



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 :

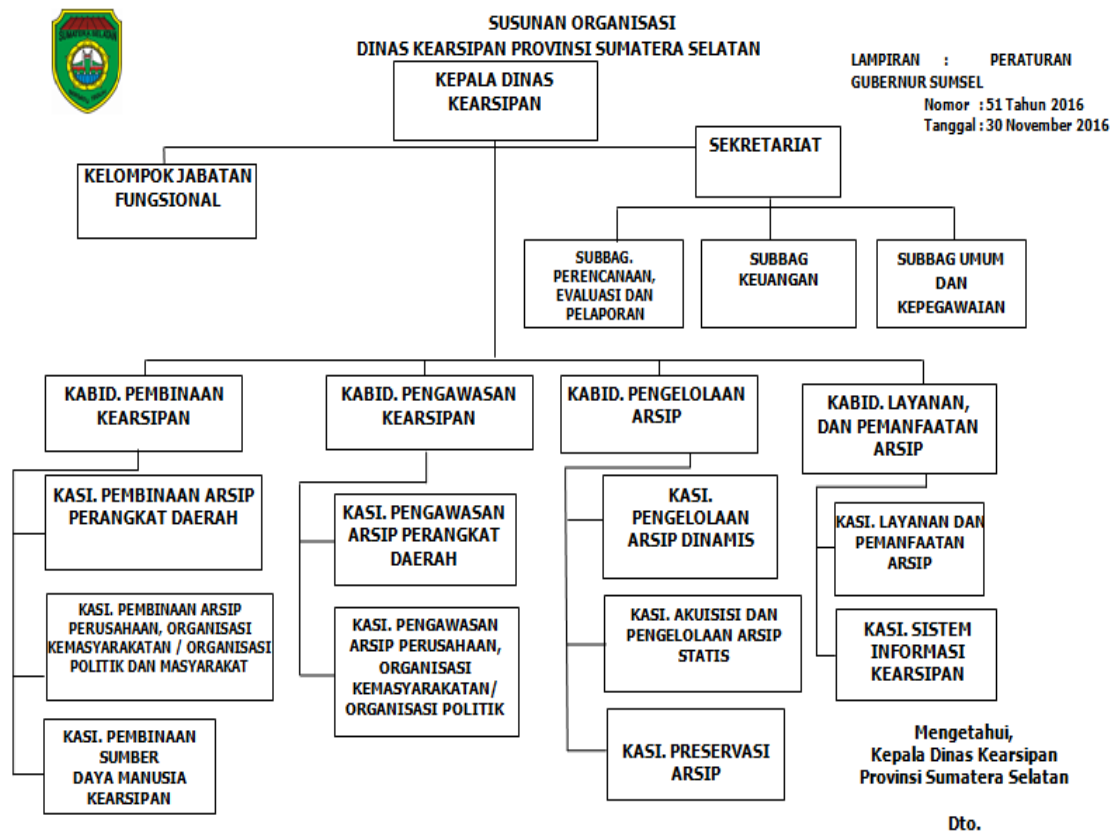
Adapun susunan struktur Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan terdiri dari :

- 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 Dinas Kearsipan mengemban dan sesuai dengan visi Provinsi Sumatera Selatan yang telah dirumuskan sebagai berikut :

SUMATERA SELATAN
MAJU TERUS UNTUK SEMUA

2. Misi

Dinas Kearsipan sesuai misi ke enam Gubernur dan Wakil Gubernur Sumatera Selatan. Misi ke enam Gubernur Sumatera Selatan dan Wakil Gubernur Sumatera Selatan yaitu **“Meningkatkan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan yang berbasis digital menuju Pelayanan Publik yang berkualitas”**, Tujuan yang akan dicapai dari misi ke enam Adalah Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan Tata kelola pemerintahan (government governance) merupakan struktur dan proses tata kelola yang terdapat dalam instansi pemerintah. Peningkatan tata kelola pemerintahan diperlukan dalam meningkatkan kinerja pemerintahan yang meliputi peningkatan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan, serta peningkatan kapabilitas dan integritas aparatur pemerintah daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Adapun sasaran dari misi ke enam adalah meningkatnya kualitas dan kapabilitas birokrasi serta meningkatnya kualitas pelayanan publik.

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 Questioner(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.

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

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 Watu

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

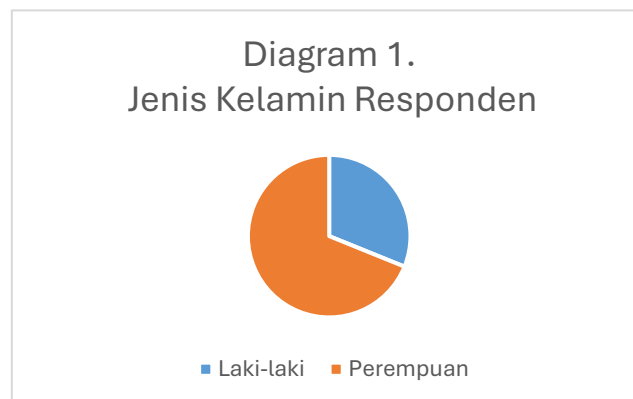
A. Deskripsi Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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



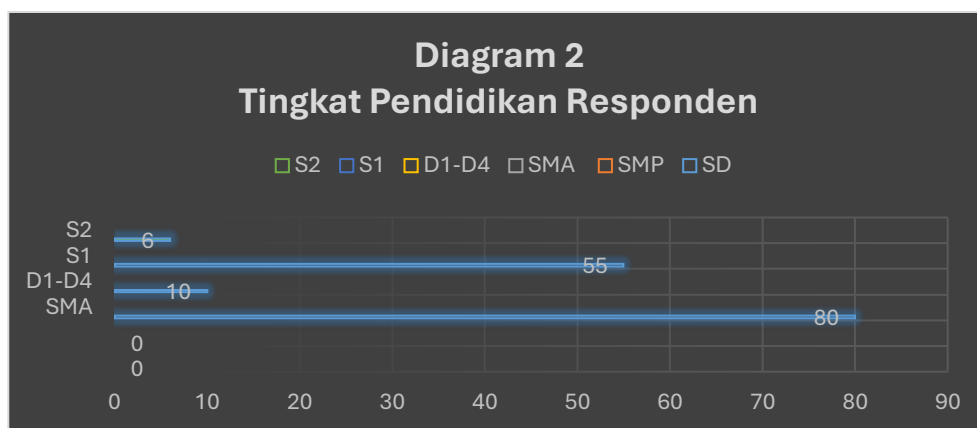
Pada tabel dan diagram diatas menunjukan bahwa jumlah “Jenis kelamin Responden dari 151 orang responden yang mengisi survei adalah responden laki-laki 47 orang dengan persentase 31% dan responden perempuan sebanyak 104 orang dengan persentase 69%

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

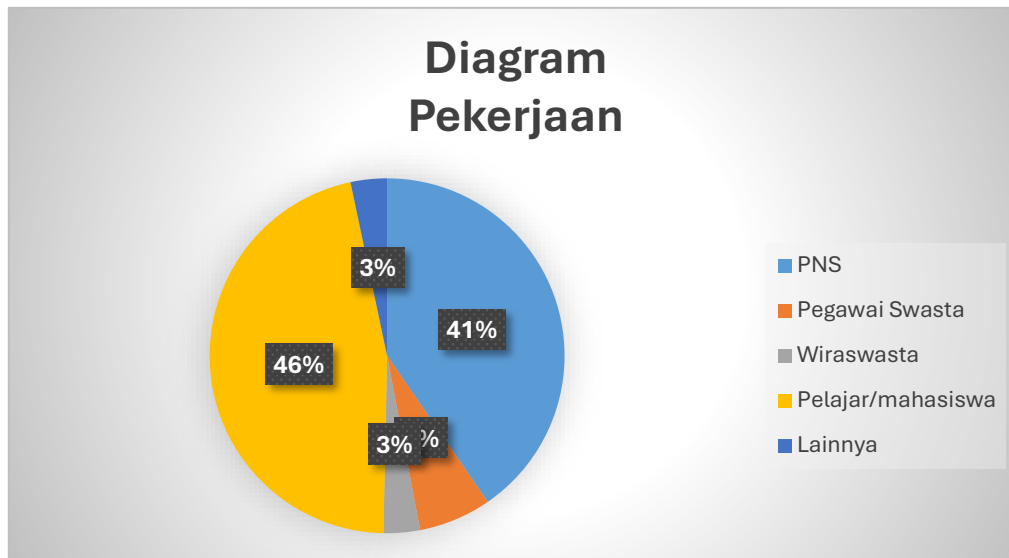


3) Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden

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

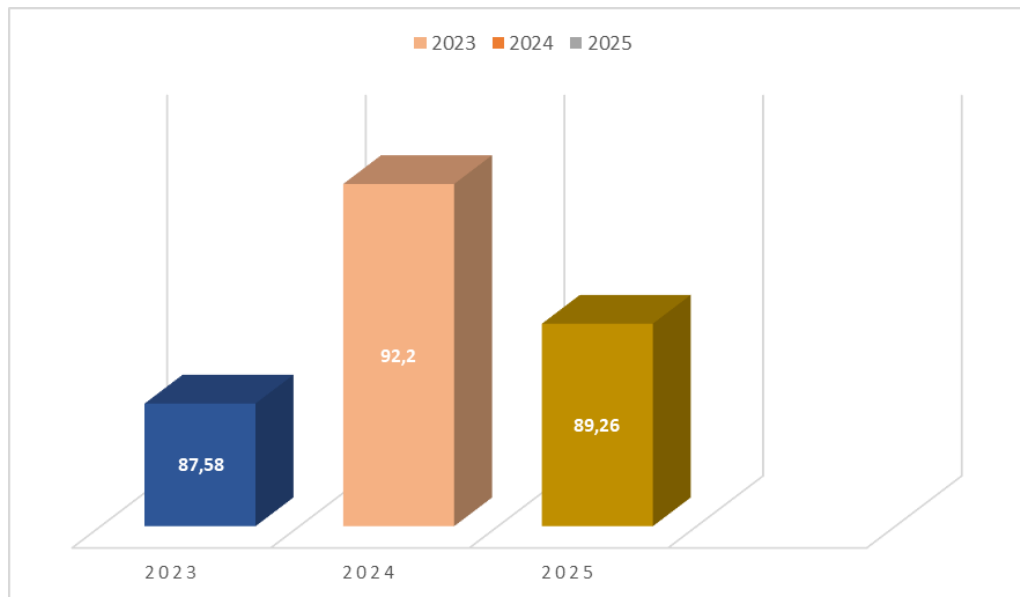
No	Unsur terendah	nilai	Rencana tindak lanjut	TW I	TW II	TW III	TW IV	Pertanggung jawab
1	Waktu Pelayanan	3,28	Mengevaluasi standar waktu pelayanan dari awal sampai selesai dan Publikasi adanya pelayanan secara Online	Akhir maret				Kepala Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan
2	Kompetensi Pelayanan	3,20	meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia dengan mengikuti Petugas Pelayanan pelatihan <i>public speaking</i>		Akhir Juni			Kepala Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan
3	Kompetensi Pelayanan	3,21	Meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi SDM <i>Integrity briefing</i>			Akhir September		Kepala Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan
4	Kompetensi Pelayanan	3,38	meningkatkan kompetensi Petugas dengan mengikuti Petugas Pelayanan pelatihan dan <i>service excellent</i>				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 tindaklanjut dari unsur terendah menurut data hasil survei adalah sebagai berikut :

No	Unsur Terendah	Nilai	Rencana Tindaklanjut	Rencana waktu pelaksanaan	Progres pelaksanaan	Pelaksanaan tindaklanjut
1	Waktu Pelayanan	3,25	Publikasi aplikasi online di media	Akhir maret	membuat Website dan Instragram Pelayanan	Publikasi pelayanan melalui Website https://arsip.sumselfprov.go.id/ Instagram https://www.instagram.com/dinaskearsipan.provsumsel?igsh=MXZya2Ridz14Z3VtbQ==
2	Kompetensi Pelayanan	3,20	meningkatkan kapasitas SDM dengan mengikutkan Petugas Pelayanan pelatihan dan sosialisasi	Akhir Juni	Persiapan mengikuti Pelatihan Hypno <i>Public Speaking</i>	mengikuti pelaksanaan pelatihan skill <i>public speaking</i> bagi petugas pelayanan pada 25 juni 2025
3	Kompetensi Pelayanan	3,21	Meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi SDM <i>Integrity briefing</i>	Akhir September	Pembekalan peningkatan motivasi tentang Displin Tentang Budaya Kerja	pengarahan dan pembekalan kepada seluruh pegawai tentang “Displin tentang Budaya kerja” pada tanggal 25 September 2025
4	Kompetensi Pelayanan	3,38	meningkatkan kompetensi Petugas dengan mengikutkan Petugas Pelayanan pelatihan dan Sosialisasi	Akhir Desember	Pesiapan mengikuti Pelatihan <i>Service Excellent</i>	mengikuti pelaksanaan pelatihan <i>service excellent</i> bagi petugas pelayanan pada tanggal 15 desember 2025

E. Perbandingan Nilai SKM selama 3 Tahun



Hasil identifikasi nilai IKM Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan dapat dibandingkan sebagai berikut : Tahun 2025 adalah 89,29 (baik) yang menurun sebanyak 2.91 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 excellent*)

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) per triwulan 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 NILAI UNSUR SKM
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMSEL
DINAS KEARSIPAN
TAHUN 2025

[illegible]

Catatan									
---------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 1) | Seluruh Uptd/Uptb/Unit harus melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, selanjutnya mengirimkan Laporan SKM Uptd/Uptb/Unitnya - | | | | |
| | ke Perangkat Daerah terkait untuk di Kompilasi menjadi Laporan SKM Perangkat Daerah | | | | |

- | | | | |
|----|--|--|--|
| 2) | 9 Unsur adalah pertanyaan survei tanpa unsur pertanyaan tentang Maklumat Pelayanan | | |
|----|--|--|--|

- | | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 3) | 10 Unsur adalah pertanyaan survei dengan menggunakan unsur pertanyaan tentang Maklumat Pelayanan | | | |
|----|--|--|--|--|

REKAPITULASI LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMSEL

DINAS KEARSIPAN

[illegible][illegible]

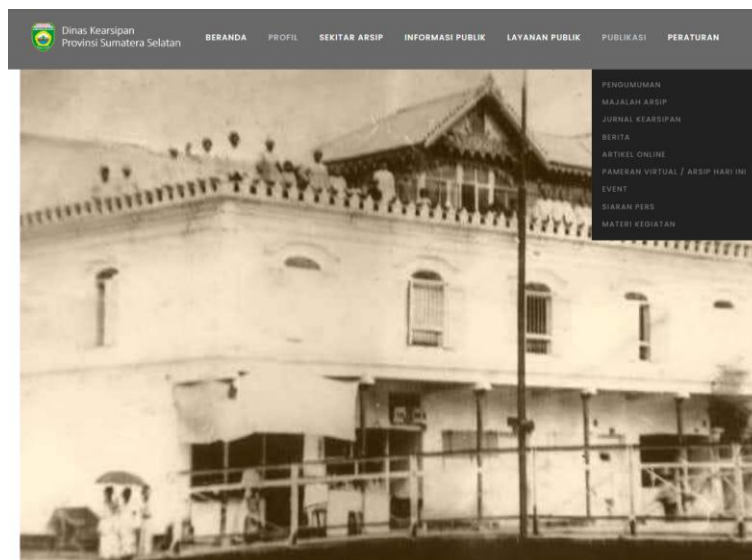
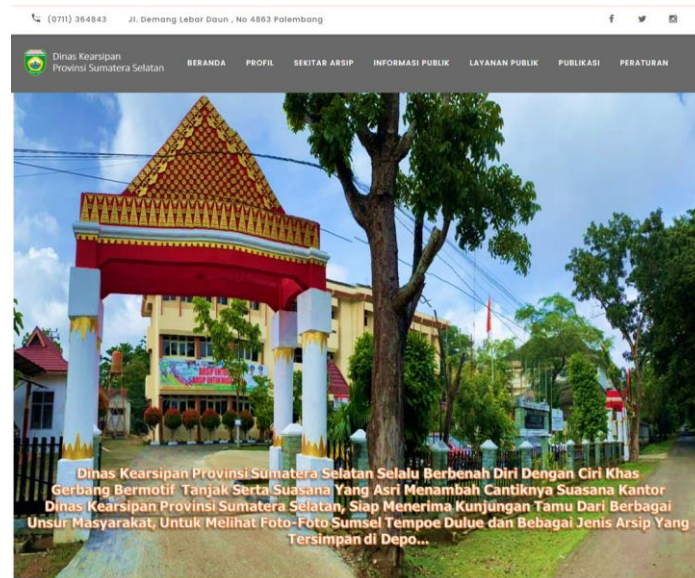
67	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4					
68	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4					
69	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4					
70	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4					
71	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4					
72	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4					
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
74	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4					
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
76	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
77	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4					
78	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4					
79	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4					
80	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4					
81	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4					
82	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4					
83	3	3	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	4	3	4	4	4					
90	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4					
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4					
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4					
95	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4					
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4					
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4					
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4					
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4					
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					
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
111	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4					
112	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4					
113	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4					
114	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4					
115	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4					
116	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4					
117	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3					
118	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4					
119	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4					
120	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4					
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3					
122	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4					
123	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3					
124	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4					
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
126	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4					
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3					
129	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4					
130	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3					
131	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4					
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
133	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4					
134	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4					
135	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3					
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
138	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4					
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
140	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
142	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4					
143	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4					
144	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3					
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
147	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4					
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
	294	304	296	325	301	290	293	317	330	331					
	3,46	3,58	3,48	3,82	3,54	3,41	3,45	3,73	3,88	3,89					
	0,35	0,36	0,35	0,38	0,35	0,34	0,34	0,37	0,39	0,39	3,62	90,62			
Unsur	14,24	14,85	13,45	14,76	13,57	13,17	13,61	14,68	15,18	15,31					
Unsur	3,56	3,71	3,36	3,69	3,39	3,29	3,40	3,67	3,79	3,83					
ΣUnsur	89,03	92,78	84,05	92,27	84,82	82,29	85,09	91,75	94,85	95,67				75%	
Nilai IKM Unit Pelayanan dengan Responden 151 Orang												357,04		**)	89,26

Manual

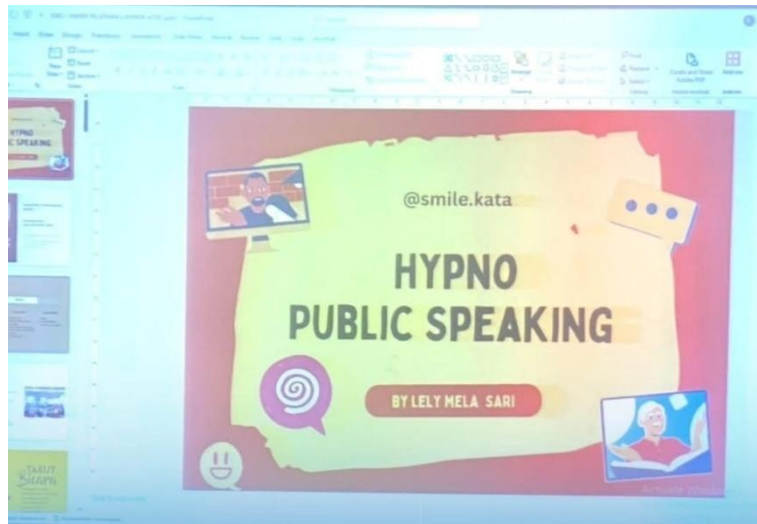
TW IV : ada aksi tindakanj
ut

Dokumentasi Kegiatan Tindak Lanjut TW I

Publikasi Layananan Online



Dokumentasi Kegiatan Tindak Lanjut TW II
Pelatihan Public Speaking



Dokumentasi Kegiatan Tindak Lanjut TW III
pembekalan peningkatan motivasi tentang budaya kerja layanan





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

DINAS KEARSIPAN

Jalan Demang Lebar Daun Nomor 4863 Palembang Kode Pos 30137
Telepon (0711) 364843, Faksimili (0711) 364843
Pos-el arsip@sumselprov.go.id, laman <https://arsip.sumselprov.go.id/>

SURAT TUGAS

NOMOR : 800.1.4.1/360/ST/Dis.Kearsipan.I/2025

Dasar : Undangan Hypno Public Speaking Course tanggal November 2024
tentang kursus public speaking

MEMERINTAHKAN

Kepada :

1. Nama : Dyah Novita F.P. ,S.K.M., M.Si.
Jabatan : Plt. Kepala Dinas
2. Nama : Sri Rahmawati, S.Sos., M.M.
Jabatan : Kepala Bidang Pengawasan Kearsipan
3. Nama : Imela Guswindari Lubis, ST., M.M
Jabatan : Kepala Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip
4. Nama : Devi Yulianti, S.K.M.
Jabatan : Kepala Seksi Pembinaan Arsip Perangkat Daerah
5. Nama : Syamsia H.M, S.PD.I., M.Si.
Jabatan : Kepala Seksi Pembinaan Arsip Perusahaan, Ormas/Orpol dan Masyarakat
6. Nama : Wina Aprida, SE.,M.M
Jabatan : Kepala Seksi Pengawasan Arsip Perangkat Daerah
7. Nama : Irma Yusnita, S.Pd., MM
Jabatan : Kepala Seksi Akuisisi dan Pengelolaan Arsip Statis
8. Nama : Marlissa Pasilova, S.Kom.
Jabatan : Kasi. Sistem Informasi Kearsipan
9. Nama : Hj. Endayani, SE.,M.M
Jabatan : Arsiparis Ahli Madya
10. Nama : Sri Nurjanah, S.Pd
Jabatan : Analis Laporan Hasil Pengawasan

Untuk : Mengikuti kegiatan pelatihan public speaking pada
Hari/Tanggal : Rabu / 25 Juni 2025
Waktu : 07.30 s.d. selesai
Tempat : Hotel Luminor Palembang

Palembang, 23 Juni 2025

Plt. Kepala Dinas,



Dyah Novita Fitriani P, S.K.M.,M.Si
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 19711130 199403 2 001



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

DINAS KEARSIPAN

Jalan Demang Lebar Daun Nomor 4863 Palembang Kode Pos 30137
Telepon (0711) 364843, Faksimili (0711) 364843
Pos-el arsip@sumselprov.go.id, laman <https://arsip.sumselprov.go.id/>

SURAT TUGAS NOMOR : 800/379/ST/Dis.Kearsipan.I/2025

Dasar : Berdasarkan surat penawaran dari Smile Kata Trainer & Coach Nomor. 030/PROP/LMS/XI/2025 tanggal 8 Desember 2025 hal Penawaran Pelatihan *Service Excellence*.

MEMERINTAHKAN

Kepada :

1. Sri Oktarina, A.Md	11. Muhammad Habibullah
2. Sinta Rahayu	12. Dian Lestari, S.P.
3. Meissy Sapitry, S.Kom.	13. Marwan
4. Prana Aspanda Putra, S.Sos.	14. Dede Saputra, S.P.
5. Emelda Yusniarti, S.E.	15. Remond Andika, S.Sos.
6. Dwi Karlinah	16. Mike Exselen, S.P.
7. Muhammad Ibnu Said, S.P.	17. Desi Ratnasari, S.Pd.
8. Resi Resuna, S.Pd	18. Akir
9. Weli Ani Meta, S.Pd.	19. Victor Al Muhasibi
10. Andi Febriansa, S.P.	20. Refi Andriyani, S.Si.

Untuk : Mengikuti Kelas Pelatihan *Service Excellence* pada :
Hari/Tanggal : Senin / 15 Desember 2025
Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan

Palembang, 12 Desember 2025
a.n. Plt. Kepala Dinas
Sekretaris



H. Aris Saputra, S.Sos., M.Si.
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 196906201990091001