

ARTIKEL

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEARSIPAN PADA BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH

Oleh :

Hafni Lissa Nuri, Hartuti Purnaweni, Susi Sulandari

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana.Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Quality of public service is very important, because the role is related to the public interest, even the interests of the people as a whole. Based on preliminary survey in Board of Archives and Library of Central Java Province, there are indications of poor quality of service. It is apparent from services performed by an employee while on duty serving the user. Users have to wait long enough to get the desired information because many officers are not in place or out official duties. The purpose of this study was to describe the quality of service archives on the Board of Archives and Library of Central Java Province.

This research is descriptive quantitative study, using the five dimensions of service quality that is direct evidence (*tangible*), reliability (*reliability*), responsiveness officer (*Responsiveness*), employee attitudes (*courtesy*) and convenience (*acces*). The samples in this study are archival service users the Board of Archives and Library of Central Java Province, they are students, civil servants and private sector employees that amounted to 100 people taken proportional random sampling. Collecting data by spreading questionnaires to a sample containing closed questions with four answers choice. Then the research data was processed by descriptive analysis in the form of frequency distribution tables.

The results showed that service quality of the Board of Archive and Library of Central Java province are included in the good category. With details that direct evidence aspect (*tangible*) are included in the good category, reliability aspect are included in the good category, responsiveness officer aspect are included in the good category, employee attitudes aspect (*courtesy*) are included in the good category and convenience aspect (*acces*) are included in the good category.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Courtesy, and Access.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Moenir (2002:viii), bidang pelayanan umum sangat penting, karena peranannya menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah yang melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan yang baik, belum memenuhi harapan. Beberapa organisasi pemerintah masih banyak ditemui kelemahan-kelemahan karena tidak adanya layanan yang memadai yang dampaknya sering merugikan masyarakat penerima layanan.

Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah merupakan lembaga pemerintah non departemen, sebagai badan yang ditunjuk untuk mengelola kearsipan Daerah Provinsi Jawa Tengah perlu meningkatkan kualitas pelayanannya karena keberadaannya sangat dibutuhkan oleh berbagai kalangan untuk mendapatkan sumber informasi yang tepat. Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah memberikan pelayanan arsip dan perpustakaan kepada masyarakat khususnya masyarakat daerah Jawa Tengah. Badan Arsip Daerah dan Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah memiliki 205 pegawai yang penempatannya di dua lokasi, yaitu di UPT (Unit Pelaksana Teknis) yang berlokasi di Perpustakaan Daerah Jl. Sriwijaya dan dikantor Induk Jl. Dr. Setiabudi, Srandol Kulon.

Berdasarkan survei pendahuluan pada tanggal 5 April 2011 terdapat indikasi rendahnya kualitas pelayanan

yang berakibat pada kurang efektifnya pelayanan pada masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan lambannya pelayanan kearsipan yang dilakukan oleh petugas kearsipan pada Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah, yang menyebabkan kurang efektifnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pengguna jasa pelayanan kearsipan. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang bertugas saat melayani *user*. *User* harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan informasi yang diinginkan karena banyak petugas yang tidak berada di tempat atau sedang tugas dinas keluar.

Beberapa indikasi rendahnya kualitas pelayanan juga disebabkan antara lain ketika melakukan pelayanan, informasi yang kurang tentang prosedur dan persyaratan pelayanan yang cukup rumit seperti pengisian formulir peminjaman arsip yang harus menunggu persetujuan dari pimpinan dan petugas arsip yang bersangkutan. Beberapa petugas yang tidak disiplin yaitu bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lambat dalam pelayanan dan pekerjaan (Survei Peneliti, 2011). Melihat pentingnya pelayanan kearsipan dalam organisasi untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal, maka dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kearsipan pada Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tentang kualitas pelayanan kearsipan di Badan Arsip dan Perpustakaan Propinsi Jawa Tengah adalah :

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan kearsipan pada Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

yang meliputi dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, sikap pegawai, dan kemudahan.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Gootsch dan Davis merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono dan Anastasia, 1998:4).

Upaya mendefinisikan kualitas dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan, definisi kualitas di sini hanya menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Pada prinsipnya ada 3 (tiga) kunci dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang unggul. *Pertama*, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Termasuk didalamnya memahami tipe-tipe pelanggan. *Kedua*, mengembangkan data base yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan serta perubahan kondisi pesaing). *Ketiga*, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset atau penelitian pasar dalam suatu kerangka strategi (Tjiptono, 1997:128).

Pada sektor publik kualitas lebih dikaitkan dengan pelayanan. Hal ini sejalan dengan definisi menurut Logothetis (Warella, 1997:17) bahwa "kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan".

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan

yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

Aparatur pemerintah yang mendapatkan kepercayaan untuk melayani masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan tidak memuaskan. Untuk itu diperlukan suatu kegiatan perbaikan yang dilaksanakan secara menyeluruh dan berkesinambungan.

Sumberdaya manusia yang semakin berkualitas dan diikuti dengan tersedianya sumberdaya berupa peralatan dan sumber pembiayaan, maka tugas dan tanggungjawab yang diberikan untuk memberikan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik. Pelayanan publik dapat dikatakan baik jika masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat, dan masyarakat sedikit atau hampir tidak ada keluhan yang diberikan.

Dasar teori pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Pendapat Lenvine dalam Dwiyanto (2005:147), produk dari pelayanan publik di dalam Negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, antara lain :

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu

dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Albert dan Zemke dalam Dwiyanto, (2005:145) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customer*). Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol didalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang akan terjadi mudah diketahui. Selain itu sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Dalam kaitannya dengan sumberdaya manusia (SDM), dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Di samping itu, petugas pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Petugas pelayanan perlu mengenal pelanggan

dengan baik sebelum dia memberikan pelayanan.

Pelayanan terhadap publik sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Morgan dan Murgantroyd (Warella 1997: 19) menyebutkan kriteria yang bisa digunakan oleh pengguna jasa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan personal, dan komunikasi material.
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Courtesy* (sikap pegawai) yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan
5. *Access* (kemudahan) yaitu kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa.

Di samping itu, pihak pelayanan publik dalam memberikan layanan publik harus mengetahui kebutuhan yang dilayani, menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja) dan memantau dan mengukur kinerja. Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana), mendapat pelayanan yang wajar, mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan mendapatkan

perlakuan jujur dan terus terang (transparansi) (Ismail dkk, 2010:7).

Pelayanan menunjukkan kinerja yang baik apabila tingkat perasaan individu atau masyarakat setelah dibandingkan kinerja hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar masyarakat, dan informasi unit pelayanan. Untuk menciptakan kepuasan masyarakat, unit pelayanan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh kemampuan mempertahankan kinerja pelayanan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian setelah membandingkan keinginan atau tuntutan pelanggan dengan hasil dari cara berperilaku yang ditampilkan penyedia layanan dalam bentuk barang dan jasa dengan melaksanakan pelayanan yang lebih responsive guna mencapai kepuasan pelanggan.

Indikator kualitas pelayanan penelitian ini adalah :

1. *Tangible* (Bukti Langsung)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Courtesy* (Sikap Pegawai)
5. *Access* (Kemudahan)

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan diengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-

variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan. Apabila organisasi menggunakan teknologi modern seperti komputer maka metode dan prosedur kerja akan berbeda dengan ketika organisasi menggunakan cara kerja manual. Dengan mengadopsi teknologi modern dapat menghasilkan output yang lebih banyak dan berkualitas dalam waktu yang relatif lebih cepat.

D. Defisini Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Kearsipan

- a. *Tangible* (bukti langsung)
 - Ketersediaan ruang tunggu
 - Ketersediaan papan pengumuman
 - Kelengkapan peralatan kearsipan
- b. *Reliability* (keandalan)
 - Tingkat kecepatan dalam memberikan pelayanan
 - Ketepatan dalam pemberian informasi
 - Tingkat kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
 - Tingkat kemampuan pegawai dalam menangani pengaduan masyarakat
 - Tingkat kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan
- d. *Courtesy* (sikap pegawai)
 - Tingkat keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
 - Tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan
 - Tingkat keadilan petugas dalam memberikan pelayanan
- e. *Access* (kemudahan)
 - Tingkat kemudahan dalam mendapatkan informasi

- Kemudahan dalam menghubungi petugas untuk mendapatkan pelayanan

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Berdasarkan tipe-tipe penelitian diatas, maka pada penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, yaitu tipe penelitian yang mempunyai tujuan untuk mengetahui fenomena sosial tertentu. Peneliti berusaha mengembangkan konsep dan menghimpun data dan fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan arsip di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa kearsipan yang mendapatkan pelayanan kearsipan pada Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Tabel 1

Daftar Jumlah Pengunjung tahun 2012

No	Bulan	Jumlah Pengunjung	Prosentase
1	Januari	25	9%
2	Pebruari	111	40%
3	Maret	142	51%
	Jumlah	278	100%

Sumber: Badan Arsip dan Perpustakaan Prop. Jateng Tahun 2012

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah para pengunjung yang menggunakan jasa pelayanan kearsipan pada Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah berjumlah 100 orang dan diambil secara *proporsional random sampling*.

C. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti yaitu pengguna jasa pelayanan kearsipan pada Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yaitu pelajar, mahasiswa, PNS maupun swasta yang berjumlah 100 orang.

D. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala ordinal yaitu yang memberikan nilai atau skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang paling rendah sampai ke pertanyaan yang paling tinggi. Dalam rangka penelitian ini, setiap item pertanyaan pada setiap variabel menggunakan Skala Likert, pengukuran rentang skor 1 sampai dengan 4 yang dimaksud:

- Kategori data sangat tinggi diberi skor 4.
- Kategori data tinggi diberi skor 3.
- Kategori data rendah diberi skor 2.
- Kategori data sangat rendah diberi skor 1.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, Kuesioner yaitu pertanyaan yang disampaikan secara tertulis dalam daftar pertanyaan, kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup, yang berarti responden hanya dapat menjawab pertanyaan dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang ada, akan tetapi responden diberikan kesempatan untuk menjelaskan alasan pemilihan alternatif jawaban.

F. Teknik Analisa Data

Analisis data kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang berjumlah besar dan sudah diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori guna mengetahui kecenderungan antara variabel-variabel

yang diteliti dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

HASIL PENELITIAN

Pengkajian pada variabel Kualitas Pelayanan Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah menghasilkan 4 kategori berbeda, dengan penilaian berdasarkan kategori dikelompokkan sebagai berikut : sebanyak 75% responden menilai baik, dan 25% responden menilai kurang baik, sedangkan yang menilai tidak baik dan sangat baik tidak ada (0%), dengan perincian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan tentang bukti langsung (*tangible*) yaitu ketersediaan ruang tunggu dengan nilai rata-rata 2,75 masuk dalam kategori baik; ketersediaan papan pengumuman dengan nilai rata-rata 2,48 masuk kategori kurang baik; dan kelengkapan peralatan kearsipan dengan nilai rata-rata 2,7 masuk kategori baik, sehingga dari ketiga indikator tersebut diperoleh rata-rata 2,64 yang berarti masuk kategori baik.
2. Kualitas pelayanan tentang keandalan (*reliability*) yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 2,5 masuk kategori kurang baik; ketepatan dalam pemberian informasi dan dapat dipertanggungjawabkan dengan nilai rata-rata 2,78 masuk kategori baik; dan kesesuaian pelayanan kearsipan dengan harapan pelanggan dengan nilai rata-rata 2,41 masuk kategori kurang baik, sehingga dari ketiga indikator tersebut diperoleh rata-rata 2,56 yang berarti masuk kategori baik.
3. Kualitas pelayanan tentang daya tanggap petugas (*Responsiveness*) yaitu daya tanggap pegawai dalam menangani peminjaman arsip dengan nilai rata-rata 2,58 masuk kategori baik; dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 2,83 masuk kategori

baik, sehingga diperoleh rata-rata 2,7 yang berarti baik.

4. Kualitas pelayanan tentang sikap pegawai (*courtesy*) yaitu keramahan petugas kearsipan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan nilai rata-rata 2,57 masuk kategori baik; kesopanan petugas kearsipan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan nilai rata-rata 2,78 masuk kategori baik; dan kesamaan perlakuan yang diterima setiap pelanggan dengan nilai rata-rata 2,4 masuk kategori kurang baik, sehingga diperoleh rata-rata 2,58 yang berarti baik.
5. Kualitas pelayanan tentang kemudahan (*aces*) yaitu seringnya petugas layanan kearsipan memudahkan pelanggan untuk mendapat informasi dengan nilai rata-rata 2,75 masuk kategori baik dan kemudahan dalam menghubungi petugas untuk mendapatkan pelayanan kearsipan dengan nilai rata-rata 2,35 masuk kategori kurang baik, sehingga diperoleh rata-rata 2,55 yang masuk kategori baik.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah masuk kategori baik. Dengan rincian aspek bukti langsung (*tangible*) masuk kategori baik, aspek keandalan (*reliability*) masuk kategori baik, aspek daya tanggap petugas (*Responsiveness*) masuk kategori baik, aspek sikap pegawai (*courtesy*) masuk kategori baik dan aspek kemudahan (*aces*) masuk kategori baik.

B. Saran

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kearsipan sudah cukup baik, dan akan lebih baik lagi jika dipertahankan atau ditingkatkan lagi untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik. Hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan

kualitas pelayanan antara lain : 1) memaksimalkan fungsi papan pengumuman agar informasi yang disajikan dapat diterima dan dimengerti dengan baik oleh para pengguna layanan; 2) lebih menyesuaikan pelayanan kearsipan dengan harapan para pengguna layanan; 3) menerapkan perlakuan yang sama terhadap semua pengguna jasa layanan; 4) meningkatkan kemudahan dalam menghubungi petugas kearsipan yang bersangkutan agar proses pelayanan kearsipan bisa segera dilakukan dan diselesaikan; 5) perlu adanya peningkatan kinerja pegawai guna menyempurnakan kualitas pelayanan kearsipan pada Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah agar proses pelayanan bisa

berjalan sesuai dengan harapan pengguna jasa layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Good Governance*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Tjiptono Fandy, 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. ANDI: Yogyakarta
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara & Kualitas Pelayanan Publik*, BP Undip: Semarang.