan	3,26
U3	Kecepatan pelayanan	3,25
U4	Kewajaran biaya pelayanan	3,25
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,27
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,69
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,69
U8	Ketersediaan maklumat pelayanan	3,92
U9	Pengaduan pengguna layanan	3,96
U10	Sarana dan prasarana pelayanan	3,98

Nilai Rata-rata tertimbang : 3,48
Nilai SKM : 91,75
Mutu Pelayanan : A
Kinerja Pelayanan : Sangat Baik

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Responden yang diteliti di Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 451 orang, dengan jenis kelamin paling banyak perempuan (57%), dengan tingkat pendidikan paling banyak tingkat pendidikan S1 (60%) dan pekerjaan sebagian besar PNS (57%).

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh hasil sebagai berikut : dari seluruh item pertanyaan pada kuesioner penilaian terhadap unsur pelayanan diperoleh nilai rata-rata tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,98 dan Penanganan Pengaduan sebesar 3,96 dan rata-rata nilai terendah adalah unsur kepastian biaya pelayanan sebesar 3,25 dan Waktu Pelayanan sebesar 3,25.

Jumlah nilai per unsur adalah 71,76, jumlah nilai rata-rata per unsur 47,86 dan nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3,48. Nilai survei kepuasan masyarakat di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2024 masuk dalam kategori interval SKM antara 81,26-100 dengan kesimpulan bahwa mutu pelayanan adalah A (Sangat Baik), dengan kinerja unit pelayanan sangat baik.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan dari semua unsure pelayanan nilai rata-rata unsur pelayanan sangat baik. Tentu saja hal tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan publik di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan.

Tabel : Hasil nilai rata-rata unsur pelayanan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,38
U2	Prosedur pelayanan	3,26
U3	Kecepatan pelayanan	3,25
U4	Kewajaran biaya pelayanan	3,25
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,27
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,69
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,69
U8	Ketersediaan maklumat pelayanan	3,92
U9	Pengaduan pengguna layanan	3,96
U10	Sarana dan prasarana pelayanan	3,98

Nilai Rata-rata tertimbang : 3,48

Mutu Pelayanan : A
Kinerja Pelayanan : Sangat Baik

Pembahasan unsur pelayanan berdasarkan nilai rata-rata terendah

1. Kewajaran biaya pelayanan

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, dengan nilai sebesar 3,25. Unsur ini disimpulkan memiliki kinerja yang baik karena di nilai interval 2,51-3,25.

2. Kecepatan pelayanan

Yaitu pendapat responden terhadap kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dengan nilai sebesar 3,25. Unsur ini disimpulkan memiliki kinerja yang baik karena di nilai interval 2,51-3,25.

EVALUASI DAN TINDAK LANJUT SKM

No	Variabel penentu berdasarkan nilai rata-rata terendah	Nilai rata-rata	Yang telah dilakukan	Tindak Lanjut	Ket
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,11	• Meningkatkan Sarana dan Prasarana	• memberikan selebaran brosur tentang Dinas Kearsipan	
2.	Kepastian biaya pelayanan	3,13	• Tidak memungut biaya apapun dalam konsultasi ke Dinas Kearsipan.	• Meletakkan Maklumat Tidak Di Pungut Biaya	

REKAPITULASI DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEARSIPAN PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2024

NO	INSTANSI	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT			KET
		NOMOR SK TIM	NILAI SKM TAHUN 2024	LAPORAN TINDAK LANJUT	
1	Dinas Kearsipan	060/08.a /KPTS/Dis.Kearsipan/2024	91,75	√	

Palembang, Desember 2024
Plt. Kepala Dinas Kearsipan
Provinsi Sumatera Selatan

 $\{ttd_pengirim\}$

Dyah Novita Fitriani P,SKM.,M.Si
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 197111301994032001

LAYANAN KEARSIPAN



FASILITAS, SARANA & PRASARANA



R. Tunggul Dinas Kearsipan Prov. Sumsel



Podcast Arsipkoe



Mobil Layanan Kearsipan



Tempat Penyimpanan Arsip Peta



Roll O'pack (Lemari Besi)



Rak Penyimpanan Arsip Kertas



Laci Penyimpanan Arsip Foto



Lemari Arsip Audio Visual

TATA TERTIB MEMINJAM ARSIP

1. Waktu pelayanan informasi arsip dibuka dari hari Senin-Jumat, pukul 08.30-14.00
2. Pengguna arsip hanya dilayani oleh petugas layanan arsip pada bidang Layanan Arsip
3. Pengguna arsip dilarang merokok di ruang layanan arsip
4. Pengguna arsip dilarang bawa kamera ke dalam ruang layanan arsip
5. Pengguna arsip dilarang melipat, mencoret, atau member tanda apapun terhadap arsip
6. Pengguna arsip, dilarang ikut serta dalam pencarian/masuk ke ruang otomasi arsip atau depo arsip
7. Pengguna arsip harus menjaga ketenangan selama berada di ruangan layanan arsip
8. Untuk pengadaan arsip dilakukan oleh petugas layanan arsip



<http://arsip.sumselprov.go.id>



Dinas Kearsipan Provinsi Sumsel



dinaskearsipan.provsumsel

PENDAHULUAN

Pada awalnya Badan Arsip Daerah Provinsi Sumatera Selatan adalah hanya sebuah kantor, dikenal sebagai Kantor Arsip Provinsi Sumatera Selatan. Kantor Arsip Daerah Provinsi Sumatera Selatan terbentuk berdasarkan Pergub 5/1993. Kantor Arsip Daerah Provinsi Sumatera Selatan sendiri baru berjalan tahun 1994. Lalu baru pada tahun 2011 berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No. 2 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Selatan, Kantor Arsip berubah menjadi Badan Arsip Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Seiring dengan perkembangannya Badan Arsip Daerah Provinsi Sumatera Selatan berubah dan ditingkatkan statusnya menjadi Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Selatan ditetapkan dan diundangkan pada tanggal 04 November 2016, dan Peraturan Gubernur nomor 51 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan, di tetapkan dan diundangkan pada tanggal 30 November 2016, yang berlaku hingga saat ini.

VISI

"SUMATERA SELATAN MAJU UNTUK SEMUA"

MISI

1. Membangun Sumatera Selatan berbasis ekonomi kerakyatan, yang didukung sektor pertanian, industri dan UMKM yang tangguh untuk mengatasi pengangguran dan kemiskinan baik di perkotaan maupun di pedesaan.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) baik laki-laki maupun perempuan, yang sehat, berpendidikan, profesional dan menjunjung tinggi nilai-nilai keimanan, ketaqwa'an, kejujuran dan integritas.
3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bebas korupsi, kolusi dan nepotisme dengan mengedepankan transparan dan akuntabilitas yang didukung aparatur pemerintahan yang jujur, berintegritas, profesional dan responsif.
4. Membangun dan meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur, termasuk infrastruktur dasar guna percepatan pembangunan wilayah pedalaman dan perbatasan, untuk memperlancar arus barang dan mobilitas penduduk, serta terwujudnya daya saing daerah dengan mempertumbuhkan pemerataan dan keseimbangan daerah.
5. Meningkatkan kehidupan beragama, seni dan budaya untuk membangun karakter kehidupan sosial yang agamis dan berbudaya dengan ditopang fisik yang sehat melalui kegiatan olahraga, sedangkan pengembangan pariwisata berorientasi pada wisata religius.

#Arsip Gas Pooll!!!



**DINAS KEARSIPAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN
PELAYANAN KEARSIPAN**

