



DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH

LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Semester I

2024

Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.



@dinas_arpus_jateng
arpusda.jatengprov.go.id
Jl. Dr. Setiabudi No 201C, Kode Pos 50263



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3. Trend Nilai SKM	
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
5.1 Kuesioner	13
5.2 Hasil Pengolahan Data	14
5.3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	15
5.4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	16

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 mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi 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 Layanan Arsip pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan survey atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan metode kolaborasi pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survey 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah:

Untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Layanan Arsip pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Arsip Statis pada Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Semester I Tahun 2024 dilakukan secara mandiri/datang langsung, bagi jenis Layanan Arsip Statis, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat kuesioner di website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id
2. Menyampaikan link dan *barcode* kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan, alamat link yang disampaikan adalah <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1032> .
3. Menarik data hasil SKM dari sistem ESKM JATENG yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM.
4. Membuat laporan Hasil SKM Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah.
5. Menyampaikan laporan hasil SKM kepada admin Biro Organisasi Provinsi Jawa Tengah yang menangani Pelayanan Publik untuk dikompilasi menjadi nilai IKM Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Layanan Arsip Statis pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yaitu :

1. **Persyaratan** : adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu penyelesaian** : adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** : adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden selesai mendapatkan layanan dengan menyampaikan link kuesioner melalui aplikasi percakapan Whatsapp dan scan *barcode*. Kemudian, responden mengisi kuesioner dengan perangkat telepon pribadi masing-masing dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Semarang

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Layanan Arsip pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut: penyebaran Kuesioner dilakukan pada tanggal bulan Januari sampai dengan tanggal akhir bulan Mei 2024. Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dimulai Minggu pertama Bulan Juni 2024, hal ini dikarenakan Minggu

ketiga bulan Juni 2024 harus sudah mengirimkan data SKM Semester I tahun 2024 ke Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah untuk direkap dengan Perangkat Daerah lainnya dan dilaporkan ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Layanan Arsip di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah kurang lebih 150 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel *responden* yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 108 orang.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 108 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	3	2,78
2	SLTP	0	0,00
3	SLTA	80	74,07
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	3	2,78
5	Sarjana (S-1)	21	19,44
6	Pasca sarjana (S2)	1	0,93
TOTAL		108	100,00

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	8	7,41
2	Pensiunan	-	00,00
3	Pegawai Swasta	-	00,00
4	Wiraswasta	-	00,00

5	Pelajar/Mahasiswa	99	91,67
6	Tidak Bekerja	-	0,00
7	Lainnya	1	0,93
8.	Petani	-	0,00
TOTAL		108	100,00

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	38	35,19
2	Perempuan	70	64,81
TOTAL		108	100,00

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Rentang Umur

NO	RENTANG UMUR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	17 Tahun Kebawah	0	0,00
2	18 s/d 27 Tahun	106	98,15
3	28 s/d 37 Tahun	0	0,00
4	38 s/d 47 Tahun	0	0,00
5	48 s/d 57 Tahun	2	1,85
6.	58 Tahun Keatas	0	0,00
TOTAL		108	100,00

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESkM Jateng dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,44	86	B	Baik
2	Prosedur	3,49	87,25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,48	87	B	Baik
4	Biaya	3,41	85,25	B	Baik
5	Produk Spesifikasi	3,44	86	B	Baik

	Jenis Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana	3,51	87,75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,61	90,25	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	3,45	86,25	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,41	85,25	B	Baik
	JUMLAH	31,24	781		
	NILAI IKM	3,47	86,75	B	Baik
	JUMLAH RESPONDEN= 108				

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur terendah adalah:
 - 1.1. Unsur Persyaratan dengan nilai 86;
 - 1.2. Unsur Biaya dengan nilai 85,25;
 - 1.3. Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana 85,25.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah:
 - 2.1. Unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 90,25;
 - 2.2. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 87,75;
 - 2.3. Unsur Prosedur dengan nilai 87,25.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

Saran dari Pengguna Arsip :

1. Durasi kunjungan lebih lama lagi dan ditambah dengan sesi tanya jawab
2. Ditingkatkan lagi pelayanannya agak lebih baik lagi, perbanyak koleksi arsip yang bisa dicapai oleh kantor dinas, terus jadi pelayan masyarakat yang baik dalam hal

kearsipan, dan maju terus untuk Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

3. Mungkin untuk sarana didalam gedung, AC lebih diperhatikan lagi supaya tidak terlalu pengap.
4. Kebersihan sangat kurang, di ruang restorasi banyak barang bukan untuk keperluan restorasi seperti piring bekas makan yang diletakkan sembarangan, ruangan nampak jarang di bersihkan, di pojok ruangan banyak rumah serangga.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

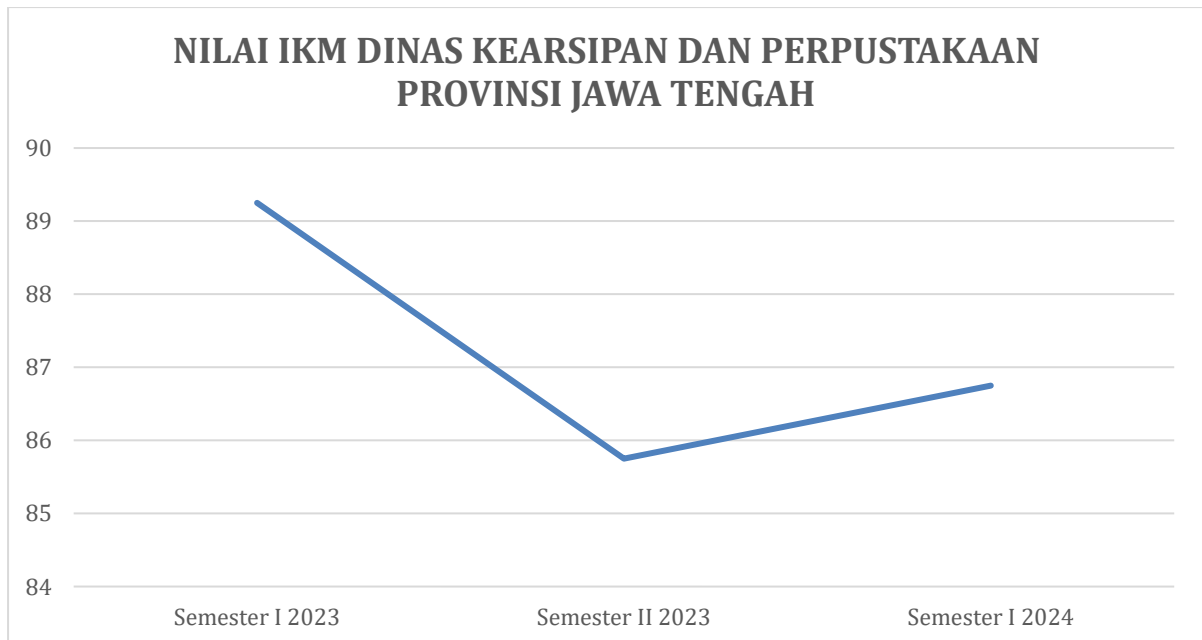
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan. Dalam rangka pelayanan publik 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Biaya dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM tahun 2024 yang diselenggarakan setiap Semester. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

NO	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu	Penanggungjawab
1	Kelengkapan Sarana dan Prasana	Koordinasi dengan Sekretariat (Sub bagian Program dan Umum dan Kepegawaian) terkait peningkatan unsur kelengkapan sarana dan prasarana.	Semester II tahun 2024	Kepala Bidang LPA
2	Biaya	Mereview Standar Biaya Pelayanan dan memberikan informasi terkait biaya layanan kepada pengguna arsip.	Semester II tahun 2024	Kepala Bidang LPA
3	Persyaratan	Mereview Standar Pelayanan pada Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip	Semester II tahun 2024	Kepala Bidang LPA

4.3 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 pada Bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik untuk layanan arsip di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,75.
2. Unsur persyaratan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Biaya, unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana dan unsur Persyaratan
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana, unsur Kompetensi Pelaksana dan unsur Prosedur.

Semarang, 30 Juni 2024

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH



DEFRANCISCO DASILVA TAVARES, SP, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19720502 199903 1 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring, menggunakan link <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1032> pengguna layanan memilih satu atau beberapa layanan yang telah didapatkan, sebagai berikut:

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat
Layanan dan Pemanfaatan Arsip, Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan

Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 Layanan Arsip Statis Dinas Arsip Dan Perpustakaan
Provinsi Jawa Tengah

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT						
LAYANAN DAN PEMANFAATAN ARSIP, DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH						
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2024 LAYANAN ARSIP STATIS DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH						
IDENTITAS RESPONDEN						
1.	Tanggal Survey	:			No	:
2.	Nama	:				
3.	Email	:				
4.	No. Telp/HP	:				
5.	Umur *)	:	Tahun			
6.	Jenis Kelamin *)	:	1. Laki-laki 2. Perempuan			
7.	Alamat	:				
	Kecamatan	:				
	Kabupaten/Kota	:				
	Provinsi	:				
8.	Pendidikan Terakhir *)	:	1. SD/Sederajat			
			2. SLTP			
			3. SLTA			
			4. Diploma (D-1, D-2, D-3)			
			5. Sarjana (S-1)			
			6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)			
9.	Pekerjaan Utama *)	:	1. PNS / TNI / Polri			
			2. Pensiunan			

			3. Pegawai Swasta			
			4. Wiraswasta			
			5. Buruh (Tani/Bangunan)			
			6. Pelajar/Mahasiswa			
			7. Tidak Bekerja			
			8. Lainnya, Sebutkan : _____			
			9. Petani			
10.	Jenis Pelayanan	:	1. Layanan Arsip Statis			

*** Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai**

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya

NO	Pertanyaan	Kinerja *)		Tingkat Kepentingan *)	
1	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemudahan Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah	1.	Tidak Mudah	1.	Tidak Penting
		2.	Kurang Mudah	2.	Kurang Penting
		3.	Mudah	3.	Penting
		4.	Sangat Mudah	4.	Sangat Penting
2	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Prosedur atau tata cara Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah	1.	Tidak Mudah	1.	Tidak Penting
		2.	Kurang Mudah	2.	Kurang Penting
		3.	Mudah	3.	Penting
		4.	Sangat Mudah	4.	Sangat Penting
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah	1.	Tidak Cepat	1.	Tidak Penting
		2.	Kurang Cepat	2.	Kurang Penting
		3.	Cepat	3.	Penting
		4.	Sangat Cepat	4.	Sangat Penting
4	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/tarif Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah	1.	Tidak Wajar	1.	Tidak Penting
		2.	Kurang Wajar	2.	Kurang Penting
		3.	Wajar	3.	Penting
		4.	Sangat Wajar	4.	Sangat Penting
5	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Standar Pelayanan dengan hasil Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah	1.	Tidak Sesuai	1.	Tidak Penting
		2.	Kurang Sesuai	2.	Kurang Penting
		3.	Sesuai	3.	Penting
		4.	Sangat Sesuai	4.	Sangat Penting
6	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi /Kemampuan Petugas dalam memberikan Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah	1.	Tidak Berkualitas	1.	Tidak Penting
		2.	Kurang Berkualitas	2.	Kurang Penting
		3.	Berkualitas	3.	Penting
		4.	Sangat Berkualitas	4.	Sangat Penting
7	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah	1.	Tidak Ramah/Sopan	1.	Tidak Penting
		2.	Kurang Ramah/Sopan	2.	Kurang Penting
		3.	Ramah/Sopan	3.	Penting

		4.	Sangat Ramah/Sopan	4.	Sangat Penting
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan dan tindak lanjut Pengaduan Layanan Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah	1.	Tidak Cepat	1.	Tidak Penting
		2.	Kurang Cepat	2.	Kurang Penting
		3.	Cepat	3.	Penting
		4.	Sangat Cepat	4.	Sangat Penting
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kelengkapan Sarana dan Prasarana (Gedung, Tempat Parkir, Toilet dll) Layanan Arsip Statis di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah	1.	Tidak Lengkap	1.	Tidak Penting
		2.	Kurang Lengkap	2.	Kurang Penting
		3.	Lengkap	3.	Penting
		4.	Sangat Lengkap	4.	Sangat Penting
-	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? ?	1. Tidak Ada		2. Ada	
<u>Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (Jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.)</u> <u>**)</u>					
*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.					
**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.					

2. Hasil Pengolahan Data

Setelah akhir periode penyebaran kuesioner, maka langkah selanjutnya adalah *download* data nilai IKM tampilan di ESKM JATENG adalah sebagai berikut:

Organisasi	Layanan dan Pemanfaatan Arsip				
Periode	Semester I Th. 2024 (01 Januari 2024 s/d 30 Juni 2024)				
Download IKM (.xlsx) Rekap Responden (.xlsx)					
No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.44	86	B	Baik
2	Prosedur	3.49	87.25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.48	87	B	Baik
4	Biaya	3.41	85.25	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.44	86	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.51	87.75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.61	90.25	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.45	86.25	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.41	85.25	B	Baik
JUMLAH		31.24	781		
NILAI IKM		3.47	86.75	B	Baik
Jumlah Responden : 108					