

## **Analisis Mutu Pelayanan Kearsipan Di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu**

**Rivaldi Ilahude<sup>1</sup>, Ansar<sup>2</sup>, Intan Abdul Razak<sup>3</sup>**

Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email: [Rivaldilahude@gmail.com](mailto:Rivaldilahude@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dengan menggunakan formula persentase. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Pelayanan bukti fisik berada pada kategori sangat baik; 2) Pelayanan daya tanggap berada pada kategori baik; 3) Pelayanan jaminan berada pada kategori cukup baik; dan 4) Pelayanan empati berada pada kategori baik. Untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan pegawai penelitian ini menyarankan: 1) Perlu adanya sarana yang menghubungkan antara ruang pelayanan dengan mutu layanan pegawai sehingga apabila mutu layanan pegawai kurang baik dapat dengan cepat diatasi oleh keduanya; 2) Perlu adanya alat komunikasi yang menghubungkan antara pegawai ruang pelayanan dengan pengguna layanan sehingga ketika pengguna layanan membutuhkan dokumen dapat menanyakan keberadaan dokument melalui sarana komunikasi agar dapat meningkatkan mutu layanan pegawai di Lembaga Kantor Penjaminan Mutu Kota Gorontalo; 3) Perlu adanya kualitas pelayanan yang memadai agar pegawai dapat memberikan kontribusi yang optimal sehingga pelayanan yang di berikan oleh kantor tentunya tidak hanya untuk memberikan kepuasan semata; dan 4) Perlu adanya pegawai untuk memperhatikan para pengunjung agar keinginan atau kebutuhan bisa terpenuhi dengan maksimal.

**Kata kunci:** Mutu; Pelayanan Kearsipan, Servqual

### **ABSTRACT**

The purpose of this research is to find out: 1) To find out the service of physical evidence, 2) To know the responsiveness service, 3) To know the guarantee service, 4) To know the service of empathy. This study uses a descriptive quantitative research method. Data collection techniques using questionnaires and documentation. The data analysis technique used is the descriptive analysis technique using the percentage formula. The results of this study indicate that: 1) Reliability services are in the very good category; 2) Responsiveness services are in good categories; 3) Assurance services are in quite good categories; and 4) Empathy services are in good categories. To improve the quality of service quality for employees, this research suggests: 1) There needs to be a means that connects the service room with the service quality of employees so that if the service quality of employees is not good, both of them can quickly overcome it; 2) It is necessary to have a communication tool that connects service room employees with service users so that when service users need documents they can ask for the existence of documents through communication facilities to improve the quality of employee services at the Gorontalo City Quality Assurance office; 3) The need for adequate service quality so that employees can make an optimal contribution so that the services provided by the office are certainly not just to provide satisfaction; and 4) employees must pay attention to visitors so that their desires or needs can be fulfilled to the maximum.

**Keywords:** Quality; Archiving Service, Servqual

©2022 Rivaldi Ilahude, Ansar, Intan Abdul Razak  
Under The License CC-BY-SA 4.0

### **Sejarah Artikel:**

Diterima: Januari, 2022

Disetujui: Maret, 2022

Dipublikasi: Juni, 2022

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan modal utama untuk peningkatan daya saing pada era globalisasi. Setiap fenomena sosial yang terjadi pada saat ini dan masa mendatang ditentukan oleh pengelolaan sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia yang strategis memandang bahwa pegawai adalah salah satu bagian dari faktor produksi, sehingga perlu dimanfaatkan secara optimal dan produktif meskipun suatu organisasi/kantor memiliki peralatan canggih sekalipun. Tujuan dari organisasi/kantor tidak akan tercapai tanpa adanya para aktif dari salah satu faktor produksi berupa pegawai.

Keberhasilan bagi organisasi/kantor berawal dari adanya pengetahuan, keterampilan serta kerja sama antar pegawai di dalam organisasi/kantor. Peningkatan mutu hasil pekerjaan bukan hanya terkait masalah barang atau jasa saja, melainkan terkait pada segala jenis kegiatan organisasi/kantor yang ada. Terutama bagaimana sebuah kelompok kerja saling bekerja sama untuk menghasilkan sinergi positif melalui usaha dan komunikasi yang terkoordinasi. Untuk mencapai tujuan dari organisasi/kantor, maka harus adanya penempatan pegawai pada posisi yang tepat serta pegawai tersebut harus memiliki pengetahuan mengenai pelaksanaan tugas maupun pengetahuan umum yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas.

Pegawai dengan pengetahuan yang minim (pegawai baru) akan mengalami kendala di awal bekerja sehingga pekerjaannya pun akan tersendat-sendat. Hal ini yang dapat memicu terjadinya pemborosan terhadap faktor produksi. Dengan adanya pemborosan yang terjadi, dapat dipastikan bahwa biaya pencapaian tujuan pun akan meningkat. Atas dasar inilah suatu organisasi/kantor perlu melakukan pembinaan serta pengembangan terhadap karyawan agar dapat menekan biaya pemborosan tersebut. Salah satu kunci untuk mencapai kesuksesan dalam pencapaian tujuan adalah dengan adanya keterampilan kerja. Bagi pegawai baru atau yang menghadapi pekerjaan baru, diperlukan tambahan keterampilan untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik selain pengetahuan dasar yang cukup memadai. Namun keterampilan dan pengetahuan saja tidaklah cukup, sikap (*attitude*) pegawai juga merupakan salah satu kunci dalam mencapai keberhasilan. Sehingga pelatihan terhadap pegawai dirasa sangat penting untuk dilakukan.

Dengan adanya pelatihan terhadap pegawai, maka mutu layanan pegawai akan tercapai. Selain adanya pelatihan, mutu layanan pegawai dapat dicapai apabila organisasi/kantor memiliki peralatan yang cukup dan didukung oleh staf yang baik kepada masyarakat. Mutu layanan pegawai merupakan salah satu cerminan bahwa organisasi/kantor tersebut benar-benar

memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan bangsa. Semakin baik mutu layanan yang ada di kantor maka semakin berkualitas layanannya, begitupun sebaliknya semakin buruk layanan yang ada di kantor, maka kurang berkualitas layanannya. Mutu layanan merupakan upaya untuk memenuhi keinginan dan ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pengguna (Yakub, 2014).

Terkait dengan kualitas, kata ini mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Menurut Assauri (2003) kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Berdasarkan beberapa pengertian kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (*mindset*), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

Pelayan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan ini merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Sinambela (2010) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.

Menurut Moenir (2015) layanan adalah serangkaian kegiatan atau proses. Sebagai suatu proses, layanan berlangsung secara rutin atau berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Griffin (2000) Yang menerangkan bahwa mutu layanan merupakan kondisi dinamis dan berhubungan dengan

produk, jasa, proses, serta lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan. Mutu layanan organisasi/kantor yang baik akan memberikan hasil yang baik pula.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) mutu layanan meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Untuk memperbaiki dan menyempurnakan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, solusi yang tepat ialah pengimplementasian yang diharapkan menjadi pengarah dan pengendali terhadap perubahan kondisi yang nantinya akan diterima oleh penyedia layanan dengan demikian dapat menganalisis setiap ancaman yang akan memperburuk citra organisasi, dan setiap peluang yang bisa dimanfaatkan sebagai tolak ukur peningkatan mutu pelayanan.

Mutu pelayanan pegawai merupakan salah satu penentu keberhasilan dari perusahaan atau instansi itu sendiri. Adanya mutu pelayanan pegawai dengan penataan arsip yang baik, data dan informasi maupun dokumen yang disimpan maka sewaktu-waktu dibutuhkan dapat ditemukan dengan mudah. Peranan mutu pelayanan pegawai itu sendiri merupakan proses penyajian informasi bagi seorang pimpinan dalam membuat keputusan serta merumuskan kebijakan. Oleh karena itu, salah satu cara yang dilakukan untuk mengorganisir data dan informasi yang lengkap, cepat dan benar adalah melalui pelayanan pegawai pada organisasi yang bersangkutan.

Berdasarkan observasi awal, di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Gorontalo masih menghadapi kendala dalam hal mutu layanan pegawai dikarenakan mutu layanan pegawai yang kurang baik seperti pegawai yang lambat merespon apabila ada keluhan dari masyarakat, pegawai yang kurang ramah dengan masyarakat, pegawai yang masih memiliki pengetahuan tentang LPMP yang kurang dan pegawai yang melayani masyarakat dengan memandang status sosial serta pegawai yang kurang simpatik dengan masyarakat yang mencari dokumen penting. Harapan peneliti dari penelitian ini adalah pegawai Kantor Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Gorontalo harus memiliki pengetahuan yang lebih tentang kantor tersebut, pegawai harus adil dalam melayani masyarakat yang mencari berkas penting, serta pegawai harus tanggap dan sigap terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul penelitian "Analisis Mutu Pelayanan Pegawai pada Kantor Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Gorontalo".

## METODE PENELITIAN

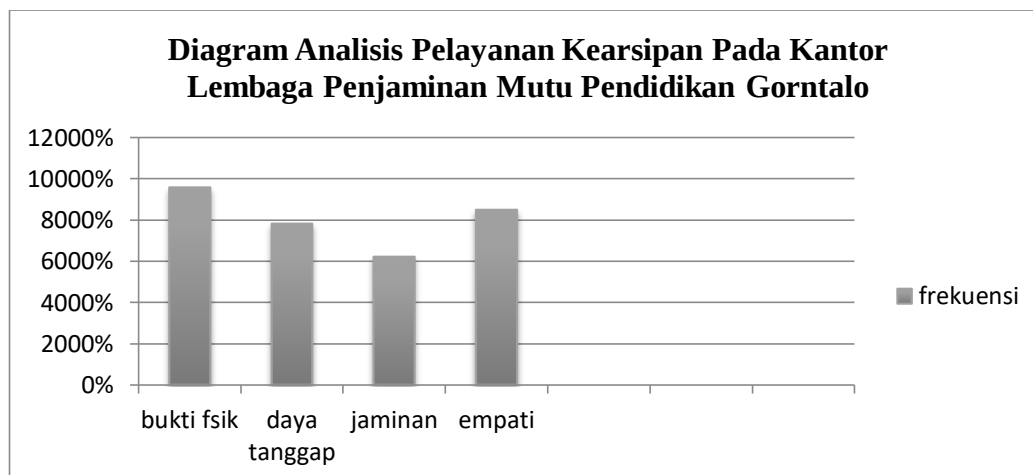
Penelitian ini dilaksanakan Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Gorontalo, dengan alamat Jl. Dr. Zainal Umar Sidiki, Tunggulo, Kabupaten Bone Bolango Kota Gorontalo. Penelitian ini dilakukan dari bulan November sampai Desember yang dimulai dari persiapan, pengambilan data, hingga penyusunan data akhir. Desain dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh informasi serta gambaran data mengenai objek yang diteliti melalui data subyek sebagaimana adanya.

Populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah pegawai sebanyak 69 orang dan sampel dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi. Teknik pengumpulan dalam penelitian ini meliputi angket, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah perhitungan persentase.

## HASIL PENELITIAN

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu gambaran dari mutu layanan pegawai di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Gorontalo. Hasil penelitian ini diperoleh dari kegiatan mengedarkan angket kepada pegawai untuk melihat adanya kualitas pelayanan yang ada di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Gorontalo.

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan arsip di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu Kota Gorontalo berada pada klasifikasi baik dengan persentase 80.29%. Lebih jelasnya, digambarkan dalam diagram batang di bawah ini:



**Gambar 1. Diagram Analisis Pelayanan Kearsipan pada Kantor Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Gorontalo**

Dengan adanya persentase di atas dapat memberikan gambaran jelas mengenai tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan pegawai berada pada klasifikasi baik dengan perolehan persentase 80.29%. Ini merupakan simulasi dari indikator bukti fisik berada pada klasifikasi sangat baik dengan perolehan persentase 95.74%, indikator daya tanggap berada pada klasifikasi baik dengan persentase 78.30%, indikator jaminan berada pada klasifikasi cukup baik dengan persentase 62.24%, indikator empati berada pada klasifikasi baik dengan persentase 84.88%.

## **PEMBAHASAN**

### **Bukti Fisik Analisis Mutu Pelayanan Pegawai Di Lembaga Penjaminan Mutu Kota Gorontalo**

Berdasarkan rangkuman hasil indikator persentase, bukti fisik di lembaga penjaminan mutu yang memiliki persentase 95.74% yang berada pada kategori sangat baik, hal ini karena mutu pelayanan pegawai selalu meningkatkan kualitas kerja yaitu ketepatan, cepat dan tepat pada sasaran.

Menurut Lupiyoadi (2001) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu; 1) keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan organisasi untuk 3 memberi pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, 2) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta penyampaian informasi yang jelas, 3) jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan, 4) empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, 5) bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.

### **Daya Tanggap Analisis Mutu Pelayanan Pelayan Di Lembaga Penjaminan Mutu Kota Gorontalo**

Berdasarkan rangkuman hasil indikator persentase, daya tanggap di Lembaga Penjaminan Mutu Kota Gorontalo memiliki persentase 78.30% yang berada pada kategori baik.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dalam hal

ini Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) dalam Lupiyoadi (2001) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu; 1) keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan organisasi untuk memberi pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, 2) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta penyampaian informasi yang jelas, 3) jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan, 4) empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, 5) bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.

### **Jaminan Analisis Mutu Pelayanan Pegawai Di Lembaga Penjaminan Mutu Kota Gorontalo**

Berdasarkan rangkuman hasil indikator persentase, Jaminan di Lembaga Penjaminan Mutu Kota Gorontalo memiliki persentase 62.24 % yang berada pada kategori cukup baik. Kualitas pelayanan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Menurut Parasuraman et al. (1988) dimensi pelayanan yaitu Bukti (1) langsung (*Tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Bukti fisik merupakan tampilan yang sesungguhnya yang akan menjadi suatu identitas organisasi serta menjadi pendorong munculnya persepsi awal pelanggan, serta perusahaan dalam menjalankan operasionalnya harus memperhatikan dari segi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika yang baik, (2) Daya tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (3) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan, (4) Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, (5) *Empathy* (Perhatian), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

## **Empati Analisis Mutu Pelayanan Pegawai Di Lembaga Penjaminan Mutu Kota Gorontalo**

Berdasarkan rangkuman hasil indikator persentase, empati di Lembaga Penjaminan Mutu Kota Gorontalo memiliki persentase 84.88% yang berada pada kategori baik. Menurut Lupiyoadi (2001) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu; 1) keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan organisasi untuk 3 memberi pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, 2) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta penyampaian informasi yang jelas, 3) jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan, 4) empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, 5) bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa (1) bukti fisik pada Kantor Lembaga Penjaminan Mutu Kota Gorontalo dapat dikatakan sangat baik/berkualitas, (2) dimensi daya tanggap pada mutu pelayanan pegawai berada pada klasifikasi baik, (3) pelayanan jaminan mutu pelayanan pegawai di Kantor Lembaga Penjaminan Mutu Kota Gorontalo berada pada klasifikasi cukup, dan (4) pelayanan empati pada mutu layanan pegawai di kantor lembaga penjaminan mutu Kota Gorontalo berada pada klasifikasi baik.

### **REFERENSI**

- Assauri, S. (2003). Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction. *Manajemen Usahawan Indonesia*, XXXII(01).
- Griffin, Ri. W. (2000). *Management, "Managing Total Quality."* Houghton Mifflin Harcourt.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa* (9th ed.). *Salemba Empat, Jakarta*.
- Moenir, M. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Parasuraman, Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for

Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.  
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.

Yakub, V. H. (2014). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (1st ed.). Graha Ilmu.