




ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
PUSAT JASA KEARSIPAN

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMOR SOP | 36 Tahun 2018 |
| TANGGAL PENGESAHAN | 18 September 2018 |
| TANGGAL REVISI | |
| DISAHKAN OLEH | Kepala Pusat Jasa Kearsipan  Amieka Hasraf NIP. 19660729 199403 1 001 |
| NAMA SOP AP | Survei Kepuasan Pengguna Jasa Penyimpanan dan Perawatan Arsip |
| DASAR HUKUM | KUALIFIKASI PELAKSANA |
| <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5286);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Arsip Nasional Republik Indonesia;6. Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen;7. Keputusan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2000 tentang Standar Folder dan Guide Arsip;8. Keputusan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2000 tentang Standar Boks Arsip;9. Keputusan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2000 tentang Standar Penyimpanan Fisik Arsip;10. Keputusan Presiden Nomor 136/M Tahun 2013 tentang Pengangkatan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia;11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;12. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Arsip Nasional Republik Indonesia;13. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2015 tentang Pedoman Pembentukan Depot Arsip.14. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan, Monitoring, dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia;15. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemeliharaan Arsip Dinamis | <ol style="list-style-type: none">1 Memiliki pemahaman yang baik tentang arsip2 Memiliki kompetensi dalam pekerjaan kearsipan3 Memiliki kemampuan komunikasi verbal seara efektif (untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa) |
| KETERKAITAN | PERALATAN/PERLENGKAPAN |
| | <ol style="list-style-type: none">1. Tata Naskah2. ATK3. Peralatan Pengolah Data |
| PERINGATAN | PENCATATAN DAN PENDATAAN |
| Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik maka tingkat kepuasan pengguna jasa yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna jasa tidak dapat diketahui dan tidak dapat memberikan perubahan dan kemajuan di masa yang akan datang | Didokumentasikan dalam form survei kepuasan pengguna jasa dan laporan kegiatan survey kepuasan pengguna jasa penyimpanan dan perawatan arsip |

Standar Operasional Prosedur tentang Survey Kepuasan Pengguna Jasa Penyimpanan dan Perawatan Arsip

| No. | Tahap Kegiatan | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| | | Kepala Pusat Jasa Kearsipan | Kabid Jasa Penyimpanan dan Perawatan Arsip | Arsiparis | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | a Membentuk dan memerintahkan tim kegiatan survei kepuasan pengguna jasa pelayanan jasa penyimpanan dan perawatan arsip b Memerintahkan untuk mengkoordinir pelaksanaan survei | | | | | 15 menit | Arahan dan disposisi, SK Tim Survei | |
| 2 | a Menyusun rencana kegiatan survei kepuasan pengguna jasa b Mengarahkan tim survei untuk melakukan survei | | | | Arahan dan disposisi, SK Tim Survei | 15 menit | 1) Arahan dari Kasubbag 2) Rencana Pelaksanaan Kegiatan Survei | |
| 3 | Menyusun instrumen survei | | | | 1) Arahan dari Kasubbag 2) Rencana Pelaksanaan Kegiatan survei kepuasan pengguna jasa | 150 menit | Kuesioner | |
| 4 | Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel | | | | 1) Kuesioner 2) Daftar Pengguna Jasa | 60 menit | Besaran dan Teknik Penarikan Sampel yang digunakan | |
| 5 | Menentukan responden | | | | 1) Besaran dan Teknik Penarikan Sampel yang digunakan 2) Daftar Pengguna Jasa | 60 menit | Daftar Pengguna Jasa yang akan disurvei | |
| 6 | Melaksanakan survei | | | | Daftar Pengguna Jasa yang akan disurvei | 1575 menit | Kuesioner yang telah diisi oleh pengguna jasa | |
| 7 | Mengolah hasil survei | | | | Kuesioner yang telah diisi oleh pengguna jasa | 500 menit | Hasil Survei | |
| 8 | Menyusun dan melaporkan hasil survei | | | | Hasil Survei | 160 menit | Laporan Hasil Survei | |
| 10 | a Menerima laporan hasil survei Menyusun serta melaporkan pelaksanaan kegiatan survei kepada b Kepala Pusat Jasa Kearsipan | | | | Laporan Hasil Survei | 90 menit | Laporan Pelaksanaan Kegiatan Survei | |
| 11 | Menerima laporan hasil survei | | | | Laporan Pelaksanaan Kegiatan Survei | 15 menit | Laporan Survey Kepuasan Pengguna Jasa Penyimpanan dan Perawatan Arsip | |

Norma Waktu: 2640 menit untuk survei selama 1 tahun

Kepala Pusat Jasa Kearsipan

Amieka Hasraf