

PENGELOLAAN ADMINISTRASI KEARSIPAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG LAYANAN DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN CIREBON

Oleh: Wiwi Syahriawiti¹, Fikry Haikal Aprianto²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pengelolaan administrasi kearsipan terhadap kualitas pelayanan pada Bidang Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon. Berdasarkan pengamatan diketahui bahwa warkat setiap hari selalu bertambah, tetapi pegawai kurang produktif menggunakan waktu kerja sehingga dokumen cepat menumpuk dan membuat pegawai jenuh untuk menyelesaikannya, serta membuat bahan kerja pegawai menjadi berat dan pelayanan kearsipan yang masih belum optimal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada 63 orang responden.

Ruang lingkup kuesioner mencakup 2 variabel terdiri dari variabel pengelolaan administrasi kearsipan dengan 4 dimensi yaitu: ketelitian, kecerdasan, kecekatan dan kerapian, dan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu: berwujud, kehandalan, respon atau ketanggapan, jaminan dan empati.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa pengelolaan administrasi kearsipan terhadap kualitas pelayanan pada bidang layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon sudah menerapkan pengelolaan administrasi kearsipan tetapi belum optimal, hal tersebut dikarenakan berbagai faktor penghambat yaitu kurangnya petugas arsip cekatan dalam mengelola arsip, petugas arsip pada bidang layanan menyediakan layanan tidak sesuai waktu yang dijanjikan. Adapun upaya-upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan tersebut yaitu: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas karena petugas harus mampu menggunakan pikirannya dengan baik, memahami sesuatu dengan cepat, dan mahir melakukan sesuatu dan diwujudkankannya sebuah komitmen dari petugas agar pelayanan arsip bisa sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan serta memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada peminjam, untuk menimbulkan rasa percaya terhadap instansi.

Kata kunci: Administrasi kearsipan, syarat-syarat petugas, kualitas pelayanan.

¹ Dosen FISIP UNTAG Cirebon, email: wiwisyahriawiti12@untagcirebon.ac.id

² Mahasiswa FISIP UNTAG Cirebon Prodi Ilmu Adm. Negara, email: fikry04@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Setiap instansi/organisasi baik besar maupun kecil pasti mempunyai tujuan yang akan dicapai, untuk mencapai tujuan tersebut setiap organisasi harus mempunyai suatu unit yang mengelola segala yang berhubungan dengan kegiatan administrasi. Kegiatan administrasi merupakan kegiatan yang cakupannya luas, biasanya semua kegiatan administrasi diolah di unit tersendiri yang disebut dengan bagian administrasi, tata usaha, sekretariat, kantor dan lain sebagainya, hasil atau produk dari kantor akan diterima oleh kantor yang pada akhirnya akan berhubungan dengan kearsipan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1971 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kearsipan, pasal 1 ayat a dan ayat b menetapkan bahwa yang dimaksud dengan arsip adalah :

- a. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh Lembaga-lembaga Negara dan Badan-badan pemerintahan dalam bentuk corak apapun baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintahan;
- b. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh Badan-badan swasta dan/atau perorangan, dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan.

Menurut Mulyono dkk. (2012:5) bahwa Arsip adalah catatan tertulis, gambar atau rekaman yang memuat ssesuatu hal atau peristiwa yang digunakan orang sebagai pengingat (alat bantu ingatan). Oleh karena itu arsip perlu dikelola menggunakan pengelolaan arsip yang baik dan benar, sehingga apabila ada pihak yang membutuhkan arsip tersebut akan disajikan dengan cepat dan tepat. Banyak faktor yang mempengaruhi agar kearsipan mempunyai citra yang positif antara lain adalah kerapihan penyimpanan, petugas yang terdidik dan terampil, kemudahan untuk menyimpan, kemudahan dalam menemukan kembali arsip, terjaminnya keamanan arsip dan sebagainya.

Menyadari pentingnya arsip sebagai pusat ingatan dan sumber informasi, pemerintah indonesia memberlakukan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, yang menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan yang harus dijaga keutuhan, keamanan dan keselamatannya. Terkait dengan adanya Undang-undang khusus tentang kearsipan tersebut, arsip dalam suatu organisasi/instansi merupakan bahan pertanggungjawaban tertentu dan memiliki nilai guna bagi penyelenggaraan pemerintah. Oleh sebab itu sebuah lembaga/pencipta arsip memiliki tanggungjawab dibidang pengelolaan arsip dinamis. Karena arsip dinamis merupakan arsip yang masih dipergunakan atau dipakai secara langsung dalam kegiatan sehari-hari, maka lembaga yang bersangkutan diharapkan untuk dapat mempertahankan arsip dinamis untuk masa tertentu.

Pengelolaan Administrasi kearsipan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang ditujukan untuk mengelola segala dokumen yang ada dalam suatu organisasi atau instansi yang dapat digunakan sebagai penunjang aktivitas organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. Pengelolaan kearsipan juga harus menggunakan sistem kearsipan yang tepat karena kebenaran dalam kearsipan akan membantu dalam melaksanakan dan memperlancar proses kegiatan organisasi/instansi dalam mencapai efisiensi kerja.

Kualitas pelayanan petugas arsip dalam menemukan kembali maupun dalam mengelola arsip memang sangat penting dalam keefektifan arsip itu sendiri sebagai guna informasi. Sarana dan prasarana, sistem yang baik serta petugas arsiparis yang profesional akan menunjang peningkatan pelayanan dalam kearsipan, “The office is people” bahwa , manusia atau pegawai itu adalah penting. Pekerjaan kearsipan itu dilaksanakan oleh arsiparis yang profesional dibidangnya, bersama pegawai dan untuk kepentingan pegawai lain/instansi lain. Hal ini sama dengan pekerjaan kearsipan itu dilakukan bersama-sama dengan pegawai dari unit kerja lainnya, tetapi kita sering melupakan kebenaran ini.

Pengelolaan Administrasi kearsipan tidak sekedar disimpan atau ditumpuk begitu saja, tetapi perlu diatur cara penyimpanannya dengan melalui beberapa tahapan dengan tujuan sistem pengarsipan yang rapi dan ketika arsip dibutuhkan mudah ditemukan kembali serta Kearsipan juga sangat mempengaruhi jalannya suatu kualitas pelayanan dikarenakan kearsipan memiliki fungsi sebagai informasi yang berupa catatan atau rekaman berbagai aktivitas yang dilakukan oleh organisasi. Informasi yang telah diperoleh dapat mencegah duplikasi pekerjaan, menghemat waktu, dan membantu mencapai tujuan pekerjaan guna meningkatkan kualitas kantor dalam memberikan pelayanan publik agar lebih baik.

Dengan adanya kearsipan, arsip dapat dikelola dengan baik dan benar sehingga organisasi akan mudah dalam pengendalian arsip yang ada. Dengan dilakukan kearsipan yang baik maka organisasi akan mendapatkan beberapa keuntungan. Keuntungan yang dimaksudkan meliputi:

- (1). Kecepatan, ketepatan, kelengkapan dalam penemuan kembali arsip;
- (2). Mengurangi kesalahan dalam penyimpanan, penataan dan penemuan kembali arsip;
- (3). Menghemat tempat penyimpanan karena terdapat program penyusutan arsip;
- (4). Mengurangi biaya untuk penyediaan peralatan pemberkasan;
- (5). Dapat melindungi arsip terutama arsip vital milik organisasi dari berbagai bahaya, dan;
- (6). Meminimalkan hilangnya sebuah arsip (Martono 1994: 21).

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon adalah sebuah instansi Pembina Kearsipan dan Perpustakaan di daerah. Dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Cirebon Nomor 12 Tahun 2016 pada 16 November tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cirebon yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kearsipan dan urusan perpustakaan. Dalam sebuah manajemen pengelolaan kearsipan terdapat masalah-masalah yang dihasilkan dari proses pengelolaan arsip itu sendiri yang muncul baik secara langsung maupun tidak langsung. Masalah-masalah yang timbul tersebut terkait dengan beberapa faktor seperti faktor internal dan eksternal, dengan adanya masalah-masalah tersebut maka akan mengganggu proses pengelolaan arsip itu sendiri. Permasalahan itu adalah sebagai berikut :

1. Warkat setiap hari selalu bertambah.
2. Pegawai kurang produktif menggunakan waktu kerja sehingga pekerjaan cepat menumpuk dan membuat pegawai jenuh untuk menyelesaikannya, serta membuat bahan kerja pegawai menjadi berat.
3. Pelayanan kearsipan yang masih belum optimal.

Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan kabupaten Cirebon pasti akan selalu berurusan dengan arsip yang semakin banyak setiap harinya. Pengelolaan administrasi kearsipan dan pelayanan arsip perlu dilakukan dengan baik dan maksimal agar memudahkan pegawai dalam menjalankan tugasnya dan mudah memeberikan layanan terhadap akses arsip.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengelolaan Administrasi Kearsipan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bidang Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon”.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengelolaan

Pengelolaan secara umum sistem pengelolaan dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi. Pengelolaan ini mencakup proses penciptaan, penyimpanan, hingga penemuan kembali. Menurut Balderton dalam (Adisasmita, 2011:21), istilah pengelolaan adalah: “sama dengan manajemen yaitu menggerakkan, mengorganisasikan, dan mengarahkan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.”

Pengelolaan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota, organisasi dan suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk

memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.

2.2. Administrasi Publik

Pengertian administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-mnyurat, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas merupakan seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu yang berdaya guna dan berhasil guna. Menurut pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan usaha dan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan.

Menurut Siagian dalam Pasolong (2011:3) mendefinisikan bahwa: “administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya sekelompok manusia yang terdiri atas (dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama
3. Adanya Proses Usaha
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan, dan
5. Adanya tujuan.

Adapun yang dimaksud publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Syafi^{ie} dkk dalam (Pasolong, 2011: 6) “Publik pada dasarnya berasal dari bahasa inggris public yang berarti umum, masyarakat, orang banyak atau negara, nampaknya kata publik diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda-beda sebagaimana kepentingan mereka, Misalnya kata public administration di terjemahkan menjadi Administrasi Negara.”

H. George Frederikson dalam (Pasalong, 2011: 6), menjelaskan bahwa konsep publik dalam lima perspektif, yaitu :

- a. Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dan interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat.
- b. Publik sebagai memilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri.
- c. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara”

- d. Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik, dan
- e. Publik sebagai warga Negara, yaitu warga Negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga Negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintah dipandang sebagai suatu yang penting.

Selanjutnya yang dimaksud administrasi publik David H. Rosenbloom dalam (Pasolong, 2011: 8) menjelaskan bahwa: “Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.”

Menurut Chandler & Plano dalam (Pasolong, 2011:7), mengemukakan bahwa: “Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasi untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

2.3. Administrasi Kearsipan

The Liang Gie Gie dalam buku Sugiarto (2005: 4) dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern, bahwa: “arsip adalah suatu kumpulan dokumen yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali.”

Menurut Wursanto (2007: 19) menyatakan: “kearsipan atau filing adalah proses kegiatan pengurusan atau pengaturan arsip dengan menggunakan suatu sistem tertentu, sehingga arsip-arsip dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat apabila sewaktu-waktu diperlukan”.

Kearsipan merupakan kegiatan pengurusan warkat atau arsip yang sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Pendapat itu berkenaan dengan kegiatan kearsipan yang dikemukakan oleh Mulyono, dkk (2012: 3) bahwa ada tiga (3) unsur pokok dalam kearsipan yang meliputi:

- a) penyimpanan (*storing*),
- b) penempatan (*placing*),
- c) penemuan kembali (*finding*).

Adapun yang dimaksud administrasi kearsipan adalah penyelenggaraan administrasi atau pelaksanaan kearsipan yang memperlancar lalu-lintas surat-menyurat keluar dan masuk. Menurut Widjaja (1993: 92) bahwa ”administrasi kearsipan diartikan sebagai segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan kearsipan sejak saat dimulainya pengumpulan warkat sampai penyingkirannya”.

Sedangkan menurut Soebroto (2003: 123) bahwa “administrasi kearsipan adalah kegiatan yang berkenaan dengan penerimaan, penyimpanan, penggunaan, pemeliharaan, penyusutan dan pemusnahan benda-benda arsip”

Mengenai pelaksanaan dapat diartikan sebagai suatu proses cara mewujudkan suatu pekerjaan. Sehingga pelaksanaan administrasi kearsipan dapat diartikan sebagai suatu cara untuk mewujudkan suatu pekerjaan yang berkenaan dengan arsip yang meliputi siklus arsip.

Selanjutnya menurut The Liang Gie, dalam Administrasi Perkantoran Modern (2004: 150) Petugas Kearsipan adalah orang yang mampu melakukan kegiatan pengelolaan arsip sesuai dengan 4 syarat-syarat seorang petugas kearsipan yaitu :

1. Ketelitian (Petugas Kearsipan harus dapat membedakan kata-kata, nama-nama atau angka-angka).
2. Kecerdasan (Walaupun tanpa pendidikan tinggi pegawai arsip minimal harus dapat menggunakan pikiran dengan baik dan daya ingat tajam agar tidak melupakan sesuatu pokok soal yang ada pada kartu arsipnya).
3. Kecekatan (Pegawai arsip harus memiliki kondisi jasmani yang lebih prima lebih-lebih kedua tangannya hingga dapat bekerja secara luasa dalam mengambil warkat secara tepat).
4. Kerapian (Sifat ini diperlukan agar berkas dan tumpukan warkat tersusun rapi, awet dan mudah ditemukan kembali).

Oleh karena itu, hal yang perlu diperhatikan dalam hal ini ialah bagaimana prosedurnya, bagaimana cara penyimpanan yang baik, cepat dan tepat, sehingga mudah ditemukan kembali sewaktu-waktu diperlukan, serta langkah-langkah apa yang perlu diikuti/dipedomani dalam penyimpanan arsip tersebut.

2.4. Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim dalam (Hardiansyah, 2018: 55), “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.”

Pengertian tentang kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2000:52) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml et. al dalam (Hardiansyah, 2018: 56), mengatakan bahwa:

SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is “excellent.” The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik.” Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

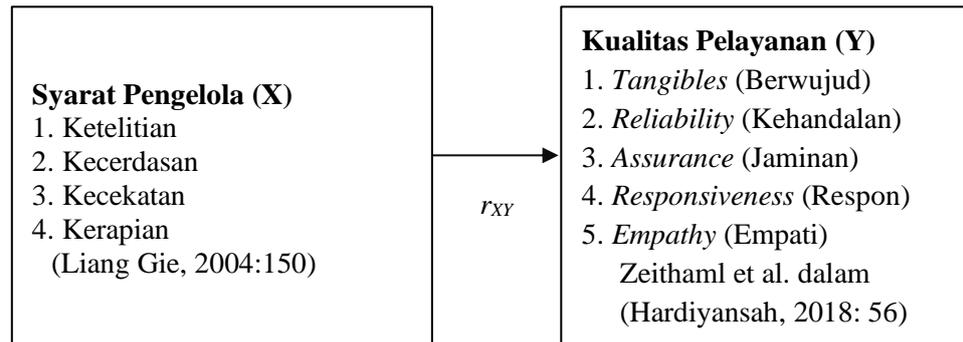
Berdasarkan uraian di atas dijelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu (1) *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; (2) *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; (3) *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; (4) *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; (5) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; (6) *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; (7) *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; (8) *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; (9) *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan (10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et. al. (1990: 26) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*; (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service*; (4) *Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to*

convey trust and confidence; and (5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.

2.5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori-teori yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian sehingga dapat dibuat bagan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Hubungan antar Variabel

2.5. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah: “Jika pengelolaan administrasi kearsipan dilakukan sesuai dengan syarat-syarat petugas kearsipan, maka kualitas pelayanan pada Bidang Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon meningkat.

III. METODE PENELITIAN

3.1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif analisis, dengan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan studi lapangan dengan melakukan observasi, wawancara dan penyebaran angket.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah subjek yang berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon sebanyak 663 orang. Peneliti menggunakan sampel sebanyak 63 orang.

3.3. Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Variabel X: Pengelolaan Administrasi Kearsipan (The Liang Gie, 2004: 150)	1. Ketelitian	1) Petugas arsip dapat membedakan arsip sesuai indeks. 2) Petugas arsip mempunyai tingkat ketelitian yang tinggi.
	2. Kecerdasan	1) Petugas arsip memiliki tingkat pendidikan yang baik. 2) Petugas arsip dapat memperbaiki cara-cara pelaksanaan pengarsipan demi kemajuan organisasi.
	3. Kecekatan	1) Petugas arsip cekatan dalam mengelola arsip. 2) Petugas arsip dapat mengambilkan warkat yang dibutuhkan secara cepat dan tepat
	4. Kerapihan	1) Petugas arsip dapat menyusun arsip secara rapi. 2) Arsip tertata rapi sehingga mudah dalam menemukan kembali ketika dibutuhkan.
Variabel Y: Kualitas Pelayanan (Zeithaml et al, dalam Hardiyansah 2018: 56)	1. Berwujud	1) Kondisi keseluruhan bangunan terawat dengan baik 2) Para petugas berpenampilan rapi dan sopan.
	2. Keandalan	1) Penanganan peminjaman arsip tidak berbelit-belit. 2) Kecermatan petugas dalam melayani peminjam arsip.
	3. Jaminan	1) Petugas arsip pada bidang layanan menyediakan layanan sesuai waktu yang di janjikan. 2) Petugas arsip pada bidang layanan menyelesaikan urusan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

Variabel	Dimensi	Indikator
	4. Ketanggapan	1) Petugas arsip pada bidang layanan memberikan informasi yang dibutuhkan peminjam dengan jelas. 2) Merespon setiap peminjam arsip yang ingin mendapatkan pelayanan.
	5. Empati	1) Para petugas arsip pada bidang layanan membantu peminjam arsip dalam pencarian arsip yang diperlukan peminjam. 2) Petugas arsip melayani dengan sikap sopan santun

Skala Pengukuran

Pengukuran instrumen penelitian menggunakan Skala Likert, dengan kategori yang dijelaskan dalam table berikut:

Tabel 2. Skala Pengukuran Data Ordinal

STS	TS	KS	S	SS
1	2	3	4	5

Sumber: (Umar, 2003).

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

SS = Sangat Setuju

3.5. Teknik Analisis Data

Tabulasi

Dalam menganalisis data penelitian, jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan dianalisa menggunakan tabulasi, menghitung presentasi dan diberi skor dari masing-masing jawaban.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk melakukan uji validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skortotal seluruh item pertanyaan dengan metode korelasi *Pearson / Pearson Product Moment*.

Adapun uji realibitas instrumen menggunakan metode rumus *Spearman Brown*.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon adalah sebuah instansi Pembina Kearsipan dan Perpustakaan di daerah ini. Dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Cirebon Nomor 12 Tahun 2016 pada 16 November tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Peraturan Daerah tersebut keluar menindaklanjuti Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Keberadaan dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon tidak dapat dilepaskan dari Lembaga Kearsipan dan Lembaga Perpustakaan yang ada di Kabupaten Cirebon. Sebelumnya, lembaga ini merupakan dua lembaga yang disatukan menjadi satu akibat dikeluarkannya Peraturan Daerah yang tersebut di atas dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 18 Tahun 2016.

Lembaga kearsipan diawali dengan berdirinya Kantor Arsip Daerah. Pendiriannya berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon No. 10 Tahun 1994 yang merupakan Pengembangan dari subbag Umum Setwilda Cirebon. Kedudukannya merupakan unit pelaksana pemerintah daerah dibidang kearsipan yang tugas pokoknya membina kearsipan disemua unit kerja, dinas, badan, lembaga pemerintah serta mengumpulkan dan mengelola arsip.

Sesuai perkembangan otonomi daerah dengan terbitnya UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah, untuk menyesuaikan dengan tugas dan kewenangan maka melalui Perda No. 23 Tahun 2001, kantor kearsipan Daerah Kabupaten Cirebon ditingkatkan status serta merubah nomenklaturnya menjadi Kantor Arsip dan Dokumen Kabupaten Cirebon.

Dengan semakin meningkatnya proses administrasi pemerintah yang mengakibatkan peningkatan volume, arsip serta meningkatnya peran kantor arsip dalam menata administrasi pemerintah, maka ditetapkan Perda No. 56 Tahun 2004 tentang Pembentukan Kantor Kearsipan dan Dokumen Kabupaten Cirebon dengan struktur organisasi diatur dalam Perda No. 57 Tahun 2004, yang kemudian di ubah kembali melalui Perda no. 6 Th. 2008 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Cirebon. Seiring dengan perkembangan jaman, Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Cirebon mengalami banyak perubahan besar baik dalam segi tata ruang, pelayanan, fasilitas dan sistem layanan, maka berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 12 Tahun 2016 pada 16 Nopember 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Kantor Kearsipan dan Dokumen Kabupaten Cirebon digabung dengan Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Cirebon menjadi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon.

Pembahasan hasil penelitian pengelolaan administrasi kearsipan pada Bidang Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon, penulis mendeskripsikan permasalahan dalam identifikasi masalah berdasarkan data atau informasi yang telah penulis kumpulkan melalui angket dengan berpedoman pada membuktikan hipotesis yang penulis kemukakan sebelumnya.

Pengelolaan administrasi kearsipan menurut The Liang Gie (2004: 150-151) harus dilakukan oleh petugas kearsipan dengan memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Keteiltian
- 2) Kecerdasan
- 3) Kecekatan
- 4) Kerapian

Untuk mengetahui dengan jelas tetntang pelaksanaan pengelolaan administrasi kearsipan digunakan 8 pertanyaan yang telah ditentukan. Kuesioner yang disebarkan kepada 63 orang responden. Pada setiap pertanyaan diberikan 5 alternatif jawaban dari kelima pilihan tersebut, masing-masing jawaban memliki nilai bobot tertentu.

Hasil jawaban kuesioner untuk variabel pengelolaan administrasi kearsipan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Penelitian terhadap Variabel Administrasi Kearsipan

No.	Indikator	Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Petugas arsip dapat membedakan arsip sesuai indeks.	135	140	3	0	0	278
2	Petugas arsip mempunyai tingkat ketelitian yang tinggi.	140	140	0	0	0	280
3	Petugas arsip memiliki tingkat pendidikan yang baik.	255	48	0	0	0	303
4	Petugas arsip dapat memperbaiki cara-cara pelaksanaan pengarsipan demi kemajuan oganisasi.	130	148	0	0	0	278
5	Petugas arsip cekatan dalam mengelola arsip.	70	188	3	0	0	261
6	Petugas arsip dapat mengambilkan warkat yang dibutuhkan secara cepat dan tepat	40	220	3	0	0	263
7	Petugas arsip dapat menyusun arsip secara rapi.	55	208	0	0	0	263

No.	Indikator	Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	RR	TS	STS	
8	Arsip tertata rapi sehingga mudah dalam menemukan kembali ketika dibutuhkan.	150	132	3	0	0	285
	Jumlah	975	1224	12	0	0	2211

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan skor jawaban kuesioner terhadap variabel pengelolaan administrasi kearsipan pada tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Diketahui:

skor minimum = 1, skor maksimum = 5,

pertanyaan = 8, n = 63

Indeks Maksimum = $5 \times 8 \times 63 = 2520$

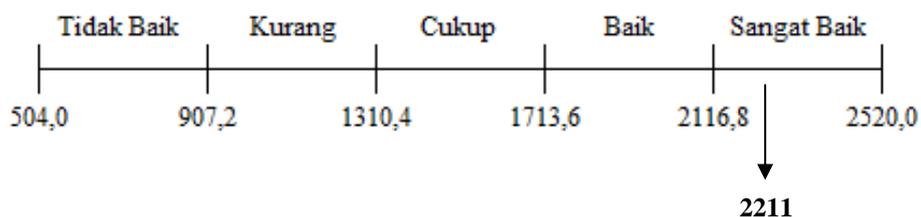
Indeks Minimum = $1 \times 8 \times 63 = 504$

Range = $2520 - 504 = 2016$

Interval Kelas = $2016 : 5 = 403,2$

Dengan demikian skor jawaban responden terhadap variabel pengelolaan administrasi kearsipan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon dalam persen adalah $2211:2520 \times 100\% = 87,73\%$.

Adapun jarak interval kontinum pelaksanaannya adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Kontinum Variabel Pengelolaan Administrasi Kearsipan

Berdasarkan nilai pembobotan di atas dapat dilihat dari jawaban untuk pengumpulan data dari 8 pernyataan tentang pengelolaan administrasi kearsipan ialah 2214 dengan kategori sangat setuju. Skor terendah dengan nilai 261 yaitu nomor 5 mengenai pernyataan Petugas arsip cekatan dalam mengelola arsip. Dan skor tertinggi dengan nilai 303 yaitu dengan nomor 3 mengenai pernyataan Petugas arsip memiliki tingkat pendidikan yang baik. Hal ini menggambarkan bahwa pengelolaan administrasi kearsipan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon sudah Sangat Baik, namun perlu diperhatikan lagi dalam hal kecekatan petugas arsip dalam mengelola arsip.

Selanjutnya penelitian terhadap kualitas pelayanan diukur berdasarkan pendapat Zeithaml et al, dalam (Hardiyansah 2018: 560) tentang dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Tangibles (*Berwujud*)
2. Reliability (*Kehandalan*)
3. Assurance (*Jaminan*)
4. Responsiveness (*Respon*)
5. Empathy (*Empati*)

Adapun hasil penelitian terhadap dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat pada tanggapan responden terhadap indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Penelitian terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Kondisi keseluruhan bangunan terawat dengan baik	140	140	0	0	0	280
2	Para petugas berpenampilan rapi dan sopan.	140	140	0	0	0	280
3	Penanganan peminjaman arsip tidak berbelit-belit.	145	136	0	0	0	281
4	Kecermatan petugas dalam melayani peminjam arsip.	65	200	0	0	0	265
5	Petugas arsip pada bidang layanan menyediakan layanan sesuai waktu yang di janjikan.	55	36	0	86	0	177
6	Petugas arsip pada bidang layanan menyelesaikan urusan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	65	200	0	0	0	265
7	Petugas arsip pada bidang layanan memberikan informasi yang dibutuhkan peminjam dengan jelas.	155	128	0	0	0	283

No.	Indikator	Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	RR	TS	STS	
8	Merespon setiap peminjam arsip yang ingin mendapatkan pelayanan.	160	124	0	0	0	284
9	Para petugas arsip pada bidang layanan membantu peminjam arsip dalam pencarian arsip yang diperlukan peminjam.	155	128	0	0	0	283
10	Petugas arsip melayani dengan sikap sopan santun	165	120	0	0	0	285
	Jumlah	1245	1352	0	86	0	2683

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan skor jawaban kuesioner terhadap variabel pengelolaan administrasi kearsipan pada tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Diketahui:

skor minimum = 1, skor maksimum = 5,

pertanyaan = 10, n = 63

Indeks Maksimum = $5 \times 10 \times 63 = 3150$

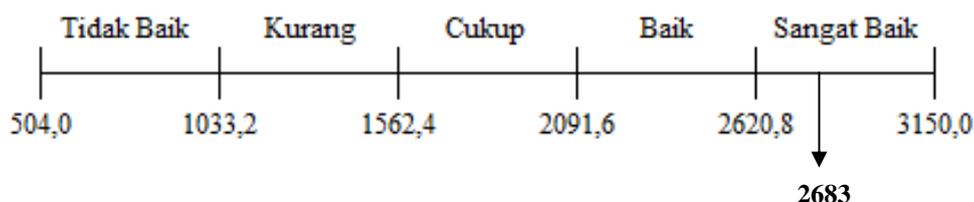
Indeks Minimum = $1 \times 8 \times 63 = 504$

Range = $3150 - 504 = 2646$

Interval Kelas = $2646 : 5 = 529,2$

Dengan demikian skor jawaban responden terhadap variabel pengelolaan administrasi kearsipan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon dalam persen adalah $2683:3150 \times 100\% = 85,17\%$.

Adapun jarak interval kontinum pelaksanaannya adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan nilai pembobotan di atas dapat dilihat dari jawaban untuk pengumpulan data dari 10 pernyataan tentang kualitas pelayanan ialah 2683 dengan kategori sangat setuju. Skor terendah dengan nilai 177 yaitu nomor 5 mengenai pernyataan Petugas arsip pada bidang layanan menyediakan layanan sesuai waktu yang dijanjikan. Dan skor tertinggi dengan nilai 284 yaitu dengan nomor 10 mengenai pernyataan petugas arsip melayani dengan sikap sopan santun. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Bidang Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon sudah Sangat Baik namun perlu diperhatikan lagi ketersediaan layanan sesuai waktu yang dijanjikan pada bidang layanan oleh petugas arsip.

Memperhatikan hasil tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian, dengan demikian yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam pengelolaan administrasi kearsipan terhadap kualitas pelayanan pada Bidang Layanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon sebagai berikut:

1. Kurangnya petugas arsip cekatan dalam mengelola arsip karena kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dalam mengelola arsip petugas arsip kurang cepat dan tepat.
2. Petugas arsip pada bidang layanan menyediakan layanan tidak sesuai waktu yang dijanjikan karena tidak diwujudkan sebuah komitmen dari petugas mengenai layanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian pengelolaan administrasi kearsipan pada Bidang Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pengelolaan administrasi kearsipan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon sudah Sangat Baik, namun perlu diperhatikan lagi dalam hal kecekatan petugas arsip dalam mengelola arsip. Adapun kualitas pelayanan pada Bidang Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon sudah Sangat Baik namun perlu diperhatikan lagi ketersediaan layanan sesuai waktu yang dijanjikan pada bidang layanan oleh petugas arsip.
2. Faktor penghambat dalam pengelolaan administrasi kearsipan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon adalah masih kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dalam mengelola arsip petugas arsip kurang cepat dan tepat dan komitmen pelayanan petugas arsip dalam menyediakan layanan tidak sesuai waktu yang dijanjikan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Tentang masalah petugas arsip yang kurang cekatan dalam mengelola arsip, sebaiknya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon melakukan evaluasi tata kerja kearsipan mengikuti perkembangan ilmu kearsipan modern serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada bidang kearsipan untuk mengikuti seminar, *workshop* atau diklat tentang kearsipan.
2. Tentang masalah petugas arsip pada bidang layanan tidak menyediakan layanan sesuai waktu yang dijanjikan, sebaiknya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon melakukan evaluasi pada jam layanan kearsipan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. 2011, *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Martono, Budi. 1994. *Sistem Kearsipan Praktis: Penyusutan dan Pemeliharaan Arsip*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mulyono, Sularso dkk. 2012. *Manajemen Kearsipan*. Semarang: UNNESPRESS.
- Pasolong, H. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Soebroto, R. 2003. *Penyusutan dan Pemusnahan Arsip*. Yogyakarta: Balai Pembinaan Administrasi, Universitas Gadjah Mada.
- Sugiarto, Agus dan Wahyono, Teguh. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern: Dari Konvensional ke Basis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy.
- Umar, Husain, 2003. *Metode Research*, Bandung: Alfabeta.
- Widjaja A.W. 1993. *Administrasi Kearsipan*. Jakarta: Rajawali.
- Wursanto, 2007. *Kearsipan II*. Yogyakarta: Kanisius.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1971 tentang *Ketentuan-Ketentuan Pokok Kearsipan*.