IKHTISAR EKSEKUTIF



Sebagai bagian dari struktur organisasi ANRI berdasarkan Keputusan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Arsip Nasional Republik Indonesia, Pusat Jasa Kearsipan harus memberikan pelaporan mengenai akuntabilitas dan kinerja yang akan menjadi bagian dari laporan akuntabiitas dan kinerja dari Arsip Nasional Republik Indonesia. Dokumen ini merupakan Laporan Kinerja Pusat Jasa Kearsipan yang didasarkan pada Perjanjian Kinerja Pusat Jasa Kearsipan pada Tahun 2023. Laporan Kinerja Pusat Kearsipan Tahun 2023 selain Jasa memberikan gambaran tentang berbagai

capaian kinerja dan juga merupakan wujud transparansi dan akuntabilitas untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam kerangka penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik dan bersih guna mencapai visi ANRI melalui misi Pusat Jasa Kearsipan yakni : (1) memberikan pelayanan jasa kearsipan secara prima, (2) meningkatkan mutu dan jangkauan pelayanan iasa kearsipan secara berkelanjutan, (3)memberikan dukungan manajemen pelayanan jasa kearsipan secara akuntabel.

a. Akuntabilitas Kinerja

Capaian Kinerja Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2023 sebagaimana yang sudah ditetapkan pada Perjanjian Kinerja tahun 2023, disampaikan sebagai berikut:

Indikator Utama Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2023

Sasaran Program	Indikator	Target	
Peningkatan pelayanan dan fasilitasi kearsipan	Indeks Pelayanan dan Fasilitasi Kearsipan	А	
Meningkatnya pelayanan jasa kearsipan	Persentase kepuasan dan pengguna jasa	95%	
Meningkatnya layanan umum	Opini atas laporan keuangan	WTP	

Capaian Kinerja berdasarkan Indikator Kinerja Tahun 2023

Kegiatan/RO	Rencana Target	Capaian Target	Realisasi	%
Program Penyelenggaraan Kearsipan Nasional				
Layanan Jasa Penyimpanan Arsip (PNBP)	10 Layanan	10 Layanan	3.026.198.989	97,82%
Layanan Jasa Pemeliharaan dan Perawatan Arsip (PNBP)	3 Layanan	7 Layanan	1.062.260.919	99,31%
Layanan Jasa Penataan Arsip (PNBP)	12 Layanan	11 Layanan	968.444.788	57,80%
Layanan Jasa Pembuatan Pedoman Kearsipan (PNBP)	5 Layanan	7 Layanan	535.015.568	98,35%
Layanan Pembuatan Program Aplikasi Sistem Kearsipan (PNBP) Indeks Layanan Publik	4 Layanan	2 Layanan	131.829.200	91,55%
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi pada Pusat Jasa Kearsipan (RM) Pelayanan Umum	1 Layanan	1 Layanan	35.045.533	97,35%
Layanan Perkantoran (RM)	1 Layanan	1 Layanan	1.895.261.860	99,31%
Layanan Sarana Internal (PNBP) Pengelolaan Data dan Informasi Kearsipan	10 unit	10 unit	236.153.300	98,60%
Sistem Informasi Kearsipan (RM)	2 Sistem Informasi	2 Sistem Informasi	10.210.838	72,93%

b. Akuntabilitas Keuangan

- Pada tahun 2023 Pusat Jasa Kearsipan mendapatkan alokasi anggaran sebesar Rp8.724.521.000 (delapan milyar tujuh ratus dua puluh empat juta lima ratus dua puluh satu ribu rupiah) yang terdiri dari Penerimaan Bukan Pajak (PNBP) sejumlah Rp6.766.150.000 (Enam milyar tujuh ratus enam puluh enam juta seratus lima puluh ribu rupiah) dan Rupiah Murni (RM) sejumlah Rp1.958.371.000 (Satu milyar Sembilan ratus lima puluh delapan juta tiga ratus tujuh puluh satu ribu rupiah)
- Realisasi anggaran tahun 2023 adalah sebesar Rp7.900.420.995,00 (tujuh milyar Sembilan ratus juta empat ratus dua puluh ribu Sembilan ratus Sembilan puluh lima rupiah) atau 90,55 % dari total anggaran Rp8.724.521.000,00 (delapan milyar tujuh ratus dua puluh empat juta lima ratus dua puluh satu ribu rupiah). Sisa Anggaran tahun 2023 adalah sebesar Rp814.100.005 (Delapan ratus empat belas juta seratus ribu lima rupiah) atau 9,33%.

Pagu Anggaran dan Realisasi Anggaran Tahun 2023

Kegiatan/RO	Pagu Anggaran	Realisasi Anggaran	%
Program Penyelenggaraan			
Kearsipan Nasional			
Layanan Jasa Penyimpanan Arsip	3.093.593.000	3.026.198.989	97,82%
(PNBP)			
Layanan Jasa Pemeliharaan dan	1.069.660.000	1.062.260.919	99,31%
Perawatan Arsip (PNBP)			
Layanan Jasa Penataan Arsip (PNBP)	1.675.397.000	968.444.788	57,80%
Layanan Jasa Pembuatan Pedoman	544.000.000	535.015.568	98,35%
Kearsipan (PNBP)			
Layanan Pembuatan Program	144.000.000	131.829.200	91,55%
Aplikasi Sistem Kearsipan (PNBP)			
Indeks Layanan Publik			
Layanan Hubungan Masyarakat dan	36.000.000	35.045.533	97,35%
Informasi pada Pusat Jasa Kearsipan			
(RM)			
Pelayanan Umum			
Layanan Perkantoran (RM)	1.908.371.000	1.895.261.860	99,31%
Layanan Sarana Internal (PNBP)	239.500.000	236.153.300	98,60%
Pengelolaan Data dan Informasi			
Kearsipan			
Sistem Informasi Kearsipan (RM)	14.000.000	10.210.838	72,93%

KATA PENGANTAR

Laporan Akuntabilitas Kinerja (LAKIN) Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2023 disusun berdasarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 7 Tahun 1999 tentang Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dan Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja dan Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Revisi Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. LAKIN ini menyajikan capaian kinerja Pusat Jasa Kearsipan tahun 2023 yang diperbandingkan dengan penetapan kinerja sebagai tolak ukur keberhasilan. Analisis atas capaian kinerja terhadap rencana kinerja ini akan memungkinkan teridentifikasi sejumlah celah kinerja (performance gap) bagi perbaikan di masa mendatang. LAKIN Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2023 selain memberikan gambaran tentang berbagai capaian kinerja dan juga merupakan wujud transparansi dan akuntabilitas untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam kerangka penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik dan bersih. Adapun secara umum hasil capaian kinerja dari sasaran yang telah ditetapkan di Pusat Jasa Kearsipan tahun 2023 dapat memenuhi target, namun tidak dapat pula kami pungkiri masih ada beberapa indikator kinerja yang masih berproses. Kami berharap analisis dan evaluasi LAKIN Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2023 dapat memberikan dorongan dan semangat dari seluruh komponen khususnya di lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) sehingga penyelenggaraan kearsipan secara nasional dapat berjalan dengan baik dan benar yang pada akhirnya mempercepat perwujudan Good Governance dan Clean Government serta menjadikan arsip sebagai sumber informasi dan edukasi.

Kepala Pusat Jasa Kearsipan,

no Winarto

DAFTAR ISI

IKH	ITIS	SAR EKSEKUTIF	1
	a.	Akuntabilitas kinerja	1
	b.	Akuntabilitas keuangan	2
KA	TA	PENGANTAR	4
DA	FTA	AR ISI	5
ВА	ВП	PENDAHULUAN	6
1.1.	L	atar Belakang	6
1.2.	Т	Tugas dan Fungsi Organisasi	7
1.3	S	iistematika dan Ruang Lingkup Pelaporan	7
ВА	BII	PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA	10
2.1.		Rencana Strategis Tahun 2020 – 2024	10
2.2		Visi dan Misi ANRI	10
2.3		Tujuan dan Sasaran Strategis	11
2.4		Perjanjian Kinerja Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2023	12
ВА	ΒII	I AKUNTABILITAS KINERJA	14
3.1		Pengukuran Kinerja	14
3.2		Evaluasi Kinerja	14
ВА	ΒI\	/ PENUTUP	20
LA	MP	IRAN	

BABI

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan nasional bidang kearsipan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keseluruhan proses pembangunan nasional yang diarahkan menuju cita-cita luhur bangsa Indonesia menuju masyarakat yang adil, makmur, sejahtera, mandiri dan bermartabat. Keberhasilan pembangunan nasional bidang kearsipan tidak mungkin dapat terwujud tanpa didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan anggaran keuangan yang memadai serta dukungan manajemen dari unit fasilitator. Peran ini tidak terlepas dari fungsi Pusat Jasa Kearsipan sebagai satuan kerja yang mendukung tugas dan fungsi dari keseluruhan kegiatan di Arsip Nasional RI.

Sesuai dengan Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor: XI/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang telah dirubah menjadi Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, dan Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Lingkungan Arsip Nasional RI bahwa setiap Instansi Pemerintah sebagai unsur penyelenggara Negara wajib mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi dan peranannya dalam pengelolaan sumberdaya dan kebijakan yang dipercayakan kepadanya berdasarkan perencanaan strategis yang ditetapkan. Disamping ANRI, Pusat Jasa Kearsipan sebagai salah satu unit di ANRI juga melakukan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi dengan melakukan penyusunan laporan akuntabilitas kinerja di lingkungan Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2023.

Sebagai bagian dari struktur organisasi ANRI berdasarkan Keputusan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Arsip Nasional Republik Indonesia, Sekretariat Utama harus memberikan pelaporan mengenai akuntabilitas dan kinerja yang akan menjadi bagian dari laporan akuntabilitas dan kinerja dari Arsip Nasional Republik

Indonesia. Dokumen ini merupakan Laporan Kinerja Pusat Jasa Kearsipan yang didasarkan pada Perjanjian Kinerja Pusat Jasa Kearsipan pada Tahun 2023.

1.2. Tugas dan Fungsi Organisasi

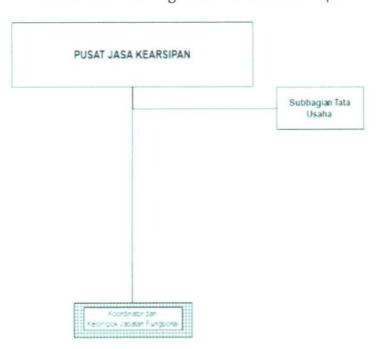
Pusat Jasa Kearsipan sebagaimana tertuang dalam dalam Pasal 8 Peraturan ANRI Nomor 6 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Arsip Nasional Republik Indonesia, mempunyai tugas melaksanakan layanan di bidang jasa kearsipan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Pusat Jasa Kearsipan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan kebijakan teknis, rencana, dan program layanan di bidang jasa kearsipan;
- b. Pelaksanaan tugas layanan di bidang jasa kearsipan yang meliputi layanan jasa sistem dan penataan arsip, pembuatan sistem manual kearsipan, otomasi kearsipan, jasa penyimpanan, perawatan, dan reproduksi arsip;
- c. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas layanan di bidang jasa kearsipan;
- d.Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan pengelolaan arsip aktif, perlengkapan dan kerumahtanggaan, keuangan, dan kepegawaian.

1.3 Struktur Organisasi

Gambar 1. Struktur Organisasi Pusat Jasa Kearsipan



Pada tatanan strategis, Pusat Jasa Kearsipan turut memperluas jangkauan dan meningkatkan mutu pembinaan kearsipan nasional yang menjadi tugas dan tanggung jawab Arsip Nasional Republik Indonesia. Peran tersebut dilakukan melalui pemberian layanan jasa kearsipan kepada penyelenggara kearsipan dalam bentuk:

- a. Pemeliharaan dan Perawatan Arsip;
- b. Penyimpanan Arsip Inaktif;
- Pembuatan Pedoman Kearsipan;
- d. Pembuatan Program Aplikasi Sistem Kearsipan; dan
- e. Penataan Arsip Inaktif.

Ruang Layanan jasa kearsipan tersebut secara teknis tentunya harus dilaksanakan sesuai Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) Kearsipan. Selain itu, sebagai salah satu satuan kerja di Arsip Nasional Republik Indonesia, Pusat Jasa Kearsipan juga wajib melaksanakan pelayanan jasa tersebut secara efektif, efisien, dan akuntabel mengingat sumber dana untuk pelaksanaan kegiatan bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) terutama dalam bentuk Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Untuk mengetahui pencapaian kinerja yang telah dilakukan Pusat Jasa Kearsipan, laporan kegiatan perlu disusun untuk menggambarkan pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan. Sesuai dengan amanat Peraturan Kepala ANRI Nomor 37 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan dan Penyampaian Laporan di Lingkungan ANRI, setiap unit kerja berkewajiban menyiapkan, menyusun, dan menyampaikan laporan untuk mengkomunikasikan capaian kinerja yang berkaitan dengan rencana dan proses pencapaian tujuan dan sasaran lembaga sebagai pertanggungjawaban kinerja dari unit kerja secara periodik.

1.4 Sistematika dan Ruang Lingkup Pelaporan

Penyajian LAKIN terdiri dari empat (4) bab dan beberapa lampiran serta Ikhtisar Eksekutif.

Bab 1 Pendahuluan

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tugas dan Fungsi Organisasi
- 1.3 Struktur Organisasi
- 1.4 Sistematika dan Ruang Lingkup Pelaporan

Bab 2 Perencanaan dan Perjanjian Kinerja

- 2.1 Rencana Strategis Tahun 20202-2024
- 2.2 Visi dan Misi
- 2.3 Tujuan dan Sasaran Strategis

Bab 3 Akuntabilitas Kinerja

3.1 Pengukuran Kinerja

3.2 Evaluasi Kinerja

Bab 4 Penutup

BAB II

PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA

2.1. Rencana Strategis Tahun 2020 - 2024

Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan kewenangan Pusat Jasa Kearsipan sebagaimana dijabarkan dalam Peraturan ANRI Nomor 6 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja ANRI, Pusat Jasa Kearsipan mempunyai tugas melaksanakan layanan di bidang jasa kearsipan. Di dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi secara efektif, efisien dan akuntabel, Pusat Jasa Kearsipan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan kebijakan teknis, rencana, dan program layanan di bidang jasa kearsipan;
- Pelaksanaan tugas layanan di bidang jasa kearsipan yang meliputi layanan jasa sistem dan penataan arsip, pembuatan sistem manual kearsipan, otomasi kearsipan, jasa penyimpanan, perawatan, dan reproduksi arsip;
- c. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas layanan di bidang jasa kearsipan; d.Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan pengelolaan arsip aktif, perlengkapan dan kerumahtanggaan, keuangan, dan kepegawaian.

2.2. Visi dan Misi ANRI

Sejalan dengan visi pembangunan nasional jangka menengah tahun 2020- 2024, Arsip Nasional Republik Indonesia melaksanakan Visi Presiden dan Wakil Presiden: "Terwujudnya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong".

Arsip Nasional Republik Indonesia melaksanakan Misi Presiden dan Wakil Presiden: "Kemajuan budaya yang mencerminkan kepribadian bangsa." dan "Pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya", dengan uraian sebagai berikut:

- Memberdayakan arsip sebagai tulang punggung manajemen pemerintahan dan pembangunan;
- 2. Memberdayakan arsip sebagai bukti akuntabilitas kinerja organisasi;
- 3. Memberdayakan arsip sebagai alat bukti sah;
- Melestarikan arsip sebagai memori kolektif dan jati diri bangsa dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia; dan
- Memberikan akses arsip kepada publik untuk kepentingan pemerintahan, pembangunan, penelitian dan ilmu pengetahuan untuk kesejahteraan rakyat sesuai peraturan perundangundanganan dan kaidah-kaidah kearsipan demi kemaslahatan bangsa.

2.2.1 Visi dan Misi Pusat Jasa Kearsipan

Visi Pusat Jasa Kearsipan yaitu Katalisator perwujudan arsip sebagai pilar Good Governance dan integrasi Memori Kolektif Bangsa melalui Pelayanan Jasa Kearsipan. Dalam rangka mencapai visi tersebut, Pusat Jasa Kearsipan menetapkan 3 (tiga) misi sebagai berikut:

- 1. Memberikan pelayanan jasa kearsipan secara prima;
- 2. Meningkatkan mutu dan jangkauan pelayanan jasa kearsipan secara berkelanjutan;
- 3. Memberikan dukungan manajemen pelayanan jasa kearsipan secara akuntabel.

2.3 Tujuan dan Sasaran Strategis

Sebagai penjabaran dari Visi dan Misi Pusat Jasa Kearsipan, maka tujuan dan sasaran strategis Pusat Jasa Kearsipan diarahkan mengacu pada tujuan dan sasaran strategis yang ada di Renstra ANRI Tahun 2020-2024.

Tujuan

Adapun tujuannya adalah mewujudkan terwujudnya manajemen internal yang professional, bersih dan akuntabel.

Sasaran Strategis

Untuk mewujudkan tujuan Pusat Jasa Kearsipan, sasaran strategis yang ditetapkan adalah Terwujudnya menejemen internal yang bersih dan transparan, dan Terwujudnya manajemen internal yang akuntabel.

Arah Kebijakan

Dalam perannya sebagai pendukung seluruh kegiatan di ANRI dalam melaksanakan pembangunan kearsipan dan untuk mewujudkan menejemen internal yang profesional dalam mendukung tugas penyelenggaraan kearsipan, maka ditetapkan arah kebijakan sebagai

berikut:

- Mendorong dan memfasilitasi upaya mendapatkan penilaian kinerja terhadap evaluasi LAKIP ANRI sekurang-kurangnya mendapat skor BB untuk penilaian mulai tahun 2020-2024;
- Mendorong dan memfasilitasi penyusunan Norma Standar Pedoman Kearsipan penyelenggaran kearsipan nasional;
- Mendorong dan memfasilitasi peningkatan jumlah pengunjung Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa pertahun;

4. Mendorong dan memfasilitasi peningkatan kualitas pengawasan internal ANRI serta melakukan revieu terhadap rencana tindak lanjut temuan audit BPK.

Strategi

Untuk mendukung arah kebijakan Pusat Jasa Kearsipan, ditetapkan strategi sebagai berikut:

- Meningkatkan koordinasi secara terus-menerus dan menyeluruh dengan seluruh unit kerja dalam perencanaan penyusunan anggaran yang berbasis kinerja;
- Meningkatkan koordinasi secara terus menerus dan menyeluruh dengan seluruh unit kerja dalam penyusunan laporan akuntabilitas kinerja ANRI;
- Meningkatkan koordinasi secara terus menerus dan menyeluruh dengan seluruh unit kerja dalam pengelolaan administrasi keuangan secara transparan dan akuntabel;
- Meningkatkan pembinaan dan pelayanan administrasi ketatausahaan, organisasi dan ketatalaksanan, kepegawaian, hukum, kehumasan, keuangan, perlengkapan, kearsipan, dan rumah tangga ANRI;
- Meningkatkan koordinasi dalam penyusunan peraturan perundangundangan yang berkaitan dengan pembangunan kearsipan;
- 6. Meningkatkan koordinasi secara terus menerus dan menyeluruh dengan seluruh unit kerja dalam hal pengawasan internal terhadap pengelolaan APBN, kepegawaian maupun perlengkapan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.4 Perjanjian Kinerja Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2023

Perjanjian kinerja pada dasarnya adalah pernyataan komitmen yang merepresentasikan tekad dan janji untuk mencapai kinerja yang jelas dan terukur dalam rentang waktu satu tahun tertentu dengan mempertimbangkan sumber daya yang dikelolanya. Tujuan khusus penetapan kinerja antara lain adalah untuk: meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kinerja aparatur; sebagai wujud nyata komitmen antara penerima amanah dengan pemberi amanah; sebagai dasar penilaian keberhasilan/kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi; menciptakan tolok ukur kinerja sebagai dasar evaluasi kinerja aparatur; dan sebagai dasar pemberian rewards atau penghargaan dan sanksi.

Pusat Jasa Kearsipan telah memiliki Perjanjian Kinerja Tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 2.2 Perjanjian Kinerja Tahun 2023

Sasaran Program	Indikator	Target
Peningkatan pelayanan dan fasilitasi kearsipan	Indeks Pelayanan dan Fasilitasi Kearsipan	Α
Meningkatnya pelayanan jasa kearsipan	Persentase kepuasan dan pengguna jasa	95%
Meningkatnya layanan umum	Opini atas laporan keuangan	WTP

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1. Pengukuran Kinerja

Dalam rangka mendukung tujuan penyelenggaraan kearsipan, Pusat Jasa Kearsipan mempunyai tugas melaksanakan layanan di bidang jasa kearsipan, dan sumber daya di lingkungan ANRI dengan mengoptimalkan perannya dalam mendukung ANRI dalam melaksanakan pembangunan jangka menengah periode tahun 2020-2024.

Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program/kegiatan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi Pusat Jasa Kearsipan. Pengelolaan kinerja dimulai dari penetapan target yang dituangkan dalam Perjanjian Kinerja. Pengukuran atas capaian target beserta monitoring, evaluasi, dan pelaporan dilakukan secara berkala melalui aplikasi E-Monev dan SMART meliputi proses penginputan, validasi, dan reviu data input. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap penyebab terjadinya celah kerja yang terjadi serta tindakan perbaikannya yang diperlukan dimasa mendatang. Metode ini bermanfaat dalam memberikan gambaran kepada pihak-pihak eksternal.

3.2 Evaluasi Kinerja

3.2.1 Evaluasi Kinerja Berdasarkan Analisis Akuntabilitas Kinerja

Secara keseluruhan seluruh target output pada tahun 2023 telah dilaksanakan. Adapun kegiatan yang didukung dengan anggaran sebesar Rp8.724.521.000,00 (delapan milyar tujuh ratus dua puluh empat juta lima ratus dua puluh satu ribu rupiah). Sampai dengan akhir Desember 2023, anggaran dan kegiatan yang dilaksanakan di Pusat Jasa Kearsipan sebagai berikut:

KODE	Kegiatan/RO	Rencana Target	Alokasi Anggaran
3626	Program Penyelenggaraan Kearsipan Nasional		
3626.BAH.001	Layanan Jasa Penyimpanan Arsip (PNBP)	10 Layanan	Rp3.093.593.000
3626.BAH.002	Layanan Jasa Pemeliharaan dan Perawatan Arsip (PNBP)	3 Layanan	Rp1.069.660.000
3626.BAH.003	Layanan Jasa Penataan Arsip (PNBP)	12 Layanan	Rp1.675.397.000
3626.BAH.004	Layanan Jasa Pembuatan Pedoman Kearsipan (PNBP)	5 Layanan	Rp544.000.000

3626.BAH.005	Layanan Pembuatan Program Aplikasi Sistem Kearsipan (PNBP) Indeks Layanan Publik	4 Layanan	Rp144.000.000
EBA.003	Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi pada Pusat Jasa Kearsipan (RM)	1 Layanan	Rp36.000.000
3616	Pelayanan Umum		
EBA.994	Layanan Perkantoran (RM)	1 Layanan	Rp1.908.371.000
EBB.001	Layanan Sarana Internal (PNBP)	10 Unit	Rp239.500.000
6451	Pengelolaan Data dan Informasi Kearsipan		
FAB.001	Sistem Informasi Kearsipan (RM)	2 Sistem Informasi	Rp14.000.000

Seluruh kegiatan di Pusat Jasa Kearsipan dilaksanakan dalam mendukung pencapaian kinerja Pusat Jasa Kearsipan yang telah dituangkan ke dalam janji Pusat Jasa Kearsipan pada dokumen Perjanjian Kinerja Tahun 2023.

Adapun rincian target dan realisasi/capaian perjanjian kinerja Pusat Jasa Kearsipan pada Tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Capaian Kinerja 2023

Kegiatan/RO	Rencana Target	Capaian Target	Realisasi	%
Program Penyelenggaraan Kearsipan Nasional				
Layanan Jasa Penyimpanan Arsip (PNBP)	10 Layanan	10 Layanan	3.026.198.989	97,82%
Layanan Jasa Pemeliharaan dan Perawatan Arsip (PNBP)	3 Layanan	7 Layanan	1.062.260.919	99,31%
Layanan Jasa Penataan Arsip (PNBP)	12 Layanan	11 Layanan	968.444.788	57,80%
Layanan Jasa Pembuatan Pedoman Kearsipan (PNBP)	5 Layanan	7 Layanan	535.015.568	98,35%
Layanan Pembuatan Program Aplikasi Sistem Kearsipan (PNBP) Indeks Layanan Publik	4 Layanan	2 Layanan	131.829.200	91,55%
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi	1 Layanan	1 Layanan	35.045.533	97,35%

pada Pusat Jasa Kearsipan (RM)

Pelayanan Umum

Layanan Perkantoran (RM)	1 Layanan	1 Layanan	1.895.261.860	99,31%
Layanan Sarana Internal (PNBP)	10 unit	10 unit	236.153.300	98,60%
Pengelolaan Data dan Informasi Kearsipan				
Sistem Informasi Kearsipan (RM)	2 Sistem Informasi	2 Sistem Informasi	10.210.838	72,93%

Capaian kinerja Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2023 untuk setiap indikator sebagaimana yang telah ditetapkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja tahun 2023 dapat diuraikan sebagai berikut:

Pada tahun 2023, capaian indikator Kinerja Kegiatan Pusat Jasa Kearsipan rata-rata berhasil mencapai target karena rencana kerja telah dilaksanakan. Adapun rincian realisasi/capaian dapat dijabarkan sebagai berikut:

Layanan Jasa Penyimpanan Arsip Tahun 2023 ada sejumlah 10 (sepuluh) instansi yang menggunakan jasa penyimpanan arsip dengan penyerapan anggaran sebesar Rp3.026.198.989 (Tiga milyar dua puluh enam juta serratus Sembilan puluh delapan ribu Sembilan ratus delapan puluh Sembilan rupiah) dengan persentase 97,82%.

Layanan Jasa Pemeliharaan dan Perawatan Arsip ada 7 (tujuh) instansi dengan penyerapan anggaran sebesar Rp1.062.260.919 (Satu milyar enam puluh juta dua ratus enam puluh ribu Sembilan ratus Sembilan belas rupiah) dengan persentase 99,31%.

Layanan Jasa Penataan Arsip ada 12 (dua belas) instansi dengan penyerapan anggaran sebesar Rp968.444.788 (Sembilan ratus enam puluh delapan juta empat ratus empat puluh empat ribu tujuh ratus delapan puluh delapan rupiah) dengan persentase 57,80%.

Layanan Jasa Pembuatan Pedoman Kearsipan ada 7 (tujuh) instansi dengan penyerapan anggaran sebesar Rp535.015.568 (Lima ratus tiga puluh lima juta lima belas ribu lima ratus enam puluh delapan rupiah) dengan persentase 98,35%.

Layanan Pembuatan Program Aplikasi Sistem Kearsipan ada 2 (dua) instansi yang menggunakan jasa dengan penyerapan anggaran sebesar Rp131.829.200 (Seratus tiga puluh satu juta delapan ratus dua puluh Sembilan ribu dua ratus rupiah) dengan persentase 91,55%.

Layanan Perkantoran dengan penyerapan anggaran sebesar Rp1.895.261.860 (Satu milyar delapan ratus Sembilan puluh lima juta dua ratus enam puluh satu ribu delapan ratus enam puluh rupiah) dengan persentase 99,31%.

Layanan Layanan Sarana Internal (PNBP) dengan penyerapan anggaran sebesar Rp236.153.300 (Dua ratus tiga puluh enam juta seratus lima puluh tiga ribu tiga ratus rupiah dengan persentase 98,60%.

Layanan Sistem Informasi Kearsipan dengan penyerapan anggaran sebesar Rp10.210.838 (Sepuluh juta dua ratus sepuluh ribu delapan ratus tiga puluh delapan rupiah) dengan persentase 72,93%.

3.2.2 Evaluasi Kinerja Berdasarkan Akuntabilitas Keuangan

- Pada tahun 2023 Pusat Jasa Kearsipan mendapatkan alokasi anggaran sebesar Rp8.724.521.000 (delapan milyar tujuh ratus dua puluh empat juta lima ratus dua puluh satu ribu rupiah) yang terdiri dari Penerimaan Bukan Pajak (PNBP) sejumlah Rp6.766.150.000 (Enam milyar tujuh ratus enam puluh enam juta seratus lima puluh ribu rupiah) dan Rupiah Murni (RM) sejumlah Rp1.958.371.000 (Satu milyar Sembilan ratus lima puluh delapan juta tiga ratus tujuh puluh satu ribu rupiah)
- Realisasi anggaran tahun 2023 adalah sebesar Rp7.900.420.995,00 (tujuh milyar Sembilan ratus juta empat ratus dua puluh ribu Sembilan ratus Sembilan puluh lima rupiah) atau 90,55 % dari total anggaran Rp8.724.521.000,00 (delapan milyar tujuh ratus dua puluh empat juta lima ratus dua puluh satu ribu rupiah). Sisa Anggaran tahun 2023 adalah sebesar Rp814.100.005 (Delapan ratus empat belas juta seratus ribu lima rupiah) atau 9,33%.

Rincian Realisasi Anggaran Berdasarkan Kegiatan yang diampu oleh unit di lingkup Pusat Jasa Kearsipan tersaji sebagai berikut:

> Tabel 3.2 Pagu anggaran dan Realisasi Anggaran Tahun 2023

Kegiatan/RO	Pagu Anggaran	Realisasi Anggaran	%
Program Penyelenggaraan Kearsipan Nasional			
Layanan Jasa Penyimpanan Arsip (PNBP)	3.093.593.000	3.026.198.989	97,82%
Layanan Jasa Pemeliharaan dan Perawatan Arsip (PNBP)	1.069.660.000	1.062.260.919	99,31%

Layanan Jasa Penataan Arsip (PNBP)	1.675.397.000	968.444.788	57,80%
Layanan Jasa Pembuatan Pedoman	544.000.000	535.015.568	98,35%
Kearsipan (PNBP)			
Layanan Pembuatan Program	144.000.000	131.829.200	91,55%
Aplikasi Sistem Kearsipan (PNBP)			
Indeks Layanan Publik			
Layanan Hubungan Masyarakat dan	36.000.000	35.045.533	97,35%
Informasi pada Pusat Jasa Kearsipan			
(RM)			
Pelayanan Umum			
Layanan Perkantoran (RM)	1.908.371.000	1.895.261.860	99,31%
Layanan Sarana Internal (PNBP)	239.500.000	236.153.300	98,60%
Pengelolaan Data dan Informasi			
Kearsipan			
Sistem Informasi Kearsipan (RM)	14.000.000	10.210.838	72,93%
	1	I	

Tabel 3.3 Pagu Anggaran, Realisasi Anggaran dan Sisa Anggaran Tahun 2023

Pagu Anggaran, Re	alisasi Anggaran da	n Sisa Anggaran Ta	ihun 2023	
Kegiatan/RO	Pagu Anggaran	Realisasi Anggaran sd TW IV	Sisa Anggaran	%
Program Penyelenggaraan Kearsipan Nasional				
Layanan Jasa Penyimpanan Arsip (PNBP)	3.093.593.000	3.026.198.989	67.394.011	2,17%
Layanan Jasa Pemeliharaan dan Perawatan Arsip (PNBP)	1.069.660.000	1.062.260.919	7.399.081	0,69%
Layanan Jasa Penataan Arsip (PNBP)	1.675.397.000	968.444.788	706.952.212	42,19%
Layanan Jasa Pembuatan Pedoman Kearsipan (PNBP)	544.000.000	535.015.568	8.984.432	1,65%
Layanan Pembuatan Program Aplikasi Sistem Kearsipan (PNBP) Indeks Layanan Publik	144.000.000	131.829.200	12.170.800	8,45%
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi pada Pusat Jasa Kearsipan (RM) Pelayanan Umum	36.000.000	35.045.533	954.467	2,65%

Layanan Perkantoran (RM)	1.908.371.000	1.895.261.860	3.109.140	0,16%
Layanan Sarana Internal (PNBP)	239.500.000	236.153.300	3.346.700	1,39%
Pengelolaan Data dan Informasi Kearsipan				
Sistem Informasi Kearsipan (RM)	14.000.000	10.210.838	3.789.162	27,06%

BABIV

PENUTUP

Berdasarkan Peraturan ANRI Nomor 6 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Arsip Nasional Republik Indonesia, Pusat Jasa Kearsipan mempunyai tugas melaksanakan layanan di bidang jasa kearsipan. Dalam melaksanakan tugas tersebut Pusat Jasa Kearsipan berlandaskan pada tujuan, sasaran, dan program kerja yang ditetapkan baik dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024, maupun Rencana Strategis (Renstra) Arsip Nasional RI Tahun 2020-2024 serta Perjanjian Kinerja Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2023.

Dalam Laporan Akuntabilitas Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2023 menampilkan berbagai keberhasilan maupun kegagalan dari pencapaian strategis yang telah dilaksanakan oleh Pusat Jasa Kearsipan pada Tahun 2023. Pencapaian sasaran strategis Pusat Jasa Kearsipan tercermin dalam capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2023. Pengukuran dan penilaian Pusat Jasa Kearsipan didasarkan pada target dan pencapaian kinerja yang dilakukan oleh Pusat Jasa Kearsipan yang didasarkan pada perencanaan kinerja, penganggaran kinerja, keterkaitan kegiatan/sub kegiatan dalam pencapaian target kinerja, dan monitoring serta melakukan evaluasi pencapaian kinerja dan keuangan. Secara umum Pusat Jasa Kearsipan telah dapat memenuhi atau sesuai rencana dengan yang telah ditetapkan. Namun demikian, tidak seluruh target kinerja dapat direalisasikan sesuai yang direncanakan.

Keberhasilan maupun kegagalan kinerja tidak hanya disebabkan Pusat Jasa Kearsipan sebagai unit yang memberikan supporting bagi unit di ANRI, namun juga diperlukan komitmen, partisipasi dan dukungan aktif dari segenap komponen di ANRI maupun instansi yang terkait. Dalam rangka meningkatkan pencapaian kinerja Pusat Jasa Kearsipan sangat diperlukan komitmen dan kerjasama dari berbagai pihak, sehingga dapat mendukung unit kerja di ANRI dalam rangka melaksanakan pembangunan di bidang kearsipan sesuai dengan kaidah-kaidah kearsipan yang berlaku. Langkahlangkah kedepan yang akan dilaksanakan oleh Pusat Jasa Kearsipan antara lain sebagai berikut:

- Meningkatkan koordinasi secara menyeluruh dalam melaksanakan perencanaan, penganggaran di lingkungan Pusat Jasa Kearsipan;
- Meningkatkan pembinaan dan pelayanan administrasi ketatausahaan, kehumasan, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, persandian, dan perlengkapan dan rumah tangga ANRI;

- 3. Meningkatkan koordinasi menyeluruh dalam perumusan peraturan perundangan;
- 4. Meningkatkan koordinasi menyeluruh dalam pelaksanaan pengawasan internal terhadap pengelolaan keuangan negara di lingkungan ANRI;
- 5. Meningkatkan kualitas pelayanan baik untuk lingkungan ANRI maupun di luar ANRI.
- 6. Meningkatkan kinerja organisasi dengan cara selalu menyesuaikan indikator-indikator kinerja yang telah ada dengan perkembangan tuntutan stakeholders, sehingga Arsip Nasional Republik Indonesia dapat semakin dirasakan keberadaannya oleh masyarakat dengan pelayanan yang profesional.

Kepala Pusat Jasa Kearsipan

21 | Laporan Kinerja PUSAT JASA KEARSIPAN 2023

PRESTASI KINERJA PUSAT JASA KEARSIPAN TAHUN 2023



Pusat Jasa Kearsipan menerima penghargaan dari Pusat Akreditasi Kearsipan ANRI dengan kategori Lembaga Penyelenggara bidang Penataan Arsip Kualifikasi Istimewa (AA)



Akreditasi Bidang Alih Media Arsip Pusat Jasa Kearsipan ANRI dengan Kualifikasi A (Sangat Baik)

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN JASA KEARSIPAN PUSAT JASA KEARSIPAN TAHUN 2023



Jl. Hj. Tutty Alawiyah Nomor 21, Kalibata, Pancoran 12740 Telp.: 0877-7723-2020

Email: pusat.jasa@anri.go.id/pusat.jasa@gmail.com Website: www.jasakearsipan.anri.go.id

DAFTAR ISI

BAB I	PENI	DAHULUAN	
	1.1	Latar Belakang	1
	1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasaan Pengguna Jasa	2
	1.3	Maksud dan Tujuan	2
BAB II	PEN	GUMPULAN DATA SURVEI	
	2.1	Pelaksana Survei Kepuasan Pengguna Jasa	4
	2.2	Metode Pengumpulan Data	4
	2.3	Lokasi Pengumpulan Data	8
	2.4	Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Jasa	8
	2.5	Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III	HASI	IL PENGOLAHAN DATA SURVEI	
	3.1	Jumlah Responden	9
	3.2	Indeks Kepuasan Pengguna Jasa	10
BAB IV	ANAI	LISIS HASIL PENGOLAHAN DATA	
	4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layana	ın 12
	4.2	Rencana Tindak Lanjut	12
BAB V	KESI	MPULAN	13

BABI

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 mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem 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 UU Nomor 25 tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PAN RB Nomor 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.

Pelaksanaan layanan publik di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) memiliki landasan peraturan yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Arsip Nasional Republik Indonesia dan Peraturan ANRI Nomor 17 Tahun 2021 tentang Standar Layanan di lingkungan ANRI. Adapun jenis pelayanan jasa kearsipan meliputi:

- a) pemeliharaan dan perawatan arsip;
- b) penataan arsip inaktif;
- c) pembuatan pedoman kearsipan untuk organisasi atau lembaga;
- d) pembuatan program aplikasi sistem kearsipan; dan
- e) penyimpanan arsip inaktif.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Pusat Jasa Kearsipan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan pengguna jasa. Hasil survei kepuasan pengguna jasa yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna jasa. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna jasa, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Pusat Jasa Kearsipan untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan pengguna jasa dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasaan Pengguna Jasa

- 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Arsip Nasional Republik Indonesia;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan ANRI Nomor 17 Tahun 2021 tentang Standar Layanan di lingkungan ANRI.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan pengguna jasa adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna jasa yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna jasa terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Pusat Jasa Kearsipan.

- Adapun sasaran dilakukannya survei kepuasan pengguna jasa adalah:
- Mendorong partisipasi pengguna jasa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong Pusat Jasa Kearsipan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kearsipan;
- 3. Mendorong Pusat Jasa Kearsipan untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan jasa kearsipan;
- 4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan jasa kearsipan yang diberikan.

Dengan dilakukan survei kepuasan pengguna jasa dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- 1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan jasa kearsipan;
- Diketahui kinerja Pusat Jasa Kearsipan yang telah dilaksanakan secara periodik;
- 3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasaan pengguna jasa;
- Diketahui indeks kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan layanan jasa kearsipan;
- 5. Bagi pengguna jasa, pengguna jasa dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit layanan jasa kearsipan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Pengguna Jasa

Survei pengguna jasa dilakukan oleh Pusat Jasa Kearsipan secara mandiri sebagai salah satu satuan kerja kuasa pengguna anggaran yang berada di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia, berdasarkan Keputusan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Penetapan Satuan Kerja Kuasa Pengguna Anggaran di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan layanan di bidang jasa kearsipan juncto Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tanggal 2 Februari 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Selain itu, berdasarkan Peraturan ANRI Nomor 17 Tahun 2021 tentang Standar Layanan di lingkungan ANRI. Pusat Jasa Kearsipan merupakan salah satu diantara 18 layanan publik ANRI yang ditetapkan dalam peraturan tersebut sebagai unit penyelenggara pelayanan publik (UPP).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna jasa menggunakan kuesioner secara daring yang disebarkan kepada pengguna layanana jasa kearsipan. Kuesioner terdiri atas 2 sub bagian penilaian yaitu Penilaian Terhadap Kualitas Layanan Jasa dan Penilaian Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pekerjaan.

Penilaian tersebut sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner yaitu:

 Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. (U1)

- Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. (U2)
- 3. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. (U3)
- Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. (U4)
- 5. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. (U5)
- 6. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: 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. (U6)
- 7. **Biaya/ tarif**: 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. (U7)
- 8. **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). (U8)
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. (U9)

Pertanyaan dalam kuesioner yang disusun berdasarkan kesembilan unsur di atas, dikelompokkan berdasarkan enam jenis layanan jasa kearsipan. Daftar pertanyaan tersebut meliputi:

PERTANYANAN	NO	ALIH MEDIA ARSIP	
PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN	 		
1 Keterbacaan informasi arsip setelah dialih media 2 Ketuthan fisik dan informasi arsip setelah dialih media 3 Kompetensi petugas layanan alih media setelah dialih media 4 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 5 PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 6 PERILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 7 Ketelasan informasi adam penawaran pekerjaan 9 Lipernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan prosedur 9 Kesesuaian tarif jasa dengan hasi yang dibenkira 9 Kersenian tarif jasa dengan hasi yang dibenkira 9 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 1 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai untuk penyelesaian pemberian layanan dengan prosedur 1 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan untuk melaksanakan Pelayanan untuk Penyelesaian pentenjai untuk melaksanakan Pelayanan untuk melaksanakan Pelayanan untuk melaksanakan Pelayanan untuk penyelesaian penyeripan pengadaan untuk penyelesaian pekerjaan untuk penyelesaian penyeripanan arsip untuk penyelesaian pekerjaan untuk penyelesaian pekerjaan untuk penyelesaian penyeripanan arsip untuk penyelesaian penyeripanan arsip untuk penyelesaian penyeripanan arsip untuk penyelesai			
2 Keutuhan fisik dan informasi setelah dialih media U5. Produk Spesifikasi Jenis Petakanna U7. Perlaku petugas layanan penyimpanan arsip U7. Perlaku Petugas layanan penyanan pengadaan U7. Persyatatan U8. Pespatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan U8. Bisaya/Tarif Perrayataan kesanggupan urtuk melaksanakan Petayanan sesuai dengan standar petayanan dengan prosedur U8. Sistem, Mekanisme dan Pri Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur U8. Sistem, Mekanisme dan Pri Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur U8. Sistem, Mekanisme dan Pri Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur U8. Sistem, Mekanisme dan Pri Ketepatan waktu peryelesaian pekerjaan U8. Penanganan Pengaduan, Si Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur U8. Sistem, Mekanisme dan Pri Ketepatan waktu peryelesaian pekerjaan U8. Penanganan Pengaduan, Si Ketepatan waktu peryelesaian pekerjaan U8. Penanganan Pengaduan, Si Ketepatan waktu peryelesaian pekerjaan U8. Penanganan Pengaduan, Si Keterbacaan informasi arsip Setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pri Kompetensi petugas layanan taminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pri Kompetensi petugas layanan taminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pri Kompetensi petugas layanan taminasi u7. Perlaku petaksana U7. Perlaku petaksana Petaksana U8. Penanganan pengaduan Kelufan, saran dengan prosedur U8. Sistem, Mekanisme dan Pri Kelepatan waktu proses persiapan pengadaan U8. Bisya/Tarif U8. Sistem, Mekanisme dan Pri Kelepatan waktu proses persiapan pengadaan U8. Sistem, Mekanisme dan Pri Kelepatan waktu peryelesaian perkerjaan U8. Penanganan Pengaduan, Si Ketepatan waktu peryelesaian perkerjaan U8. Penanganan Pengaduan, Si Ketepatan waktu peryelesaian perimpanan arsip U8. Produk Spesi			U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
3 Kompetensi petugas layanan alih media arsip 4 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 5 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 6 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 7 Perilaku Petugas layanan penyimpanan arsip 8 Vegelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 9 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 1 Kegelasan informasi araip 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai 5 Kesesuaian tarif jasa dengan hasiy layan diberikan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran, dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 9 C Saran dan Masukan 1 LAMINASI ARSIP PERTANYAAN 1 LAMINASI ARSIP PERTANYAAN LUNSUR 1 Kerapitan hasil laminasi 1 Kerapitan hasil laminasi 2 Kekuatan arsip setelah laminasi 3 Keterbacaan informasi arsip setelah laminasi 3 Keterbacaan informasi arsip setelah laminasi 4 Ketutuhan fisik dan informasi setelah laminasi 5 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 6 Perilaku petugas layanan laminasi arsip 7 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 9 PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kejelasan informasi arsip setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Petukutuhan fisik dan informasi setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Petukutuhan fisik dan juntah petukutan fisik dan petukutan fisik dan juntah petukutan fisik dan pelayanan laminasi arsip 8 PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 9 PERSILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 1 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan UI. Persiyaratan 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksananan persipanan pengadaan UI. Biaya/Tarif 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Peranganan pengaduan perminanan arsip 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Ketust			U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
4 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip PENLIAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang dibenkan 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesual dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran, dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran C Saran dan Masukan NO LAMINASI ARSIP PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Korapihan hasil laminasi 3 Keterbacaan informasi saripi setelah laminasi 4 Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi 5 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 6 Penikuh pengala Jayanan laminasi arsip 7 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 8 PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 9 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 1 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 1 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 3 Kesesuaian informasi dalam penswaran pekerjaan 4 Pernyakan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 9 Kernyatan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 9 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 1 Kernyatan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pengaduan, St. Kebepatan ada hasil yang diberikan 1 Kepelatan waktu penyelesian pekerjaan 1 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 1 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 2 Kecepatan dan ketepatan waktu penyelesian dan penyimpanan arsip 3 Kesesuaian pemberian layanan dengan penyimpanan arsip 4 Ketepatan waktu penyelesian penyimpanan arsip 5 Kesesuaian pemberian layanan penyimpanan arsip 6 Kesesuaian pemberian layanan dengan penyimpanan arsip			i i
4 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip PENLIAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang dibenkan 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesual dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran, dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran C Saran dan Masukan NO LAMINASI ARSIP PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Korapihan hasil laminasi 3 Keterbacaan informasi saripi setelah laminasi 4 Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi 5 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 6 Penikuh pengala Jayanan laminasi arsip 7 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 8 PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 9 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 1 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 1 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 3 Kesesuaian informasi dalam penswaran pekerjaan 4 Pernyakan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 9 Kernyatan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 9 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 1 Kernyatan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pengaduan, St. Kebepatan ada hasil yang diberikan 1 Kepelatan waktu penyelesian pekerjaan 1 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 1 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 2 Kecepatan dan ketepatan waktu penyelesian dan penyimpanan arsip 3 Kesesuaian pemberian layanan dengan penyimpanan arsip 4 Ketepatan waktu penyelesian penyimpanan arsip 5 Kesesuaian pemberian layanan penyimpanan arsip 6 Kesesuaian pemberian layanan dengan penyimpanan arsip	3	Kompetensi petugas lavanan alih media arsip	U6. Kompetensi Pelaksana
PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI			
1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran, dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 9 CS Saran dan Masukan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 9 CS Saran dan Masukan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 9 CS Saran dan Masukan 9 CS Saran dan Masukan 8 CS Saran dan Masukan 9 CS SARAN SARA			or i i omana i omanoana
2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan U. Sistem, Mekanisme dan Pr. 3 Kesesuaian tarif jiasa dengan hasil yang diberikan U. 4 Biaya/Tarif U. 5 Kesesuaian tarif jiasa dengan hasil yang diberikan U. 5 Kesesuaian pengaduan keluhan, saran, dan masukan U. 5 Kesesuaian pengaduan keluhan, saran, dan masukan U. 8 Peranganan Pengaduan, S. 7 Ketepatan waktu penyelesiaian pekerjaan U. 8 Peranganan Pengaduan, S. 7 Ketepatan waktu penyelesiaian pekerjaan U. 8 Peranganan Pengaduan, S. 7 Ketepatan waktu penyelesiaian pekerjaan U. 8 Peranganan Pengaduan, S. 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U. 9 Peranganan Pengaduan, S. 8 Peranganan Pengaduan, S. 8 Peranganan Pengaduan, S. 9 Pengaduan Pengaduan, S. 9 Pengaduan Pengaduan, S. 9 Pengaduan Pengaduan, S. 9 Pengaduan Pengaduan Pengaduan, S. 9 Pengadan Pengaduan, Pengaduan, S. 9 Pengadan Pengaduan, Pengaduan,			U1. Persyaratan
3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan U. Biaya/Tarif			U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur Uz. Sistem, Mekanisme dan Pr 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran, dan masukan U8. Penanganan Pengaduan, S 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian U4. Biaya/Tarif U4. Biaya/Tarif U5. Saran dan Masukan U4. Biaya/Tarif U5. Saran dan Masukan U4. Biaya/Tarif U5. Produk Spesifikasi Jenis Pr 2 Kekuatan arsip setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pr 2 Kekuatan arsip setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pr 2 Kekuatan arsip setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pr 2 Kekuatan arsip setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pr 2 Kekuatan arsip setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pr 2 Kekuatan arsip setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pr 2 Kekuatan arsip setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pr 2 Kekuatan arsip setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pr 2 Kekuatan arsip setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pr 2 Kempetensi petugas layanan laminasi arsip U6. Kompetensi petugas layanan laminasi arsip U6. Kompetensi petugas layanan laminasi arsip U7. Perilaku Pelaksana U7. Perilaku Pelaksana Pelaksana U7. Perilaku Pelaksana U7. Perila			
dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran, dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran C Saran dan Masukan NO PERTANYAAN A PENLAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Kerapihan lasil laminasi 2 Ketuhan fisik dan informasi setelah laminasi 3 Keterbacaan informasi arsip setelah laminasi 4 Kerapihan Informasi arsip setelah laminasi 5 Kompetersi petugas layanan laminasi arsip 6 Perilaku petugas layanan laminasi arsip 7 PENLAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 8 PENLAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 9 PENLAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kegepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 1 Kesesuaian riformasi dalam penawaran pekerjaan 4 Perryataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan NO PERTANYAAN NO PERTANYAAN NO PERTANYAAN NO PERTANYAAN 1 Kesenanan rifi jasa dengan hasil yang diberikan 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 4 Perryataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur C Saran dan Masukan NO PERTANYAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 3 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 4 Penyatan kesanggupan untuk melaksanakan Us. Penanganan Pengaduan, S. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 5 Kebersihan ruangan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengidalan keluhan, saran dan masukan 9 Perilaku betugas layanan penyimpanan arsip 10 Keamanan gedung penyimpanan arsip 10 Kecepatan layanan penyimpanan arsip 10			
5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Peranganan pengaduan keluhan, saran, dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi peruyerahan pekerjaan dan pembayaran C Saran dan Masukan NO LAMINASI ARSIP PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Kerapihan hasil laminasi 2 Kekuatan arsip setelah laminasi 3 US. Produk Spesifikasi Jenis Petakuran Seria dan pembayaran dari ancaman bencan dengan standar pelayanan seran dan Prasarana 4 Kecepatan dan ketepatan waktu perusesaian 9 PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Kerapihan hasil darminasi 2 Kekuatan arsip setelah laminasi 3 US. Produk Spesifikasi Jenis Peta Keutuhan fisik dan informasi arsip setelah laminasi 4 Keutuhan fisik dan informasi arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Peta Kompetensi petugas layanan laminasi arsip U6. Kompetensi Pelaksana 9 PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan U1. Persyaratan U2. Sistem, Mekanisme dan Prasarana dengan tandar pelayanan dan masukan U2. Sistem, Mekanisme dan Prasarana dengan standar pelayanan (U2. Sistem, Mekanisme dan Prasarana dengan pengaduan keluhan, saran dan masukan U3. Sarana dan Prasarana (U3. Sistem, Mekanisme dan Prasarana (U3. Sistem, Mekanisme dan Prasarana dangan pengaduan keluhan, saran dan masukan U3. Sarana dan Prasarana (U3. Sistem, Mekanisme dan Prasarana (U3.			
8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U3. Waktu Penyelesaian 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U4. Biaya/Tarif C Saran dan Masukan U5. Saran dan Masukan UNSUR PERTANYAAN UNSUR PERTANYAAN UNSUR UNSUR 1 Kerapihan hasil laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kekuatan arsip setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Ketrabacaan informasi arsip setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Fe Keutuhan fisik dan informasi arsip U6. Kompetensi pelaksana Penilaku petugas layanan laminasi arsip U7. Perilaku Pelaksana Penilaku petugas layanan laminasi arsip U7. Perilaku Pelaksana U7. Perilaku Pelaksana Penilaku Petugas layanan laminasi arsip U7. Perilaku Pelaksana U7. Perilaku Pelaksana U7. Perilaku Pelaksana U8. Penilaku Pelayanan U8. Sistem, Mekanisme dan Pr Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan U2. Sistem, Mekanisme dan Pr Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan prosedur U2. Sistem, Mekanisme dan Pr Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan U8. Penanganan Pengaduan, S Kesesuaian pemberiani layanan dengan prosedur U2. Sistem, Mekanisme dan Pr Saran dan Masukan U8. Penanganan Pengaduan, S Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U8. Penanganan Pengaduan, S Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip U9. Sarana dan Prasarana Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip U9. Sarana dan Prasarana U8. Penanganan Pengaduan, S Kekuatan rak dan box arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kebersihan ruangan Penjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kebersihan ruangan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kebersihan ruangan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kebersihan ruangan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kebersihan ruangan pem			U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Resesuain tarif jasa dengan hasil yang diberikan Resesuain tarif pelayanan dengan prosedur Resesuain pengaduan keluhan, saran dan masukan Resesuaian wattu penyelesaian pekerjaan Resesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan Resesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan Resepatan dan ketepatan walku proses persipanan pengadaan Resesuaian rak dan box arsip Resesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan Resilasan pengaduan keluhan, saran dan masukan Resesuaian layanan penyimpanan arsip Resesuaian layanan dengan penyimpanan arsip Resesuaian layanan dengan penyimpanan arsip Resesuaian layanan dengan pengadaan Resesuaian layanan dengan penbayaran Resesuaian layanan dengan layanan layanan dengan layanan layanan dengan layan	6 I	Penanganan pengaduan keluhan, saran, dan masukan	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan
NO	7 I	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan	U3. Waktu Penyelesaian
NO	8	Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran	U4. Biaya/Tarif
PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN I Kerapihan hasil laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kekutatan arsip setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi arsip setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Perliaku petugas layanan laminasi arsip UF. Perliaku Pelaksana UF. Penanganan pengaduan Pengaduan, Seria dan masukan UF. Penanganan pengaduan, Seria dan masukan UF. Penanganan pengaduan, Seria dan masukan UF. Penanganan pengaduan, Seria dan pembayaran UF. Penanganan Pengaduan, Seria dan pembayaran UF. Perliaku Pelaksana UF. Perliaku Pelaksana UF. Perliaku Pelaksana UF. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip UF. Produk Spesifikasi Jenis Pe UF. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip UF. Produk Spesifikasi Jenis Pe UF. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kesepatan layanan peminjaman arsip UF. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keepatan layanan peminjaman arsip UF. Prod			
PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN I Kerapihan hasil laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kekutatan arsip setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi arsip setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi US. Produk Spesifikasi Jenis Pe EVENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI I Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan US. Persyaratan Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan US. Siram, Mekanisme dan Pr Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan US. Siram, Mekanisme dan Pr Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur US. Sistem, Mekanisme dan Pr Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur US. Sistem, Mekanisme dan Pr Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur US. Sistem, Mekanisme dan Pr Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur US. Sistem, Mekanisme dan Pr Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur US. Sistem, Mekanisme dan Pr Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur US. Sistem, Mekanisme dan Pr Kesesuaian pemberian pekerjaan US. Waktu Penyelesaian B. Administrasi penyerahan pekerjaan an pengaduan, S Kekuatan dan Masukan NO PENYIMPANAN ARSIP PERTANYAAN I Keamanan gedung penyimpanan arsip US. Sarana dan Prasarana Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kesesuaian suhu kelembaban, dan cahaya ruang simpan US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kesesuaian suha dan pempimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Je			
PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN	_		
1 Kerapihan hasil laminasi 2 Kekuatan arsip setelah laminasi 3 Keterbacaan informasi arsip setelah laminasi 4 Keterbacaan informasi arsip setelah laminasi 5 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 6 Perilaku petugas layanan laminasi arsip 7 Kentuhan fisik dan informasi setelah laminasi 8 Perilaku petugas layanan laminasi arsip 9 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 10 Kompetensi Pelaksana 10 V.Ferilaku Pelaksana 10 V.Ferilaku Pelaksana 11 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 12 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 13 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 14 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 15 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 16 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 18 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 19 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 20 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 21 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 22 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 23 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 24 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 25 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 26 Saran dan Masukan 27 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dan pembayaran 38 Administrasi penyerahan pekerjaan dari ancaman bencana 49 PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 40 PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 41 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 42 Kekuatan rak dan box arsip 43 Kekuatan rak dan box arsip 44 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 45 Kekuatan rak dan box arsip 46 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 47 Kecepatan layanan peminjaman arsip 48 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 49 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 40 Kecepatan dan Ketepatan waktu pensepersiapan pengadaan 40 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 41 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 41 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 42 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 43 Kesesuaian sel			UNSUR
2 Kekuatan arsip setelah laminasi U.5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 3 Keterbacaan informasi arsip setelah laminasi U.5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 4 Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi U.5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 5 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip U.6. Kompetensi Pelaksana 6 Perilaku petugas layanan laminasi arsip U.7. Perilaku Pelaksana 7 PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan U.1. Persyaratan 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 7 Ketepatan waktu penyelesaian pembayaran 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 9 PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 9 PERTANYAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 5 Kebersihan ruangan 5 Kebersihan ruangan 6 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 7 Kecepatan layanan peminjaman arsip 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 9 Forduk Spesifikasi Jenis Pe 9 Kecepatan layanan penminjaman arsip 10 Forduk Spesifikasi Jenis Pe 10 Forduk Spesifi			
3 Keterbacaan informasi arsip setelah laminasi U.5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi U.5. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kompetensi petugas layanan laminasi arsip U.6. Kompetensi Pelaksana Perliaku petugas layanan laminasi arsip U.7. Perilaku Pelaksana Perliaku petugas layanan laminasi arsip U.7. Perilaku Pelaksana U.7. Perilaku Pelaksana Pelaku petugas layanan laminasi arsip U.7. Perilaku Pelaksana Dengaduan Pengaduan Pengaduan, S.7. Ketepatan waktu penyelesaian dan pembayaran U.7. Penanganan Pengaduan, S.7. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dan pembayaran U.7. Penanganan Pengaduan, S.7. Penanganan Pengaduan D.7. Penanganan Pengaduan D.7. Penanganan Pengaduan D.7. Penanganan Pengaduan D.7. Penduk Spesifikasi Jenis Penanganan Pengaduan Pengaduan Pengaduan Pengaduan Pengaduan Pengaduan Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip U.5. Produk Spesifikasi Jenis Penanganan Pengaduan Pengaduan Pengaduan Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip U.5. Produk Spesifikasi Jenis Penanganan Pengaduan Penganan Pengaduan Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip U.5. Produk Spesifikasi Jenis Penanganan Pengadua			U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
4 Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi U5. Produk Spesifikasi Jenis Pet 5 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip U7. Perilaku Pelaksana 6 Perilaku petugas layanan laminasi arsip U7. Perilaku Pelaksana U7. Perilaku Pelaksana U7. Perilaku Pelaksana U7. Perilaku Pelaksana U8. Penulakan TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan U1. Persyaratan U1. Persyaratan U8. Sistem, Mekanisme dan Pr 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan U4. Biaya/Tarif U9. Sarana dan Prasarana dengan standar pelayanan dengan prosedur U2. Sistem, Mekanisme dan Pr 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan U8. Penanganan Pengaduan, S 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian pekerjaan U8. Waktu Penyelesaian pekerjaan U8. Penanganan Pengaduan, S C Saran dan Masukan U8. Biaya/Tarif U9. Sarana dan Prasarana U8. Waktu Penyelesaian pekerjaan U8. Waktu Penyelesaian Pengaduan, S C Saran dan Masukan U8. Penanganan Pengaduan, S Watu Penyelesaian Pekerjaan U9. Sarana dan Prasarana U8. Waktu Penyelesaian Pekerjaan dan pembayaran U8. Biaya/Tarif U9. Sarana dan Prasarana U8. Waktu Penyelesaian Pekerjaan dan pembayaran U4. Biaya/Tarif U9. Sarana dan Prasarana U8. Penyelesaian Pekerjaan dan pembayaran U9. Sarana dan Prasarana U9. Sarana dan Prasarana U8. Penyelusain U9. Sarana dan Prasarana U9. Produk Spesifikasi Jenis Pet Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan U5. Produk Spesifikasi Jenis Pet Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan U5. Produk Spesifikasi Jenis Pet Kecepatan layanan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pet Kecepatan layanan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pet Kecepatan layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pet Kecepatan layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pet Kecepatan layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pet Kecepatan dan			U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
5 Kompetensi petugas layanan laminasi arsip 6 Perilaku petugas layanan laminasi arsip B PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 9 VASA PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 4 PENYIMPANAN ARSIP 9 PERTANYAAN 5 PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 9 PERTAIN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 1 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 1 Kesepatan layanan peminjaman arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 1 US. Produk Spesifikasi Jenis Petus Kecepatan layanan penyimpanan arsip 1 US. Produk Spesifikasi Jenis Petus Kecepatan layanan penyimpanan arsip 1 US. Produk Spesifikasi Jenis Petus Kecepatan layanan penyimpanan arsip 1 US. Produk Spesifikasi Jenis Petus Kecepatan layanan penyimpanan arsip 2 Kecepatan layanan penyimpanan arsip 3 Kecepatan layanan penyimpanan arsip 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan pensawanan Dengaduan, Satus dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan pensawanan Dengadaan, Satus dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan pensawanan Dengadaan, Satus dengan standar pelayanan			U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
B PERILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan U1. Persyaratan 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan U4. Biaya/Tarif 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur U2. Sistem, Mekanisme dan Pr. 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan U8. Penanganan Pengaduan, S. 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U4. Biaya/Tarif C Saran dan Masukan NO PENYIMPANAN ARSIP PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana U9. Sarana dan Prasarana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip U9. Sarana dan Prasarana 3 Kekuatan rak dan box arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 5 Kebersihan ruangan U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 6 Keamanan fisik dan informasi arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 7 Kecepatan layanan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U6. Kompetensi Pelaksana 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip U7. Perilaku Pelaksana 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan U7. Perilaku Pelaksana 1 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan U4. Biaya/Tarif 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai U9. Sarana dan Prasarana 5 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan U4. Biaya/Tarif 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan U8. Penanganan Pengaduan, S 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian Pengaduan, S 8 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian Pengaduan, S 9 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian Pengaduan, S			U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
B PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran UNSUR C Saran dan Masukan NO PENYIMPANAN ARSIP PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN I Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembabn, dan cahaya ruang simpan US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kebersihan ruangan 5 Kecepatan layanan pennyimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan pennyimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan pennyimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan pennyimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan pennyimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan pennyimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan pennyimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan pennyimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan pennyimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan pennyimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan pennyimpanan arsip US. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan US. Sistem, Mekanisme dan Pr Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan US. Sistem, Mekanisme dan Pr Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur US. Sistem, Mekanisme dan Pr Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur US. Sistem, Mekanisme dan Pr Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur US. Sistem, Mekanisme dan Pr Ketpatan waktu penyelesaian pekerjaan US. Waktu Penyelesaian US. Waktu Penyelesaian			
1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan U1. Persyaratan 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan U2. Sistem, Mekanisme dan Pr 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan U4. Biaya/Tarif U4. Biaya/Tarif Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan prosedur U2. Sistem, Mekanisme dan Pr 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan U8. Penanganan Pengaduan, S 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U4. Biaya/Tarif C Saran dan Masukan PENYIMPANAN ARSIP PERTANYAAN UNSUR PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN UNSUR PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN US. Sarana dan Prasarana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip U9. Sarana dan Prasarana 3 Kekuatan rak dan box arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 5 Kebersihan ruangan U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 6 Keamanan fisik dan informasi arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 7 Kecepatan layanan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 10 Kecepatan layanan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 10 Kecepatan layanan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 10 Kecepatan layanan pemyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 10 Kecepatan layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 10 Kecepatan layanan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 10 Kecepatan layanan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 10 Kecepatan layanan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 10 Kecepatan layanan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 10 Kecepatan layanan peminjaman arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 10 Kecepatan layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 10 Kecepatan layanan penyimpanan a			U7. Perilaku Pelaksana
2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan U2. Sistem, Mekanisme dan Pr 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan U4. Biaya/Tarif Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan prosedur U2. Sistem, Mekanisme dan Pr 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan U8. Penanganan Pengaduan, S 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian U3. Waktu Penyelesaian Pengaduan, S 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U4. Biaya/Tarif C Saran dan Masukan U8. Penanganan Pengaduan, S 9 PENYIMPANAN ARSIP PERTANYAAN UNSUR PERTANYAAN UNSUR PERTANYAAN PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN U9. Sarana dan Prasarana U9. Sarana dan Prasarana U8. Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip U9. Sarana dan Prasarana U8. Kekuatan rak dan box arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 14 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 15 Kebersihan ruangan U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 16 Kecapatan layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 17 Kecepatan layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 18 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 18 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 18 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 18 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 18 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 18 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 18 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 18 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 18 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 18 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 18 Kompetensi petugas layanan penyimpanan u5. U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe 18 Kompete			
3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran C Saran dan Masukan NO PENYIMPANAN ARSIP PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Kesesuaian gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 6 Keamanan fisik dan informasi arsip 7 Kecepatan layanan pernjimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 10 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 11 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 12 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 13 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 14 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 15 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 16 Keamanan fisik dan informasi arsip 17 Kecepatan layanan peninjimpanan arsip 18 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 19 Perilaku Petugas layanan penyimpanan arsip 20 Kesesuaian dan daya tampungan arsip 30 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 31 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 5 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 5 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 9 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 9 Ketepatan waktu p			
4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran C Saran dan Masukan NO PENYIMPANAN ARSIP PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 6 Keamanan fisik dan informasi arsip 7 Kecepatan layanan peminjaman arsip 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 10 Kesesuaian untuk penyelakana 10 Kesesuaian untuk penyelakana 11 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 12 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 13 Kekuatan rak dan box arsip 14 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 15 Produk Spesifikasi Jenis Petus Peroduk Spesifikasi Jenis Petus Petu			
dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran C Saran dan Masukan NO PENYIMPANAN ARSIP PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 6 Keamanan fisik dan informasi arsip 7 Kecepatan layanan peminjaman arsip 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 10 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 10 Kesesuaian suhu. 10 Produk Spesifikasi Jenis Petus Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 10 Kecepatan layanan penyimpanan arsip 11 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 12 Kesesuaian suhu kelembaban, dan cahaya ruang simpan 13 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 14 Kecepatan layanan peminjaman arsip 15 Produk Spesifikasi Jenis Petus Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 16 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 17 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 18 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 19 Perilaku petugas layanan dengan hasil yang diberikan 40 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai 41 Gesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan, Sesuan dan penbayaran 10 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 10 Ketenanan pengaduan pengaduan pengaduan pengaduan			
5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran C Saran dan Masukan NO PENYIMPANAN ARSIP PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 6 Keamanan fisik dan informasi arsip 7 Kecepatan layanan penyimpanan arsip 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pengadaan 1 Kejelasan itarif jasa dengan hasil yang diberikan 1 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 9 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 1 Kesesuaian pengadan Nasu Pengadanan Pengaduan, Setepatan layanan pempiranan arsip 9 Perilaku petugas layanan dengan prosedur 1 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 9 Penganganan pengadanan Pengaduan, Setepatan Nakanisme dan Prosesuaian pengadanan Pengaduan, Setepatan Nakanisme dan Prosedur Uz. Sistem, Mekanisme dan Prosesuaian pengadanan Pengaduan, Setepatan Nakanisme dan Prosedur Uz. Sistem, Mekanisme dan Prosesuaian pengadanan Pengaduan, Setepatan Naktu penyelesaian pensedur 9 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pengaduan Pengaduan, Setepatan waktu penyelesaian pensedur 1 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 1 Nakanisme dan Prosedur 2 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 3 Ketepatan waktu penyelesaian pensedur 4 Pennyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan pengadan Pengadanan	- 1		U9. Sarana dan Prasarana
6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran C Saran dan Masukan NO PENYIMPANAN ARSIP PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 6 Keamanan fisik dan informasi arsip 7 Kecepatan layanan penyimpanan arsip 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 1 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 2 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 4 Kesesuaian pemperanan dengan prosedur 5 Kepersian ruangan 6 Kempetensi petugas layanan dengan prosedur 7 Kecepatan layanan penjampanan arsip 9 Perilaku petugas layanan dengan prosedur 10 Kejelasan informasi dalam penawaran pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan 9 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan			
7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian B Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U4. Biaya/Tarif U4. Biaya/Tarif U4. Biaya/Tarif U4. Biaya/Tarif U4. Biaya/Tarif U5. Saran dan Masukan PENYIMPANAN ARSIP PERTANYAAN UNSUR A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN UNSUR I Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana U9. Sarana dan Prasarana U9. Sarana dan Prasarana U9. Sarana dan Prasarana Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip U9. Sarana dan Prasarana U5. Produk Spesifikasi Jenis Pe U6. Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip U6. Kompetensi Pelaksana Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip U6. Kompetensi Pelaksana Perilaku Petugas layanan penyimpanan arsip U7. Perilaku Pelaksana Penyimpanan arsip U7. Perilaku Pelaksana U4. Sistem, Mekanisme dan Pr Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan U4. Biaya/Tarif U9. Sarana dan Prasarana dengan standar pelayanan U4. Biaya/Tarif U9. Sarana dan Prasarana U8. Penanganan Pengaduan, Subaya U4. Biaya/Tarif U9. Sarana dan Prasarana Pengaduan, Subaya U4. Biaya/Tarif U9. Sarana dan Prasarana U8. Penanganan Pengaduan, Subaya/Tarif U8. Penanganan Pengaduan, Subaya/Tarif U8. Biaya/Tarif			
8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran C Saran dan Masukan NO PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN I Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana C Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip J Sarana dan Prasarana Kekuatan rak dan box arsip J Sarana dan Prasarana Kekuatan rak dan box arsip J Sarana dan Prasarana J Froduk Spesifikasi Jenis Pe Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kebersihan ruangan Kekuatan rak dan box arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kebersihan ruangan Kekuatan rak dan box arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan peminjaman arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan peminjaman arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan penyimpanan arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan penyimpanan arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan penyimpanan arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan penyimpanan arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan penyimpanan arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan penyimpanan arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan penyimpanan arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan penyimpanan arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Kecepatan layanan penyimpanan arsip J S. Produk Spesifikasi Jenis Pe Les Produk Spesifikasi			
NO			
PERTANYAAN A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 3 Kekuatan rak dan box arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 6 Keamanan fisik dan informasi arsip 7 Kecepatan layanan peminjaman arsip 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 10 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 10 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 10 Kesesuaian tanif jasa dengan hasil yang diberikan 10 Pennyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 10 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 10 VIN Peranganan Pengadaan, Seriangan Pe			U4. Biaya/Tarif
PERTANYAAN PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 3 Kekuatan rak dan box arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 6 Keamanan fisik dan informasi arsip 7 Kecepatan layanan peminjaman arsip 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 10 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 10 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 10 Kesesuaian pemgaduan keluhan, saran dan masukan 10 Penanganan Pengaduan, S 10 Ketepatan layanan pengaduan pengaduan, S 10 Kesesuaian pengaduan pengaduan, S 11 Kesesuaian pengaduan keluhan, saran dan masukan 12 Kesesuaian pengaduan keluhan, saran dan masukan 13 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 14 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 15 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 16 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 17 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 18 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 19 Ketepatan waktu penyelesaian pembayaran 10 Ketepatan waktu penyelesaian pembayaran 10 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 10 Ketepatan waktu penyelesaian pembayaran	,	Saran dan Masukan	
PERTANYAAN PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 3 Kekuatan rak dan box arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 6 Keamanan fisik dan informasi arsip 7 Kecepatan layanan peminjaman arsip 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 10 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 10 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 10 Kesesuaian pemgaduan keluhan, saran dan masukan 10 Penanganan Pengaduan, S 10 Ketepatan layanan pengaduan pengaduan, S 10 Kesesuaian pengaduan pengaduan, S 11 Kesesuaian pengaduan keluhan, saran dan masukan 12 Kesesuaian pengaduan keluhan, saran dan masukan 13 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 14 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 15 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 16 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 17 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 18 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 19 Ketepatan waktu penyelesaian pembayaran 10 Ketepatan waktu penyelesaian pembayaran 10 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 10 Ketepatan waktu penyelesaian pembayaran	NO	DENNIMO ANANI A DOLD	
A PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN 1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 3 Kekuatan rak dan box arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 6 Keamanan fisik dan informasi arsip 7 Kecepatan layanan peminjaman arsip 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 10 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 11 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 12 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 13 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 14 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 15 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 16 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 17 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 18 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 19 Penanganan Pengaduan, Seriam dan penagan dan penaganan dan pengadan dan penaganan Pengaduan, Seriaman dan Pengaduan, Seriaman dan penganan pengadaan dan pengadan dan dan pengadan dan pengadan dan pengadan dan dan da	_		
1 Keamanan gedung penyimpanan dari ancaman bencana 2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 3 Kekuatan rak dan box arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 6 Keamanan fisik dan informasi arsip 7 Kecepatan layanan peminjaman arsip 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 10 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 10 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 10 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 10 Kesepatan waktu penyelesaian pekerjaan 10 Sarana dan Prasarana 10 Us. Produk Spesifikasi Jenis Petus. Produk S			UNSUR
2 Kekuatan dan daya tampung gedung penyimpanan arsip 3 Kekuatan rak dan box arsip 4 Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan 5 Kebersihan ruangan 6 Keamanan fisik dan informasi arsip 7 Kecepatan layanan peminjaman arsip 8 Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip 10 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 11 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 12 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 13 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 14 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 15 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 16 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 17 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 18 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran 19 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan pembayaran 10 V. Perilaku Pelaksana 10 V. Perilaku Pelaksana 10 V. Persyaratan 10 V. Persyaratan 10 V. Persyaratan 10 V. Biaya/Tarif			LIO Carana dan Dragarana
Kekuatan rak dan box arsip Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan Kebersihan ruangan Kebersihan ruangan Kecepatan layanan peminjaman arsip Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur Kesesuaian pengaduan keluhan, saran dan masukan Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan Ketepatan waktu penyelesaian dan pembayaran			
4Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpanU5. Produk Spesifikasi Jenis Pe5Kebersihan ruanganU5. Produk Spesifikasi Jenis Pe6Keamanan fisik dan informasi arsipU5. Produk Spesifikasi Jenis Pe7Kecepatan layanan peminjaman arsipU5. Produk Spesifikasi Jenis Pe8Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsipU6. Kompetensi Pelaksana9Perilaku petugas layanan penyimpanan arsipU7. Perilaku Pelaksana1Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaanU1. Persyaratan2Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaanU2. Sistem, Mekanisme dan Pr3Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikanU4. Biaya/Tarif4Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayananU9. Sarana dan Prasarana5Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedurU2. Sistem, Mekanisme dan Pr6Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukanU8. Penanganan Pengaduan, S7Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaanU3. Waktu Penyelesaian8Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaranU4. Biaya/Tarif			
5Kebersihan ruanganU5. Produk Spesifikasi Jenis Pe6Keamanan fisik dan informasi arsipU5. Produk Spesifikasi Jenis Pe7Kecepatan layanan peminjaman arsipU5. Produk Spesifikasi Jenis Pe8Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsipU6. Kompetensi Pelaksana9Perilaku petugas layanan penyimpanan arsipU7. Perilaku Pelaksana1PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI1Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaanU1. Persyaratan2Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaanU2. Sistem, Mekanisme dan Pr3Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikanU4. Biaya/Tarif4Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayananU9. Sarana dan Prasarana5Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedurU2. Sistem, Mekanisme dan Pr6Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukanU8. Penanganan Pengaduan, S7Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaanU3. Waktu Penyelesaian8Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaranU4. Biaya/Tarif	<u>J</u>		
Kecepatan layanan peminjaman arsip Kecepatan layanan peminjaman arsip Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip Perilaku Pelaksana PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur Resesuaian pemberian layanan dengan prosedur Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran Us. Produk Spesifikasi Jenis Pe Us. Kompetensi Pelaksana U1. Persyaratan U2. Sistem, Mekanisme dan Pr U2. Sistem, Mekanisme dan Pr U3. Waktu Penyelesaian U3. Waktu Penyelesaian U4. Biaya/Tarif			
7 Kecepatan layanan peminjaman arsip Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip Penilaku petugas layanan penyimpanan arsip Penilaku Pelaksana B PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran Us. Produk Spesifikasi Jenis Petersia Pelaksana Uf. Perilaku Pelaksana U1. Persyaratan U2. Sistem, Mekanisme dan Probenanganan pengaduan, Sepananganan Pengaduan, Sepananganangan Pengaduan, Sepanangananganan Pengaduan, Sepananganan Pengaduan, Sepanangana			
8Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsipU6. Kompetensi Pelaksana9Perilaku petugas layanan penyimpanan arsipU7. Perilaku PelaksanaBPENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI1Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaanU1. Persyaratan2Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaanU2. Sistem, Mekanisme dan Pr3Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikanU4. Biaya/Tarif4Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayananU9. Sarana dan Prasarana5Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedurU2. Sistem, Mekanisme dan Pr6Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukanU8. Penanganan Pengaduan, S7Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaanU3. Waktu Penyelesaian8Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaranU4. Biaya/Tarif			
9 Perilaku petugas layanan penyimpanan arsip U7. Perilaku Pelaksana B PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan U1. Persyaratan 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan U2. Sistem, Mekanisme dan Pr. 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan U4. Biaya/Tarif 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur U2. Sistem, Mekanisme dan Pr. 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan U8. Penanganan Pengaduan, S. 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U4. Biaya/Tarif			
B PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI 1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U1. Persyaratan U2. Sistem, Mekanisme dan Pr U2. Sistem, Mekanisme dan Pr U8. Penanganan Pengaduan, S U8. Penanganan Pengaduan, S U8. Waktu Penyelesaian			
1 Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan 2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U1. Persyaratan U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur U3. Waktu Penyelesaian U3. Waktu Penyelesaian			orri omana i omnomia
2 Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan U2. Sistem, Mekanisme dan Pr. 3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan U4. Biaya/Tarif U9. Sarana dan Prasarana dengan standar pelayanan U9. Sarana dan Prasarana U9. Sarana dan Prasarana U9. Sistem, Mekanisme dan Pr. Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur U2. Sistem, Mekanisme dan Pr. Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan U8. Penanganan Pengaduan, S. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian U4. Biaya/Tarif			U1. Persvaratan
3 Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan U4. Biaya/Tarif 4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan U8. Penanganan Pengaduan, Soor Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U4. Biaya/Tarif			U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
4 Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U9. Sarana dan Prasarana U2. Sistem, Mekanisme dan Pr U8. Penanganan Pengaduan, S U3. Waktu Penyelesaian U4. Biaya/Tarif			
dengan standar pelayanan 5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U2. Sistem, Mekanisme dan Pr U8. Penanganan Pengaduan, S U3. Waktu Penyelesaian U4. Biaya/Tarif			
5 Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur U2. Sistem, Mekanisme dan Pr 6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan U8. Penanganan Pengaduan, S 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U4. Biaya/Tarif	I .		
6 Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan U8. Penanganan Pengaduan, S 7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U4. Biaya/Tarif			U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
7 Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan U3. Waktu Penyelesaian 8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U4. Biaya/Tarif			U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan
8 Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran U4. Biaya/Tarif			
C Saran dan Masukan		Saran dan Masukan	

NO	PEMBUATAN PEDOMAN KEARSIPAN			
	PERTANYAAN UNSUR			
Α	PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN			
1	Kesesuaian pedoman/manual kearsipan dengan kebutuhan	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
3	Kelengkapan prosedur kerja di dalam pedoman/manual Sistematika penyajian pedoman/manual	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
4	Penggunaan bahasa dalam pedoman/manual	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
5	Kompetensi pelaksana dalam penyelesaian pekerjaan	U6. Kompetensi Pelaksana		
6	Perilaku pelaksana dalam proses pembuatan pedoman/manual	U7. Perilaku Pelaksana		
В	PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI			
1	Sosialisasi pedoman/manual kepada pengguna	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan		
		Masukan		
2	Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan	U1. Persyaratan		
3	Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
	pekerjaan	LIA Dieve/Tenif		
5	Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai	U4. Biaya/Tarif U9. Sarana dan Prasarana		
	dengan standar pelayanan	OS. Sarana dan masarana		
6	Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
7	Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan		
		Masukan		
8	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan	U3. Waktu Penyelesaian		
9	Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran	U4. Biaya/Tarif		
С	Saran dan Masukan			
NO	DENIATA AN ADOLE			
NO	PENATAAN ARSIF PERTANYAAN	UNSUR		
A	PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN	ONOON		
1	Kemudahan dalam penemuan kembali arsip hasil penataan arsip	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
2	Kecepatan dan Ketepatan dalam penemuan kembali arsip	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
3	Kemudahan dalam penggunaan daftar arsip hasil penataan arsip	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
4	Keamanan fisik dan Informasi arsip yang ditata	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
5	Kesempatan dalam mendapatkan informasi tentang pengetahuan	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan		
	dan keterampilan penataan arsip	Masukan		
6	Kebersihan dan kerapihan dari pekerjaan yang dilaksanakan	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
7	Pemberian informasi tentang sarana penataan arsip	U9. Sarana dan Prasarana		
9	Kompetensi pelaksana dalam penyelesaian pekerjaan Perilaku pelaksana dalam pekerjaan penataan arsip	U6. Kompetensi Pelaksana U7. Perilaku Pelaksana		
В	PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI	07. Perliaku Pelaksaria		
1	Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan	U1. Persyaratan		
2	Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
	pekerjaan	,		
3	Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan	U4. Biaya/Tarif		
4	Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai	U9. Sarana dan Prasarana		
	dengan standar pelayanan			
5	Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
6	Penanganan pengaduan keluhan, sarah dan masukan	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
7	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan	U3. Waktu Penyelesaian		
8	Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran	U4. Biaya/Tarif		
С	Saran dan Masukan			
NO	PEMBUATAN APLIKASI KE	ARSIPAN		
	PERTANYAAN	UNSUR		
A	PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN	UE Desdud On self!		
1	Tampilan menu aplikasi	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
3	Kemudahan penggunaan aplikasi Kestabilan penggunaan aplikasi	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
4	Tingkat akurasi atau ketepatan data aplikasi	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
5	Kemampuan aplikasi dalam membantu pekerjaan	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
6	Konektivitas Jaringan dari client - server	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
7	Tingkat keamanan database pada aplikasi	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
8	Perilaku pelaksana dalam proses pembuatan aplikasi kearsipan	U7. Perilaku Pelaksana		
9	Sosialisasi aplikasi kepada pengguna	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan		
<u> </u>	DENII ALAN TERUADAR MANATERIA DA AVANCA DE COMUNICATORIO	Masukan		
В	PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI	LII. Derevereten		
2	Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan	U1. Persyaratan U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
_	pekerjaan	OZ. GISTEITI, IVIEKALIISITIE UATI FTUSEUUI		
3	Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan	U4. Biaya/Tarif		
4	Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai	U9. Sarana dan Prasarana		
	dengan standar pelayanan			
5	Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
6	Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan		
		Masukan		
7	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan	U3. Waktu Penyelesaian		
8 C	Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran	U4. Biaya/Tarif		
l C	Saran dan Masukan			

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan secara kombinasi di lokasi unit pelayanan setelah pengguna jasa selesai menerima layanan jasa dan survei dilakukan pada akhir tahun. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan secara cloud melalui aplikasi google form.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Jasa

Survei kepuasan pengguna jasa dilakukan setelah pengguna jasa selesai menerima layanan jasa. Survei tersebut memerlukan waktu selama 2 (dua) minggu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	11 s.d 13 Desember	3
2.	Pengumpulan Data	14 dan 15 Desember	2
	Responden		
	Pelaksanaan Survei dengan	18 s.d 22 Desember	5
	menyusun konsep surat		
3.	pengantar beeserta link		
	survei ke masing-masing		
	responden		
4.	Pengolahan Data dan	27 dan 28 Desember	2
4.	Analisis Hasil		
5.	Penyusunan dan Pelaporan	29 Desember	1
0.	Hasil		

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah instnasi/lembaga penerima layanan jasa kearsipan. Selanjutnya Pusat Jasa Kearsipan berikirim surat permohonan ke masing-masing instansi/lembaga untuk bersedia mengisi link survei kepuasan pengguna jasa dan responden dipilih secara acak.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan diperoleh, sebanyak 38 responden dari total layanan jasa kearsipan yang dilaksanakan berdasarkan lokus responden, yaitu:

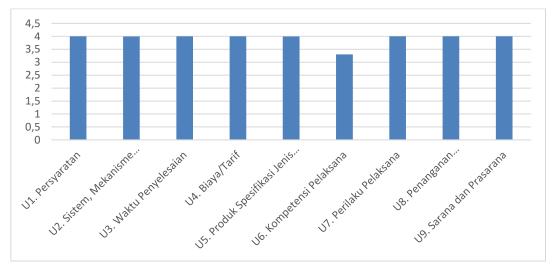
PED	OOMAN KEARSIPAN
1	BNN
2	BPIP
3	PT Sucofindo
4	PT Pembangunan Jasa Ancol
5	BPD NTT
6	PT MRT
7	Dewan Nasional KEK
PEN	IATAAN ARSIP
1	LPDP
2	BNPB
3	KKP
4	KPK
5	BSSN
6	TVRI
7	KEK
8	BPIP
9	BSK KUMHAM
10	BP TAPERA
11	PT API
	1 1 7 4 1
APL	IKASI
1	KPK
2	BPD KALSEL
PEN	IYIMPANAN
1	PT SMI
2	Marves
3	KPK
4	Set PP
5	ESDM Migas
6	KemenPAN RB
7	Kemenlu
8	LKPP
9	Setkab
10	ВКРМ
ALIF	HMEDIA
1	Dispertaru
2	Bukit Asam
3	KKP
_	
LAM	IINASI ARSIP
1	Dispertaru
2	Krakatau Steel
3	LPS
4	DPAD DIY
5	Bank Indonesia
	Dank macricola

3.2 Indeks Kepuasan Pengguna Jasa

Hasil pengolahan data yang dikumpulkan dari seluruh responden berdasarkan unsur layanan dan jenis layanan jasa kearsipan memperoleh hasil berikut ini:

		JENIS LAYANAN JASA KEARSIPAN					
NO	UNSUR	ALIH MEDIA ARSIP	LAMINASI ARSIP	PENYIMPANAN ARSIP	PEMBUATAN PEDOMAN KEARSIPAN	PENATAAN ARSIP	PEMBUATAN PROGRAM APLIKASI KEARSIPAN
1	U1. Persyaratan	4	4	4	4	4	4
2	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4	4	3,95	4	4	4
3	U3. Waktu Penyelesaian	4	4	4	4	4	4
4	U4. Biaya/Tarif	4	4	4	4	4	4
5	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,95	4	4	4	4	4
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3,8	4	4	4	4	
7	U7. Perilaku Pelaksana	4	4	4	4	4	4
8	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	4	4	4	4	4
9	U9. Sarana dan Prasarana	4	4	4	4	4	4

Gambar Grafik nilai survei kepuasan pengguna jasa kearsipan per-unsur:



Berikut adalah tabulasi perhitungan Indeks Kepuasan Mayarakat untuk Layanan Jasa Kearsipan periode Tahun 2023:

		Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Per-Ruang
NO	UNSUR	(nilai persepsi	Lingkup
INO	UNSUK	tiap unsur	(Dikali nilai nilai
		layanan)	tertimbang 9 unsur (0,111)
1	U1. Persyaratan	4	0,444
2	U2. Sistem, Mekanisme dan	3,991666667	0,443075
	Prosedur		
3	U3. Waktu Penyelesaian	4	0,444
4	U4. Biaya/Tarif	4	0,444
5	U5. Produk Spesifikasi Jenis	3,991666667	0,443075
	Pelayanan		
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3,3	0,3663
7	U7. Perilaku Pelaksana	4	0,444
8	U8. Penanganan Pengaduan,	4	0,444
	Saran dan Masukan		
9	U9. Sarana dan Prasarana	4	0,444
	NRR Interval	1	3,91645

Berdasarkan data di atas, merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dab Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, maka:

- a. Nilai interval (rata-rata nilai persepsi dikali nilai tertimbang atas seluruh unsur layanan publik) indeks Layanan Jasa Kearsipan Tahun 2023 adalah **3,91645**;
- b. Nilai SKM Layanan Jasa Kearsipan Tahun 2023, yaitu 25 x 3,91645 = 97,91125;
- c. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan jasa kearsipan pada Tahun 2023, memperoleh mutu pelayanan kategori A dan kinerja unit penyelenggara Layanan Jasa Kearsipan berada pada kategori Sangat Baik.

BAB IV

ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- a. Unsur kompetensi pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu, 3,3. Selanjutnya produk spesifikasi jenis layanan dan unsur system, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai terendah kedua yaitu, 3,9.
- b. Unsur lainnya mendapatkan nilai 4.

Berdasarkan rekapitulasi saran dan masukan, diperoleh beberapa masukan yang dapat menjadi perhatian dan dituangkan dalam pembahasan rencana tindak lanjut, sebagai berikut:

NO	Saran/Masukan/Keluhan
1	Diharapkan ANRI dapat menambahkan kapasitas
	tempat penyimpanan
2	Kuota restorasi dan Alih Media Arsip tahun depan
	mohon ditambah
3	Memperluas lagi informasi terkait program program
	yang di selenggaran oleh pihak ANRI

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis, maka perlu disusun rencana tindak lanjut sebagaimana berikut:

- Kompetensi pegawai pusat jasa kearsipan perlu ditingkatkan dengan mengusulkan seluruh arsiparis di lingkungan pusat jasa kearsipan untuk diberi pelatihan dan bimbingan teknis, serta sertifikasi terkait kompetensi yang harus dimiliki untuk menunjang pekerjaan layanan jasa kearsipan.
- 2. Menambah ruang penyimpanan arsip dengan menyewa gedung baru untuk jasa penyimpanan arsip.
- 3. Menambah kuota laminasi dan alih media arsip.
- Melakukan Sosialisasi Layanan Jasa Kearsipan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei kepuasan pengguna jasa selama satu periode dari bulan Januari samapai dengan Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan public di lingkungan Pusat Jasa Kearsipan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai 97,91125 dengan Kategori A.
- Unsur layanan terendah akan menjadi prioritas perbaikan yaitu peningkatan kompetensi pegawai.
- 3. Unsur lainnya akan diupayakan pelaksanaan pelayanannya, agar dapat mempertahankan nilai yang sudah sangat baik.
- 4. Melaksanakan kegiatan sosialisasi layanan jasa kearsipan agar informasi terkait layanan jasa kearsipan dapat diberikan secara komprehensif dan dapat menjangkau lebih banyak pengguna jasa kearsipan.

Jakarta, 3 Januari 2024 Kepala Pusat Jasa Kearsipan

Dipo Winarto