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 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 guna mencapai visi ANRI melalui misi Pusat Jasa Kearsipan yakni : (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.

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	A
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)	4 Layanan	2 Layanan	131.829.200	91,55%
Indeks Layanan Publik				
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi pada Pusat Jasa Kearsipan (RM)	1 Layanan	1 Layanan	35.045.533	97,35%
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%

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 (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 Kearsipan (PNBP)	544.000.000	535.015.568	98,35%
Layanan Pembuatan Program Aplikasi Sistem Kearsipan (PNBP)	144.000.000	131.829.200	91,55%
Indeks Layanan Publik			
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi pada Pusat Jasa Kearsipan (RM)	36.000.000	35.045.533	97,35%
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,

Dipo Winarto

DAFTAR ISI

IKHTISAR EKSEKUTIF 1

a. Akuntabilitas kinerja..... 1

b. Akuntabilitas keuangan..... 2

KATA PENGANTAR..... 4

DAFTAR ISI 5

BAB I PENDAHULUAN 6

1.1. Latar Belakang..... 6

1.2. Tugas dan Fungsi Organisasi 7

1.3 Sistematika dan Ruang Lingkup Pelaporan..... 7

BAB II 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

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA..... 14

3.1 Pengukuran Kinerja 14

3.2 Evaluasi Kinerja..... 14

BAB IV PENUTUP 20

LAMPIRAN

BAB I

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;

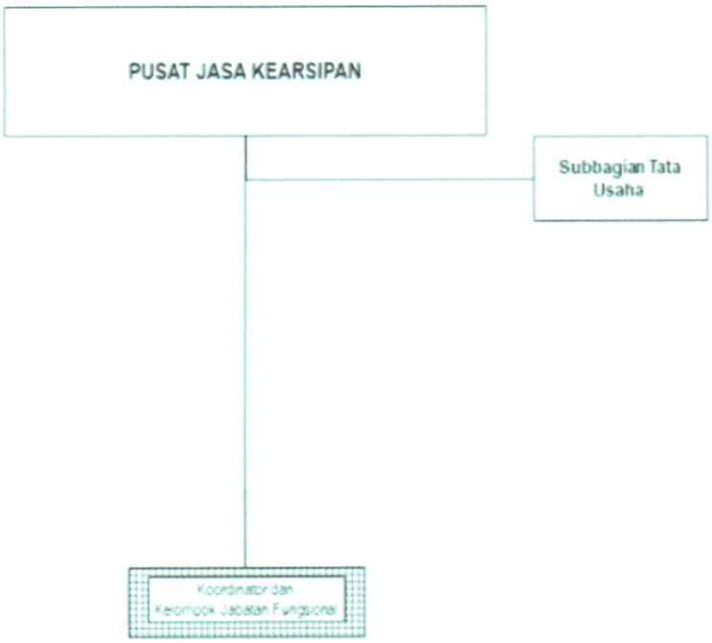
b. Pelaksanaan tugas layanan di bidang jasa kearsipan yang meliputi layanan jasa sistem dan penataan arsip, pembuatan sistem manual kearsipan, otomasi kearsipan, jasa penyimpanan, perawatan, dan reproduksi arsip;

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;

c. 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;
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.

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:

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

1. Mendorong dan memfasilitasi upaya mendapatkan penilaian kinerja terhadap evaluasi LAKIP ANRI sekurang-kurangnya mendapat skor BB untuk penilaian mulai tahun 2020-2024;
2. Mendorong dan memfasilitasi penyusunan Norma Standar Pedoman Kearsipan penyelenggaran kearsipan nasional;
3. 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:

1. Meningkatkan koordinasi secara terus-menerus dan menyeluruh dengan seluruh unit kerja dalam perencanaan penyusunan anggaran yang berbasis kinerja;
2. Meningkatkan koordinasi secara terus menerus dan menyeluruh dengan seluruh unit kerja dalam penyusunan laporan akuntabilitas kinerja ANRI;
3. Meningkatkan koordinasi secara terus menerus dan menyeluruh dengan seluruh unit kerja dalam pengelolaan administrasi keuangan secara transparan dan akuntabel;
4. Meningkatkan pembinaan dan pelayanan administrasi ketatausahaan, organisasi dan ketatalaksanan, kepegawaian, hukum, kehumasan, keuangan, perlengkapan, kearsipan, dan rumah tangga ANRI;
5. 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	A
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)	4 Layanan	Rp144.000.000
02	**Indeks Layanan Publik**		
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)	4 Layanan	2 Layanan	131.829.200	91,55%
Indeks Layanan Publik				
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 Kearsipan (PNBP)	544.000.000	535.015.568	98,35%
Layanan Pembuatan Program Aplikasi Sistem Kearsipan (PNBP)	144.000.000	131.829.200	91,55%
Indeks Layanan Publik			
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi pada Pusat Jasa Kearsipan (RM)	36.000.000	35.045.533	97,35%
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%

Tabel 3.3
Pagu Anggaran, Realisasi Anggaran dan Sisa Anggaran Tahun 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)	144.000.000	131.829.200	12.170.800	8,45%
Indeks Layanan Publik				
Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi pada Pusat Jasa Kearsipan (RM)	36.000.000	35.045.533	954.467	2,65%
Pelayanan Umum				

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%

BAB IV

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. Langkah-langkah kedepan yang akan dilaksanakan oleh Pusat Jasa Kearsipan antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan koordinasi secara menyeluruh dalam melaksanakan perencanaan, penganggaran di lingkungan Pusat Jasa Kearsipan;
2. 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

Dipo Winarto

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 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang …… 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasaan Pengguna Jasa ……. 2

1.3 Maksud dan Tujuan …… 2

BAB II PENGUMPULAN 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI

3.1 Jumlah Responden …… 9

3.2 Indeks Kepuasan Pengguna Jasa …….. 10

BAB IV ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 12

4.2 Rencana Tindak Lanjut …….. 12

BAB V KESIMPULAN …… 13

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib 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;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Arsip Nasional Republik Indonesia;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. 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:

1. Mendorong partisipasi pengguna jasa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. 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;
2. 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;
4. 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 :

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

2. **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)
4. **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)
9. **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:

NO	ALIH MEDIA ARSIP	
	PERTANYAAN	UNSUR
A	PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN	
1	Keterbacaan informasi arsip setelah dialih media	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
2	Keutuhan fisik dan informasi setelah dialih media	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
3	Kompetensi petugas layanan alih media arsip	U6. Kompetensi Pelaksana
4	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 Prosedur
3	Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan	U4. Biaya/Tarif
4	Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	U9. Sarana dan Prasarana
5	Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
6	Penanganan pengaduan keluhan, saran, dan masukan	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan
7	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan	U3. Waktu Penyelesaian
8	Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran	U4. Biaya/Tarif
C	Saran dan Masukan	

NO	LAMINASI ARSIP	
	PERTANYAAN	UNSUR
A	PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN	
1	Kerapihan hasil laminasi	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
2	Kekuatan arsip setelah laminasi	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
3	Keterbacaan informasi arsip setelah laminasi	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
4	Keutuhan fisik dan informasi setelah laminasi	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
5	Kompetensi petugas layanan laminasi arsip	U6. Kompetensi Pelaksana
6	Perilaku petugas layanan laminasi 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 Prosedur
3	Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan	U4. Biaya/Tarif
4	Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	U9. Sarana dan Prasarana
5	Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
6	Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan
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	UNSUR
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 Pelayanan
4	Kesesuaian suhu, kelembaban, dan cahaya ruang simpan	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
5	Kebersihan ruangan	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Keamanan fisik dan informasi arsip	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
7	Kecepatan layanan peminjaman arsip	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
8	Kompetensi petugas layanan penyimpanan arsip	U6. Kompetensi Pelaksana
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 Prosedur
3	Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan	U4. Biaya/Tarif
4	Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	U9. Sarana dan Prasarana
5	Kesesuaian pemberian layanan dengan prosedur	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
6	Penanganan pengaduan keluhan, saran dan masukan	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan
7	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan	U3. Waktu Penyelesaian
8	Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran	U4. Biaya/Tarif
C	Saran dan Masukan	

NO	PEMBUATAN PEDOMAN KEARSIPAN	
	PERTANYAAN	UNSUR
A	PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN	
1	Kesesuaian pedoman/manual kearsipan dengan kebutuhan	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
2	Kelengkapan prosedur kerja di dalam pedoman/manual	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
3	Sistematika penyajian pedoman/manual	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
B	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 pekerjaan	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
4	Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan	U4. Biaya/Tarif
5	Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	U9. Sarana dan Prasarana
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
C	Saran dan Masukan	

NO	PENATAAN ARSIP	
	PERTANYAAN	UNSUR
A	PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN	
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 dan keterampilan penataan arsip	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan 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
8	Kompetensi pelaksana dalam penyelesaian pekerjaan	U6. Kompetensi Pelaksana
9	Perilaku pelaksana dalam pekerjaan penataan 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 pekerjaan	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan	U4. Biaya/Tarif
4	Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	U9. Sarana dan Prasarana
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	Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran	U4. Biaya/Tarif
C	Saran dan Masukan	

NO	PEMBUATAN APLIKASI KEARSIPAN	
	PERTANYAAN	UNSUR
A	PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN	
1	Tampilan menu aplikasi	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
2	Kemudahan penggunaan aplikasi	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
3	Kestabilan penggunaan aplikasi	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 Masukan
B	PENILAIAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI	
1	Kejelasan informasi dalam penawaran pekerjaan	U1. Persyaratan
2	Kecepatan dan ketepatan waktu proses persiapan pengadaan pekerjaan	U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Kesesuaian tarif jasa dengan hasil yang diberikan	U4. Biaya/Tarif
4	Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	U9. Sarana dan Prasarana
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	Administrasi penyerahan pekerjaan dan pembayaran	U4. Biaya/Tarif
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 Responden	14 dan 15 Desember	2
3.	Pelaksanaan Survei dengan menyusun konsep surat pengantar beeserta link survei ke masing-masing responden	18 s.d 22 Desember	5
4.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	27 dan 28 Desember	2
5.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	29 Desember	1

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:

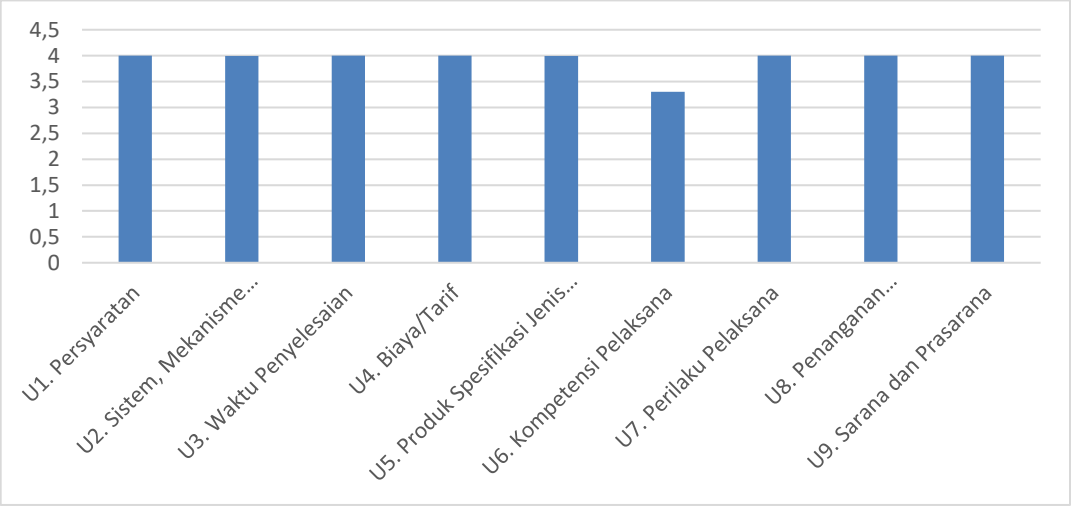
PEDOMAN KEARSIPAN	
1	BNN
2	BPIP
3	PT Sucofindo
4	PT Pembangunan Jasa Ancol
5	BPD NTT
6	PT MRT
7	Dewan Nasional KEK
PENATAAN ARSIP	
1	LPDP
2	BNPB
3	KKP
4	KPK
5	BSSN
6	TVRI
7	KEK
8	BPIP
9	BSK KUMHAM
10	BP TAPERA
11	PT API
APLIKASI	
1	KPK
2	BPD KALSEL
PENYIMPANAN	
1	PT SMI
2	Marves
3	KPK
4	Set PP
5	ESDM Migas
6	KemenPAN RB
7	Kemenlu
8	LKPP
9	Setkab
10	BKPM
ALIHMEDIA	
1	Dispertaru
2	Bukit Asam
3	KKP
LAMINASI ARSIP	
1	Dispertaru
2	Krakatau Steel
3	LPS
4	DPAD DIY
5	Bank Indonesia

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:

NO	UNSUR	JENIS LAYANAN JASA KEARSIPAN					
		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:

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

1. 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.
4. 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:

1. Pelaksanaan pelayanan public di lingkungan Pusat Jasa Kearsipan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **sangat baik** dengan nilai **97,91125** dengan **Kategori A.**
2. 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