



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



**DINAS KEARSIPAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

DAFTAR ISI

Bab I Pendahuluan

A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud, Tujuan dan Manfaat.....	2
C. Gambaran Umum	3
D. Visi dan Misi	4

Bab II Metode Survei

A. Periode Survei	6
B. Metode Penelitian	6
C. Tahapan Pelaksanaan Survei	6
D. Bentuk Jawaban Hasil Survei	8
E. Penetapan Responden dan Pengolahan Data Penilaian.....	9
F. Tempat dan waktu	9

Bab III Hasil Survei

A. Deskripsi Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
B. Hasil Identifikasi Survei SKM per Triwulan.....	12
C. Rencana Tindak Lanjut	13
D. Aksi Tindak Lanjut	15
E. Perbandingan Nilai SKM selama 3 Tahun.....	16

Bab IV Penutup

BAB I

Pendahuluan

A. 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.

B. Maksud, Tujuan dan Manfaat

1. Maksud

Meningkat kualitas pelayanan terhadap masyarakat disegala bidang baik dari administrasi pelayanan langsung terhadap masyarakat, upaya untuk memonitoring serta mengevaluasi dan tindak lanjut dari survei yang diberikan kepada masyarakat di lingkungan dinas kearsipan pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan.

2. Tujuan

- 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.

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.

C. Gambaran Umum

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan yang ditetapkan dan diundangkan pada tanggal 30 November 2016 adalah sebagai berikut :

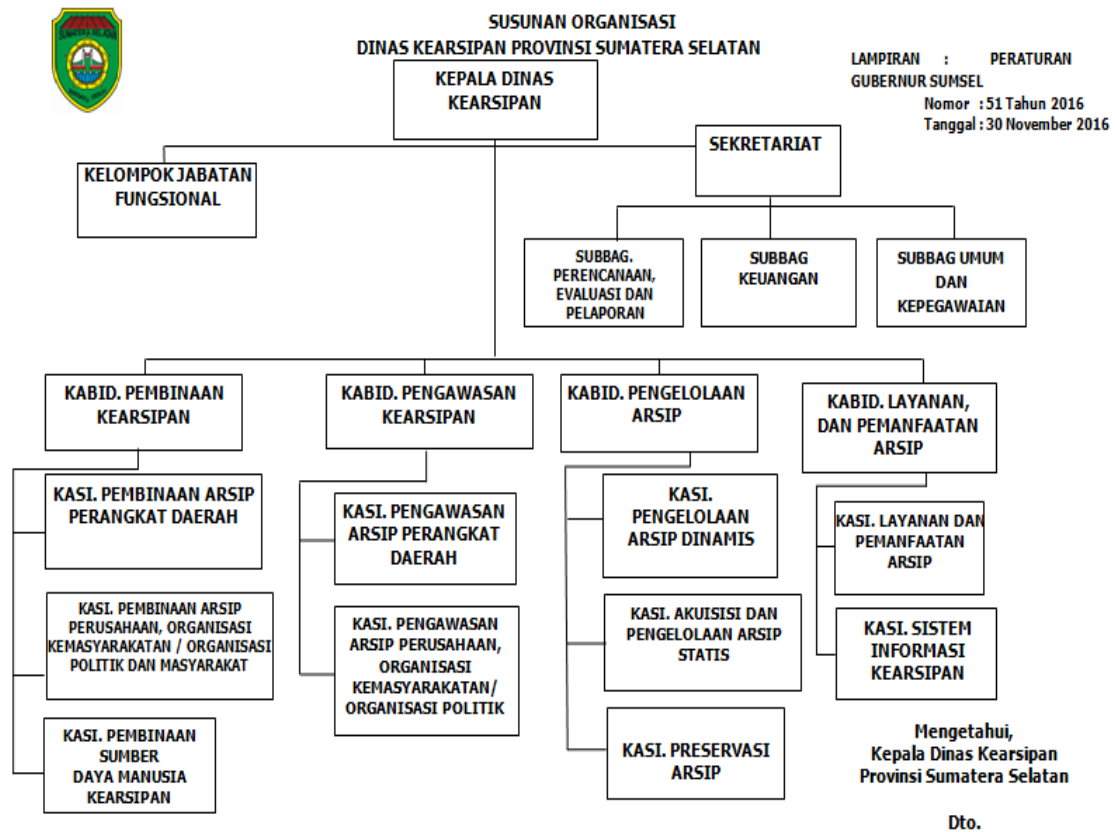
Adapun susunan struktur Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan terdiri dari :

- I. Bagian Sekretariat
 - a) Bidang Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
 - b) Bidang Keuangan
 - c) Bidang Umum dan Kepegawaian
- II. Bidang Pembinaan Kearsipan
- III. Bidang Pengawasan Kearsipan
- IV. Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip

Jumlah pegawai yang mendukung dalam melaksanakan tugas yang dijalankan oleh pegawai pada Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan adalah

- a. PNS sebanyak 40 orang
- b. PPPK sebanyak 41 orang

Terlampir bagan Strukrur Organisasi dan Pegawai pada Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2025 yaitu :



D. Visi dan Misi

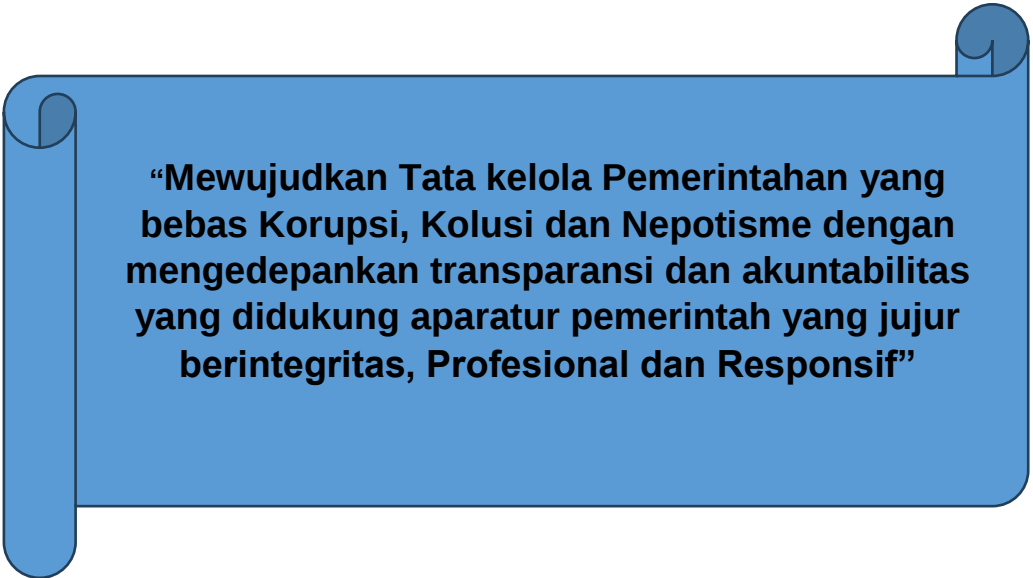
1. Visi

Visi adalah pandangan jauh kedepan tentang cita-cita yang ingin dicapai oleh Provinsi Sumatera Selatan adapun visi tersebut dirumuskan sebagai berikut :

SUMATERA SELATAN
MAJU TERUS UNTUK SEMUA

2. Misi

Berdasarkan Visi Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan maka Dinas Kearsipan Daerah Provinsi Sumatera Selatan melaksanakan program dan kegiatan yang mendukung pada misi VI yaitu :



“Mewujudkan Tata kelola Pemerintahan yang bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dengan mengedepankan transparansi dan akuntabilitas yang didukung aparatur pemerintah yang jujur berintegritas, Profesional dan Responsif”

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kearsipan dilaksanakan per triwulan yaitu Triwulan I (Januari s/d Maret), Triwulan II (April s/d Juni 2025), Triwulan III (Juli s/d September) dan Triwulan IV (Oktober s/d Desember 2025)

B. Metode Penelitian

Secara periodik Survei menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert* yaitu skala Psikometrik yang umum digunakan dalam Quesioner(angket) yang paling banyak digunakan dalam skala riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, skala Likert dapat mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

C. Tahapan Pelaksanaan Survei

1. Pelaksana Survei

Pelaksana survei adalah Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan Beralamat Jl. Demang Lebar Daun No. 4863 Palembang

2. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri oleh Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan

3. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat melalui

- a) Perencanaan
- b) Persiapan
- c) Pelaksanaan
- d) Pengolahan
- e) Penyajian Hasil Survei

4. Langkah-langkah survei Kepuasan Masyarakat

- a) Menyusun instrumen survei
- b) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- c) Menentukan responden

- d) Melaksanakan survei
- e) Mengolah hasil survei
- f) Menyajikan dan melaporkan Hasil Survei

D. Bentuk Jawaban Hasil Survei

D. Bentuk Jawaban Hasil Survei

Design bentuk jawaban hasil survei dalam setiap pertanyaan pada unsur pelayanan dalam questioner berupa jawaban pilihan ganda yaitu :

No.	Variabel Penelitian	Jawaban dari Setiap Unsur
1.	Persyaratan Pelayanan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak sesuai ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang sesuai ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi sesuai ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat sesuai
2.	Prosedur Pelayanan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak mudah ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang mudah ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi mudah ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat mudah
3.	Waktu Pelayanan	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak cepat ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang cepat ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi cepat ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat cepat
4.	Biaya/Tarif Pelayanan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi sangat mahal ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi cukup mahal ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi murah ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi gratis
5.	Produk Layanan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak sesuai ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang sesuai ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi sesuai ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak kompeten ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang kompeten ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi kompeten ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat kompeten
7.	Perilaku Pelaksana;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak sopan dan ramah ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi kurang sopan dan ramah ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi sopan dan ramah ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi sangat sopan dan ramah
8.	Maklumat Pelayanan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak ada ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi ada tetapi tidak diterapkan ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi diterapkan tetapi kurang maksimal ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi diterapkan sepenuhnya
9.	Penanganan Pengaduan;	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak ada ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi ada tetapi tidak berfungsi ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi berfungsi kurang maksimal ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi dikelola dengan baik
10.	Sarana dan Prasarana.	➤ Angka 1 adalah nilai persepsi tidak ada ➤ Angka 2 adalah nilai persepsi ada tetapi tidak berfungsi ➤ Angka 3 adalah nilai persepsi berfungsi kurang maksimal ➤ Angka 4 adalah nilai persepsi dikelola dengan baik

E. Penetapan Responden dan Pengolahan Data Penilaian

a) Jumlah Responden

Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebanyak 151 (seratus Lima Puluh Satu) orang responden yang terdiri dari pegawai, mahasiswa, pelajar dan lain-lainnya, yang berhubungan dan dilayani oleh bagian-bagian yang ada pada Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan.

b) Pengolahan data dan Penilaian

Metode pengolahan data nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, nilai penimbang ditetapkan dengan rumus.

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata (NRR) tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1 \\ \text{NRR tertimbang per unsur} &= \text{NRR per unsur} \times 0,1 \\ \text{Jumlah NRR tertimbang} &= \text{Total NRR tertimbang seluruh unsur} \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan Rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \text{Total NRR tertimbang} \times 25$$

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

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

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

F. Tempat dan Waktu

1. Tempat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dinas Kearsipan Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di ruang pelayanan Dinas Kearsipan

2. Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat yaitu di bagi per triwulan yaitu :

- Triwulan I dilaksanakan diantara bulan Januari s/d maret 2025
- Triwulan II dilaksanakan diantara bulan April s/d Juni 2025
- Triwulan III dilaksanakan diantara bulan Juli s/d September 2025
- Triwulan IV dilaksanakan diantara bulan Oktober s/d Desember 2025

BAB III

HASIL SURVEI

A. Deskripsi Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1) Deskripsi Jenis Kelamin Responden

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

Tabel 1 : Jenis Kelamin Pengunjung

Jenis Kelamin	Σ	%	TW I	TW II	TW III	TW IV
1. Laki-laki	47	31	4	2	10	36
2. Perempuan	104	69	28	13	9	49
Total	151	100	32	15	19	85



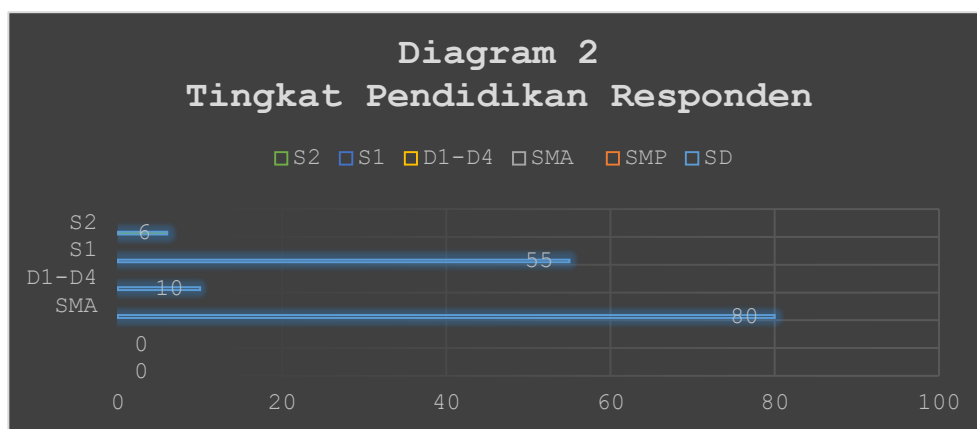
Pada tabel dan diagram diatas menunjukan bahwa jumlah “Jenis kelamin Responden dari 151 orang responden yang mengisi survei adalah responden laki-laki 47 orang dengan persentase 31% dan responden perempuan sebanyak 104 orang dengan persentase 69%

2) Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden

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	%	TW I	TW II	TW III	TW IV
1.	SD	0	0	0	0	0	0
2.	SMP	0	0	0	0	0	0
3.	SMA	80	53	2	1	2	75
4.	D1-D4	10	6	0	2	1	7
5.	S1	55	37	28	12	15	0
6.	S2	6	4	2	0	1	3
Total		151	100	32	15	19	85

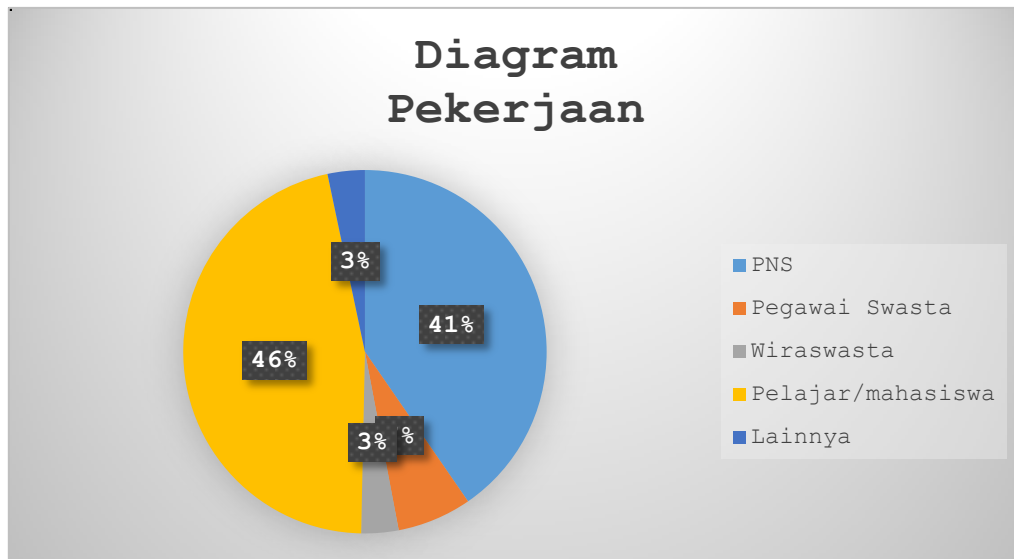


3) Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden

Responden yang pekerjaan utamanya PNS (42%), diikuti pegawai swasta (6%), wiraswasta (3%), pelajar (46%), dan yang lainnya adalah (3%).

Tabel 3 : Pekerjaan

No	Pekerjaan	Σ	%	TW I	TW II	TW III	TW IV
1.	PNS	61	42	22	11	8	20
2.	Pegawai Swasta	10	6	2	2	1	5
3.	Wiraswasta	5	3	1	2	2	0
4.	Pelajar / Mahasiswa	70	46	6	0	7	57
5.	Lainnya	5	3	1	1	1	2
Total		151	100	32	15	19	85



B. Hasil Identifikasi Survei SKM Per Triwulan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan dapat diidentifikasi nilai dari unsur terendah adalah sebagai berikut :

1) Hasil SKM Triwulan I, II, III dan IV

Tabel 4
Nilai Unsur Terendah

Triwulan	Nomor Unsur	Unsur Terendah	Nilai Unsur
I	Unsur 3	Waktu Pelayanan	3,28
II	Unsur 6	Kompetensi Pelayanan	3,20
III	Unsur 6	Kompetensi Pelayanan	3,21
IV	Unsur 6	Kompetensi Pelayanan	3,38

2) Hasil Sampel Saran/Masukan dan umur Responden

Pendataan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan dapat diidentifikasi contoh sampel yang diambil dari berbagai hasil survei adalah sebagai berikut :

Saran/Masukan	TW I		TW II		TW III		TW IV	
	Jenis Kelamin	umur tahun	Jenis Kelamin	umur tahun	Jenis Kelamin	umur tahun	Jenis Kelamin	umur tahun
tetap pertahankan pelayan ublik yang baik dan berkualitas	perempuan	36						
tingkatkan pelayan dalam penyambutan			laki-laki	37				
petugas menunjukkan sikap ramah dan sopan dan komunikatif sehingga membuat pengguna merasa nyaman					perempuan	22		
secara keseluruhan, kompetensi pelayanan sudah memenuhi harapan dan memberikan pengalaman yang positif							perempuan	47

C. Rencana Tindak Lanjut

Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan telah melaksanakan survei SKM tahun 2025 dan telah membuat Rencana Tindak lanjut dari nilai terendah pada setiap triwulannya, terdapat 4 (empat) pelaksanaan Rencana Tindak lanjut per triwulan dari 10 (sepuluh) unsur pertanyaan survei yang telah dilaksanakan terhadap 151 orang responden, rencanan tindak lanjut dari unsur menurut data hasil survei adalah sabagai berikut :

Tabel 6
Rencanan Tindak Lanjut

No	Unsur terendah	nilai	Rencana tindak lanjut	TW I	TW II	TW III	TW IV	Pertanggung jawab
1	Waktu Pelayanan	3,28	Mengevaluasi waktu pelayanan dari awal sampai selesai	Akhir maret				Kepala Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan
2	Kompetensi Pelayanan	3,20	meningkatkan kapasitas SMD		Akhir Juni			Kepala Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan
3	Kompetensi Pelayanan	3,21	meningkatkan skill publik speaking			Akhir September		Kepala Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan
4	Kompetensi Pelayanan	3,38	melakukan pelayanan service excellen				Akhir november	Kepala Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan

D. Aksi Tindak Lanjut

Setelah Rencana Tindak lanjut diatas Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan telah menindaklanjuti nilai unsur terendah pada setiap triwulan, terdapat 4 (empat) melaksanakan tindaklanjuti dari unsur terendah menurut data hasil survei adalah sebagai berikut :

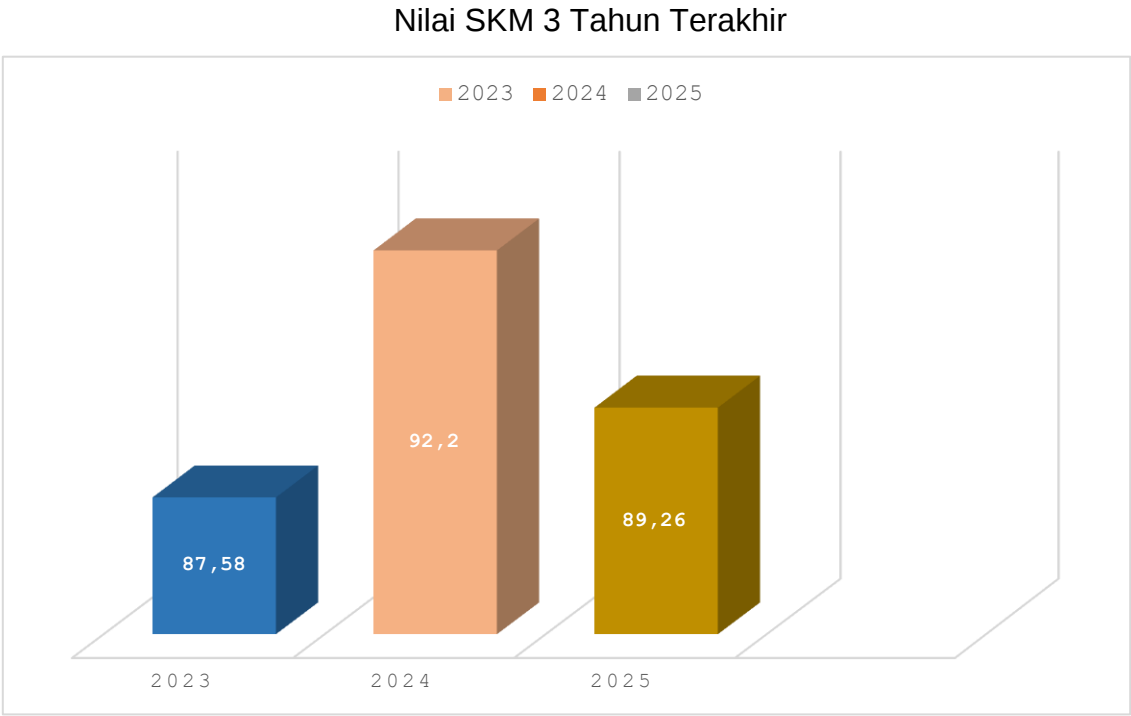
No	Unsur Terendah	Nilai	Rencana Tindaklanjuti	Rencana waktu pelaksanaan	Progres pelaksanaan	Pelaksanaan tindaklanjuti
1	Waktu Pelayanan	3,25	Mengevaluasi waktu pelayanan dari awal sampai selesai	TW III	simulasi Pelayanan	Mempersingkat waktu tunggu
2	Kompetensi Pelayanan	3,20	meningkatkan kapasitas SMD	TW II	mengikuti workshop	meningkatkan kapasitas SMD
3	Kompetensi Pelayanan	3,21	meningkatkan skill publik speaking	TW II	mengikuti diklat	meningkatkan skill publik speaking
4	Kompetensi Pelayanan	3,38	melakukan pelatihan service excelen	TW IV	mencari tempat pelatihan service excelen	melaksanakan pelatihan servic excelen

E. Perbandingan Nilai SKM selama 3 Tahun

Hasil identifikasi nilai IKM Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan dapat dibandingkan sebagai berikut : Tahun 2025 adalah 89,26 (baik) yang menurun sebanyak 2.94 poin dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2024 adalah 92,20 (sangat baik). Hal ini yang disebabkan oleh faktor menurunnya

Nilai IKM Dinas Kearsipan pada tahun 2024 adalah kurang pendampingan petugas pelayanan terhadap responden, kurangnya kapasitas SDM pelayanan (servic excelen)

Nilai IKM Dinas kearsipan pada tahun 2024 adalah 92,20 (sangat baik) yang meningkat sebanyak 4,52 poin dibandingkan nilai IKM di tahun 2023 adalah 87,68 (baik). Hal ini disebabkan oleh peningkatan volume kegiatan yang dilaksanakan oleh bagian-bagian yang ada di Dinas Kearsipan dimana sekaligus didukung oleh peningkatan anggaran kegiatan.



BAB IV PENUTUP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2025 disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 151 orang responden yang dibagi menjadi 4 (empat) Triwulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pertriwulan tersebut teridentifikasi sebagai berikut :

A. Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan telah menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 dengan hasil nilai IKM : 89,25 yang terdiri dari :

- 1) Nilai IKM triwulan I adalah 89,61
- 2) Nilai IKM triwulan II adalah 88,00
- 3) Nilai IKM triwulan III adalah 88,82
- 4) Nilai IKM triwulan IV adalah 90,74

B. Teridentifikasi 4 (empat) unsur terendah di setiap triwulan yaitu :

- 1) Triwulan I : Waktu Pelayanan dengan nilai 3,25
- 2) Triwulan II : kompetensi Pelayanan dengan nilai 3,20
- 3) Triwulan III : kompetensi Pelayanan dengan nilai 3,21
- 4) Triwulan IV : kompetensi Pelayanan dengan nilai 3,38

C. Teridentifikasi 4 (empat) unsur terendah di setiap triwulan yaitu :

- 1) Tindak Lanjut Kepala Bidang Layanan dan Pemanfaatan mengevaluasi waktu pelayanan dari awal sampai selesai
- 2) Tindak Lanjut meningkatkan kapasitas SDM
- 3) Tindak Lanjut meningkatkan skill publik speaking
- 4) Tindak Lanjut melakukan pelatihan service excellen

Dalam rangka mewujudkan **Good Governance**, pelayanan Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan diharapkan terus mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya kompetensi **Aparatur Sipil Negara (ASN)** dalam melaksanakan tugas sehari-hari sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing. Upaya peningkatan kompetensi

tersebut merupakan bagian dari komitmen Dinas Kearsipan untuk memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Palembang, Desember 2025
Plt. Kepala Dinas Kearsipan
Provinsi Sumatera Selatan

ZULKARNAIN.,SE.,M.M
Pembina Utama Madya (IV/d)
Nip 1996022219930310

REKAPITULASI LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMSEL

DINAS KEARSIPAN

[illegible][illegible]

[illegible]

33	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4			Manual		TW II : ada aksi tindaklanj ut
34	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4					
35	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4					
36	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3					
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
38	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4					
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
40	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4					
41	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4					
42	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4					
43	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3					
44	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4					
45	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4					
46	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4					
47	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4					
	52	56	51	54	49	48	52	51	57	58					
	3,47	3,73	3,40	3,60	3,27	3,20	3,47	3,40	3,80	3,87					
	0,35	0,37	0,34	0,36	0,33	0,32	0,35	0,34	0,38	0,39	3,520	88,00			

67	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4						
68	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4						
69	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4						
70	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4						
71	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4						
72	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4						
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
74	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4						
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4						
76	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4						
77	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4						
78	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4						
79	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4						
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4						
81	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4						
82	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4						
83	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4						
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4						
85	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4						
86	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4						
87	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4						
88	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4						
89	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4						
90	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4						
91	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
93	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4						
94	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4						
95	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4						
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3						
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3						
98	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3						
99	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3						
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
101	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4						
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
104	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
106	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4						
107	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4						
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						

														75%	
ΣUnsur	89,89	92,54	83,66	92,27	85,31	82,48	84,77	91,01	94,98	95,99					
Nilai IKM Unit Pelayanan dengan Responden 151 Orang												357,16		**) 89,29	
Keterangan :															
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00															
B (Baik) : 76,61 - 88,30													Palembang,	2025	
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60													Kepala Dinas Kearsipan		
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99															
Keterangan :													dto		
- U1 s/d U10 = Unsur-unsur Pelayanan															
- ΣNilai / Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur															
- NRR = Nilai Rata-rata													ZULKARNAIN,S.E.,M.M		
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat															
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang															
- **) = Jumlah NRR tertimbang x (25)															
- NRR per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi															
- NRR tertimbang = NRR Per Unsur x 0,1 (U10) & X 0,11 (U9)															
														</	