LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN

KABUPATEN SRAGEN

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **1**
BAB I **2**
PENDAHULUAN **2**
1.1 LatarBelakang 2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 3
1.3 Maksud danTujuan 3
BAB II **5**
PENGUMPULAN DATA SKM **5**
2.1 Pelaksana SKM ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2 Metode Pengumpulan Data 5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 7
2.5 Penentuan Jumlah Responden 7
BAB III **9**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **9**
3.1 Jumlah Responden SKM 9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9
BAB IV **11**
ANALISIS HASIL SKM **11**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 11
4.2 Rencana Tindak Lanjut 12
4.3 Tren Nilai SKM 12
BAB V **14**
KESIMPULAN **14**
LAMPIRAN **1**
1. Kuesioner 1
2. Hasil Pengolahan Data 1
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 1
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....

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 Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Arsip dan Perpustakaan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Sragen, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Perpustakaan yang telah diberikan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

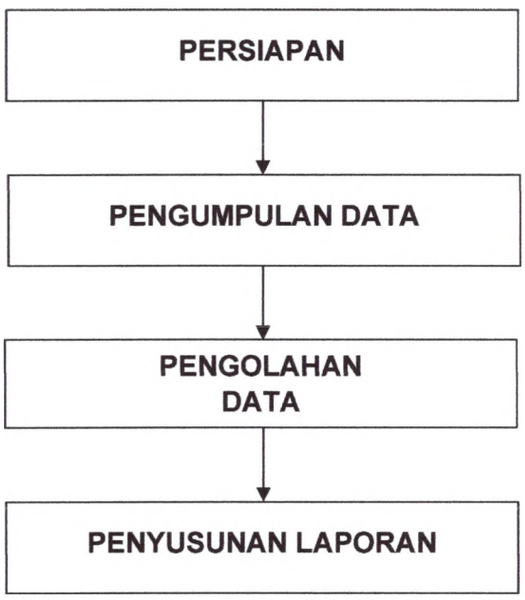
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Persiapan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen (sebagaimana terlampir). Dalam pelaksanaannya survei kepuasan masyarakat pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen melalui tahapan yang dilaksanakan sebagaimana tergambar dalam bagan alur sebagai berikut :



2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode online/daring dan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat 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 SKM Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem,mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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.
5. **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.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh

responden sebagai penerima layanan baik melalui online/daring dan pengisian kuesioner secara manual dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5 Hari
2.	Pengumpulan Data	Februari - Agustus	120 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September	15 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September	5 Hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 285 orang.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 285 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI LAKI	129	45 %
		PEREMPUAN	156	55 %
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	TIDAK LULUS SD	1	0 %
		SD	81	28 %
		SMP	91	32 %
		SMA	86	30 %
		D1-D2-D3	5	2 %
		S1/D4	21	7 %
		S2 Ke Atas	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	9	3 %
		TNI/POLRI	0	0 %
		SWASTA	9	3 %
		WIRASWASTA	7	2 %
		LAINNYA	260	91 %

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

Pengolahan data SKM dilakukan secara online menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat (https://sukma.sragenkab.go.id/) olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,51	3,59	3,99	3,48	3,40	3,47	3,48	3,57
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	87,75 B (Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,40 Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 3,47 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,48 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif nilai tertinggi 3.99, Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3.59, dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya 3,57.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Ruang Baca Kurang Nyaman karena tidak ada pembatas antara pegawai dan pemustaka".
- "Ruang Layanan Anak Panas dan Alat Peraga Mainan Anak sudah Usang Model Lama".
- "Untuk Layanan Internet Komputer masih terbatas".
- "Koleksi Buku tidak tertata dengan rapi dan urut, dipencarian Online Opac ada tapi dirak buku tidak ketemu".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Sarana dan prasarana terbatas karena terbatasnya anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

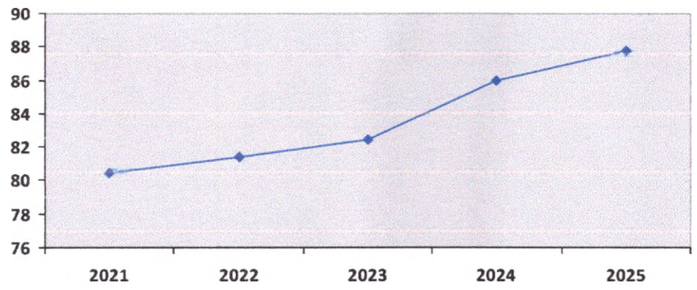
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM serta Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Perilaku Pelaksana**	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*	√	√	√		Kepala Bidang Perpustakaan
2	**Kompetensi Pelaksana**	Memberikan pelatihan khusus terkait Keahlian dalam Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan	√	√			Kepala Bidang Perpustakaan
3	**Sarana dan Prasarana**	Menganggarkan Sarana dan prasarana yang bisa terpenuhi sesuai anggaran.				√	Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan

penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,75. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, serta Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99, waktu layanan, dan persyaratan mendapatakan nilai 3.59 serta penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,57.

Kabupaten Sragen, 1 Oktober 2025
Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan

PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN DINAS ARPUS

Drs. YUSEP WAHYUDI, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19690907 199003 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

No.

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2022

NAMA UNIT PELAYANAN	

Tanggal Survei: .....

PETUNJUK PENGISIAN:
1. *Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!*
2. *Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!*
3. *Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!*
4. *Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!*
5. *Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!*
6. *Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)							*Diisi oleh Petugas*
Umur	..... tahun						☐☐☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki			2. Perempuan			☐
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD 2. SD	3. SMP 4. SMA		5. D1-D2-D3 6. S-1/D4		7. S-2 ke Atas	☐
Pekerjaan	1. PNS 5. Lainnya.....(sebutkan)	2. TNI/POLRI		3. Swasta		4. Wiraswasta	☐
Jenis Layanan yang diterima : _____(sebutkan)							

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?				
	P *)			P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4		9. Bagaiaman pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai . d. Sangat sesuai.	1 2 3 4			

**) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).*

III. KESAN DAN SARAN

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen

2. Hasil Olah Data

REKAP HASIL SURVEY DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN

2025-01-01 s.d 2025-10-01

HTML Export .xls

Show 100 entries Search:

	NILAI UNSUR PELAYANAN									
NO. RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2025-01-02 14:43:38 hapus
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2025-01-02 14:45:00 hapus
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2025-01-02 14:46:12 hapus
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-01-02 14:47:53 hapus
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-01-03 14:48:59 hapus
6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2025-01-06 09:51:58 hapus
7	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2025-01-06 14:49:57 hapus
8	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2025-01-07 09:03:36 hapus
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2025-01-08 09:33:43 hapus
10	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2025-01-20 09:05:11 hapus
11	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2025-01-21 09:59:42 hapus
12	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2025-01-22 09:35:34 hapus
13	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2025-01-23 09:02:52 hapus
14	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2025-01-27 09:24:31 hapus
15	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2025-01-29 09:01:24 hapus

16	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2025-02-03 09:01:06	hapus
17	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2025-02-03 09:28:00	hapus
18	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2025-02-03 09:33:14	hapus
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-05 09:18:25	hapus
20	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2025-02-06 09:05:27	hapus
21	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2025-02-06 09:07:09	hapus
22	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2025-02-06 09:08:48	hapus
23	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2025-02-06 09:09:59	hapus
24	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2025-02-06 09:11:16	hapus
25	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2025-02-06 14:28:21	hapus
26	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2025-02-07 09:30:23	hapus
27	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2025-02-07 09:45:01	hapus
28	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2025-02-07 09:46:32	hapus
29	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2025-02-07 14:31:40	hapus
30	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2025-02-07 14:33:00	hapus
31	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2025-02-07 14:47:40	hapus
32	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2025-02-10 09:48:58	hapus
33	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2025-02-10 09:59:18	hapus
34	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2025-02-10 14:52:54	hapus
35	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2025-02-10 14:54:44	hapus

36	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2025-02-10 14:56:33	hapus
37	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2025-02-10 14:57:39	hapus
38	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2025-02-11 09:02:58	hapus
39	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2025-02-11 14:01:33	hapus
40	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2025-02-11 14:05:13	hapus
41	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2025-02-11 14:10:12	hapus
42	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2025-02-12 09:07:33	hapus
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-12 09:08:51	hapus
44	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2025-02-12 09:09:44	hapus
45	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2025-02-12 09:10:33	hapus
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2025-02-13 09:14:00	hapus
47	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2025-02-13 09:16:09	hapus
48	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2025-02-13 14:12:54	hapus
49	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2025-02-13 14:14:58	hapus
50	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2025-02-14 09:17:03	hapus
51	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2025-02-14 09:18:15	hapus
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-14 09:20:01	hapus
53	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2025-02-14 09:21:14	hapus
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-17 09:25:45	hapus
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-17 09:28:12	hapus
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-17 09:29:01	hapus

57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-17 09:30:18	hapus
58	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2025-02-18 09:31:05	hapus
59	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-18 09:32:48	hapus
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2025-02-18 09:35:41	hapus
61	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2025-02-18 14:33:42	hapus
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-19 09:36:30	hapus
63	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2025-02-19 09:37:30	hapus
64	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2025-02-19 09:39:27	hapus
65	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2025-02-19 14:38:28	hapus
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-19 14:40:38	hapus
67	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2025-02-20 09:42:49	hapus
68	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2025-02-20 09:43:51	hapus
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2025-02-20 09:44:52	hapus
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-20 14:42:00	hapus
71	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2025-02-21 09:45:52	hapus
72	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2025-02-21 09:46:47	hapus
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-24 09:54:27	hapus
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-24 09:56:02	hapus
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-25 09:00:18	hapus
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-25 09:01:24	hapus
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-25 09:57:34	hapus

78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-25 09:58:28	hapus
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-25 09:59:13	hapus
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-26 09:02:14	hapus
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-26 09:03:33	hapus
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-26 09:04:47	hapus
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-27 09:07:08	hapus
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-27 09:10:00	hapus
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-27 09:10:40	hapus
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-28 09:11:24	hapus
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-28 09:16:09	hapus
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-28 09:17:06	hapus
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-02-28 14:15:10	hapus
90	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2025-03-03 09:51:27	hapus
91	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2025-03-03 09:52:56	hapus
92	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2025-03-03 09:55:08	hapus
93	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2025-03-03 09:57:06	hapus
94	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2025-03-03 09:58:51	hapus
95	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2025-03-04 09:01:56	hapus
96	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2025-03-04 09:59:43	hapus
97	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2025-03-05 09:03:23	hapus
98	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2025-03-10 09:05:59	hapus
99	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2025-03-11 09:07:04	hapus
100	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2025-03-11 09:41:23	hapus

101	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2025-03-12 09:07:59	hapus
102	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2025-03-12 09:08:59	hapus
103	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2025-03-12 14:32:18	hapus
104	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2025-03-13 09:10:02	hapus
105	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2025-03-14 09:11:07	hapus
106	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2025-03-17 09:12:02	hapus
107	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2025-03-17 09:14:22	hapus
108	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2025-03-18 09:15:32	hapus
109	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2025-03-18 09:16:38	hapus
110	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2025-03-18 09:17:50	hapus
111	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2025-03-19 09:19:12	hapus
112	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2025-03-19 09:20:08	hapus
113	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2025-03-19 09:21:05	hapus
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2025-03-19 09:48:12	hapus
115	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2025-03-20 09:22:01	hapus
116	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2025-03-20 09:23:07	hapus
117	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2025-03-21 09:24:05	hapus
118	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2025-03-21 09:26:14	hapus
119	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2025-03-21 09:27:46	hapus
120	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2025-03-22 09:50:39	hapus
121	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2025-03-24 09:28:42	hapus
122	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2025-03-24 09:29:47	hapus
123	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2025-03-25 09:31:01	hapus
124	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2025-03-26 09:31:59	hapus
125	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2025-03-26 09:35:37	hapus

126	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2025-03-27 09:37:56	hapus
127	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2025-03-27 09:38:50	hapus
128	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2025-03-28 09:39:48	hapus
129	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2025-03-28 09:40:30	hapus
130	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2025-04-01 09:41:25	hapus
131	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2025-04-02 09:42:51	hapus
132	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2025-04-03 09:43:41	hapus
133	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2025-04-04 09:44:30	hapus
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-04-07 09:48:54	hapus
135	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2025-04-08 09:49:35	hapus
136	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2025-04-08 14:30:14	hapus
137	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2025-04-09 09:50:23	hapus
138	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2025-04-10 09:51:08	hapus
139	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2025-04-11 09:51:54	hapus
140	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2025-04-14 09:52:42	hapus
141	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2025-04-15 09:54:47	hapus
142	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2025-04-15 09:56:01	hapus
143	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2025-04-16 09:32:12	hapus
144	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2025-04-16 09:57:39	hapus
145	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2025-04-17 09:58:43	hapus
146	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2025-04-17 09:59:55	hapus
147	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2025-04-17 14:42:21	hapus
148	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2025-04-18 09:03:23	hapus
149	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2025-04-18 09:04:25	hapus
150	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2025-04-21 09:05:25	hapus

151	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2025-04-22 09:06:37	hapus
152	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2025-04-23 09:07:28	hapus
153	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2025-04-23 09:08:14	hapus
154	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2025-04-23 14:33:27	hapus
155	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2025-04-23 14:45:05	hapus
156	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2025-04-24 09:09:22	hapus
157	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2025-04-24 09:10:12	hapus
158	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2025-04-25 09:11:19	hapus
159	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2025-04-28 09:15:04	hapus
160	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2025-04-28 09:17:11	hapus
161	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2025-04-29 09:19:14	hapus
162	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2025-04-29 09:20:18	hapus
163	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2025-04-30 09:21:12	hapus
164	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2025-05-01 09:21:58	hapus
165	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2025-05-01 14:44:04	hapus
166	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2025-05-02 09:22:48	hapus
167	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2025-05-05 09:23:36	hapus
168	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2025-05-06 09:24:27	hapus
169	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2025-05-06 09:55:04	hapus
170	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2025-05-07 09:25:14	hapus
171	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2025-05-08 09:26:23	hapus
172	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2025-05-09 09:27:18	hapus
173	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2025-05-12 09:28:11	hapus
174	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2025-05-12 09:53:44	hapus
175	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2025-05-13 09:29:11	hapus

176	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-05-14 09:29:56	hapus
177	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2025-05-15 09:30:53	hapus
178	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2025-05-16 09:31:42	hapus
179	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2025-05-16 09:32:34	hapus
180	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2025-05-16 09:37:30	hapus
181	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2025-05-19 09:33:17	hapus
182	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2025-05-20 09:35:01	hapus
183	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2025-05-20 14:43:24	hapus
184	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2025-05-21 09:35:47	hapus
185	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2025-05-22 09:36:51	hapus
186	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2025-05-23 09:38:27	hapus
187	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2025-05-26 09:39:14	hapus
188	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2025-05-27 09:40:06	hapus
189	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2025-05-28 09:40:50	hapus
190	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2025-05-29 09:41:37	hapus
191	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2025-05-30 09:42:24	hapus
192	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2025-06-02 09:43:14	hapus
193	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2025-06-03 09:46:33	hapus
194	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2025-06-03 09:47:38	hapus
195	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2025-06-04 09:48:53	hapus
196	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2025-06-05 09:49:54	hapus
197	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2025-06-05 09:51:41	hapus
198	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2025-06-06 09:52:46	hapus
199	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2025-06-09 09:55:12	hapus
200	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2025-06-10 09:56:19	hapus

201	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2025-06-11 09:58:04	hapus
202	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2025-06-11 14:00:07	hapus
203	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2025-06-13 09:59:52	hapus
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2025-06-16 09:00:59	hapus
205	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2025-06-17 09:02:04	hapus
206	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2025-06-18 09:02:59	hapus
207	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2025-06-19 09:03:53	hapus
208	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-06-20 09:04:58	hapus
209	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-06-20 09:05:49	hapus
210	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-06-23 09:07:10	hapus
211	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2025-06-24 09:08:05	hapus
212	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2025-06-24 09:09:11	hapus
213	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2025-06-25 09:10:41	hapus
214	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-06-25 09:29:58	hapus
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-06-26 09:36:06	hapus
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-06-26 09:37:02	hapus
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-06-27 09:38:10	hapus
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2025-06-30 09:39:20	hapus
219	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-06-30 09:44:30	hapus
220	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-07-01 09:45:33	hapus
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-07-02 09:49:47	hapus
222	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2025-07-03 09:52:44	hapus
223	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2025-07-04 09:53:44	hapus
224	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2025-07-07 09:58:05	hapus
225	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2025-07-08 09:58:13	hapus

226	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2025-07-09 09:04:47	hapus
227	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2025-07-09 09:05:40	hapus
228	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2025-07-10 09:06:48	hapus
229	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2025-07-11 09:13:43	hapus
230	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2025-07-14 09:14:34	hapus
231	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2025-07-15 09:15:44	hapus
232	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2025-07-15 09:17:25	hapus
233	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2025-07-16 09:18:24	hapus
234	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2025-07-17 09:19:19	hapus
235	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2025-07-17 09:20:14	hapus
236	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2025-07-17 09:21:41	hapus
237	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2025-07-17 09:24:28	hapus
238	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2025-07-17 09:26:11	hapus
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-07-18 09:28:09	hapus
240	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2025-07-21 09:29:15	hapus
241	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2025-07-22 09:30:10	hapus
242	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2025-07-23 09:28:43	hapus
243	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2025-07-23 09:31:18	hapus
244	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2025-07-24 09:40:20	hapus
245	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-07-25 09:42:23	hapus
246	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2025-07-28 09:51:03	hapus
247	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-07-29 09:53:07	hapus
248	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2025-07-30 09:53:57	hapus
249	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2025-07-31 09:55:57	hapus
250	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2025-08-01 09:56:58	hapus

251	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2025-08-04 09:58:29	hapus
252	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2025-08-05 09:59:25	hapus
253	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-08-06 09:00:23	hapus
254	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2025-08-07 09:01:35	hapus
255	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2025-08-08 09:03:31	hapus
256	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2025-08-11 09:07:28	hapus
257	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2025-08-12 09:11:11	hapus
258	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2025-08-13 09:11:57	hapus
259	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2025-08-15 09:18:05	hapus
260	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2025-08-18 09:19:15	hapus
261	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2025-08-19 09:20:39	hapus
262	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2025-08-20 09:22:05	hapus
263	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2025-08-21 09:27:02	hapus
264	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2025-08-22 09:53:20	hapus
265	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2025-08-25 09:54:28	hapus
266	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2025-08-26 09:58:08	hapus
267	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2025-08-27 09:59:03	hapus
268	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2025-08-28 09:02:58	hapus
269	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2025-08-28 09:25:00	hapus
270	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2025-08-29 09:06:23	hapus
271	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2025-09-01 09:07:56	hapus
272	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2025-09-02 09:09:52	hapus
273	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2025-09-03 09:13:17	hapus
274	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2025-09-04 09:14:31	hapus
275	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2025-09-05 09:16:48	hapus

275	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2025-09-05 09:16:48 hapus
276	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2025-09-18 09:11:44 hapus
277	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2025-09-18 09:51:34 hapus
278	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2025-09-18 09:55:30 hapus
279	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2025-09-18 14:57:07 hapus
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2025-09-21 09:50:44 hapus
281	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2025-09-22 09:22:43 hapus
282	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2025-09-23 09:26:47 hapus
283	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2025-09-26 09:12:14 hapus
284	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2025-09-26 09:35:00 hapus
285	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2025-09-26 09:49:30 hapus
Σ Nilai / Unsur	991	1001	1024	1137	992	969	988	991	1018	-
NRR / Unsur	3,48	3,51	3,59	3,99	3,48	3,40	3,47	3,48	3,57	-
NRR Tertbg / Unsur	0,38	0,39	0,40	0,44	0,38	0,37	0,38	0,38	0,39	3,51
IKM Unit Pelayanan										87,75

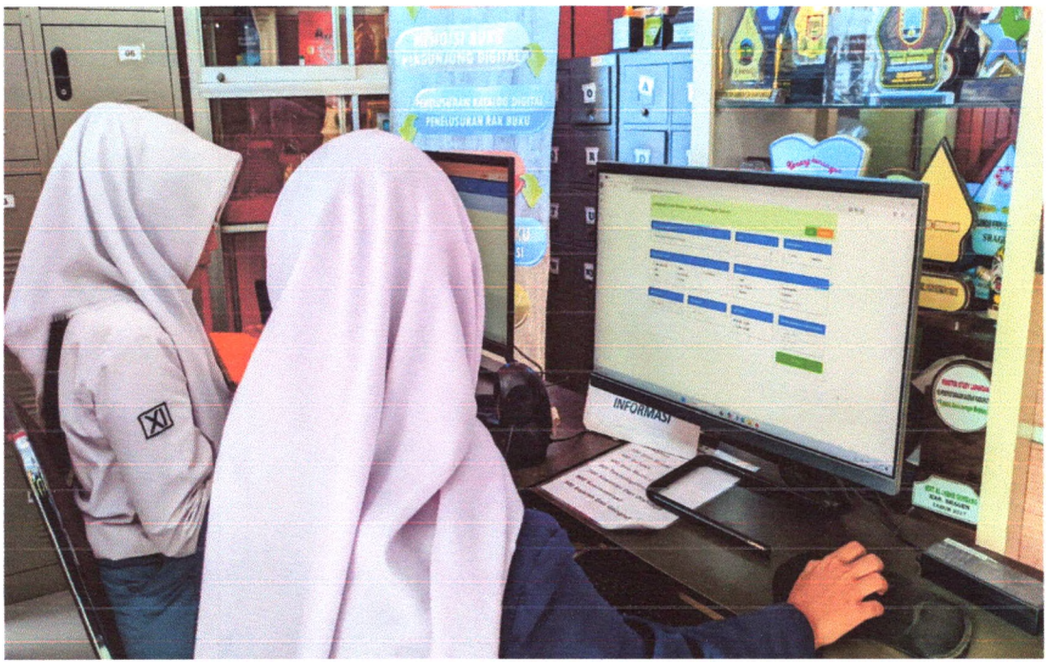
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,48
U2	Prosedur	3,51
U3	Waktu Pelayanan	3,59
U4	Biaya/Tarif	3,99
U5	Produk layanan	3,48
U6	Kompetensi Pelasksana	3,40
U7	Perilaku Pelaksana	3,47
U8	Sarana dan prasarana	3,48
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,57

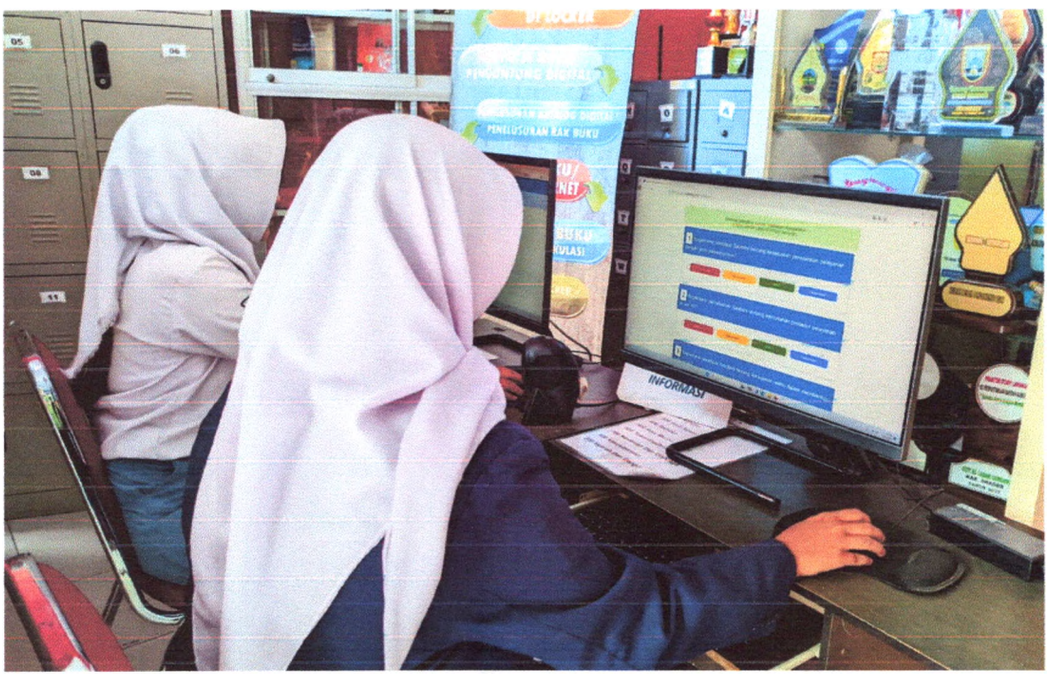
Mutu Pelayanan :

A	(Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B	(Baik)	:	76,61 - 88,30
C	(Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D	(Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

IKM UNIT PELAYANAN : 87,75 (Baik) PDF Data Responden

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





4. **Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024

DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN

KABUPATEN SRAGEN

TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	87,5	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,5	Baik
3	Waktu Penyelesaian	86	Baik
4	Biaya/Tarif	99,75	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	82,75	Baik
7	Perilaku Pelaksana	81,75	Baik
8	Sarana dan Prasarana	84	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent			v		**Sekretariat**
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait Keahlian dalam Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan			v		**Bidang Perpustakaan**
3	Sarana dan Prasarana	Pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan publik			v		**Sekretariat**

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	Sudah	Melaksanakan pelatihan secara langsung oleh petugas di lapangan, seperti petugas Front Office dan Customer Service yang mempraktekkan langsung pelayanan yang telah dilatih	Terlampir	Keterbatasan anggaran sehingga pelatihan dilakukan secara rapat internal
2	Memberikan pelatihan khusus terkait Keahlian dalam Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan	Sudah	Melaksanakan pelatihan, menerapkan keterampilan secara langsung dalam praktik dengan bantuan bimbingan atau pemantauan, mengevaluasi implementasi secara internal terkait pelayanan perpustakaan dan pelayanan kearsipan	Terlampir	Keterbatasan anggaran sehingga pelatihan dilakukan secara rapat internal
3	Pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan publik	Sudah	Pemenuhan saranan prasarana pengadaan AC	Terlampir	keterbatasan anggaran sehingga tidak semua bisa terpenuhi

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sragen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut rencana tindak lanjut yang belum terlaksana maksimal yaitu sosialisasi langsung ke Masyarakat pengguna layanan hal ini dikarenakan adanya keterbatasan anggaran dalam pelaksanaan kegiatan.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi Standar Pelayanan	Melalui media social maupun cetak	12 bulan	Sekretariat	Masyarakat pengguna layanan

Sragen, 1 Oktober 2025

Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan

Drs. Musep Wahyudi, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19690907 199003 1 005

LAMPIRAN

Bukti Tindak Lanjut atas Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2024

1. Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent



2. Memberikan pelatihan khusus terkait Keahlian dalam Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan.

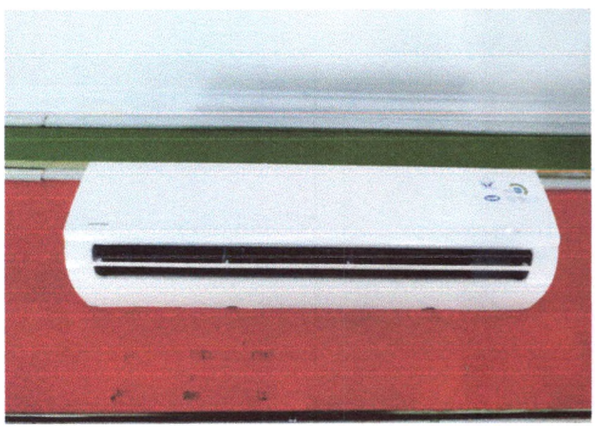


Memberikan pelatihan dalam pelayanan kearsipan



Memberikan pelatihan pelayanan perpustakaan

3. Pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan publik





INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2025

NILAI IKM

87,75

KETERANGAN

RESPONDEN :

JUMLAH	:		285	orang
JENIS KELAMIN	: L	=	129	orang
	P	=	156	orang
PENDIDIKAN	:			
- TDK LULUS SD		=	1	orang
- SD		=	81	orang
- SMP		=	91	orang
- SMA		=	86	orang
- DIII		=	5	orang
- S1		=	21	orang
- S2		=	0	orang

Periode Survey = 01-01-2025 s/d 30-09-2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT