

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman sekarang ini perkembangan digital telah mengalami perkembangan yang sangat maju dan pesat hal ini didorong dengan kemajuan teknologi yang kian tahun kian berkembang, hampir semua bidang kehidupan masyarakat telah diperanguhi oleh teknologi informasi dan komunikasi digital menggunakan komputer serta jaringan internet. Jaringan internet merupakan rujukan utama dalam upaya mencari informasi, dengan jaringan internet segala informasi dapat digali dari mulai berita terkini hingga berita terdahulu.

Perkembangan itu juga telah mengubah pola interaksi antara pemerintah dengan warganya, pengguna jasa dan penyedia jasa. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah menghasilkan interaksi yang bersifat dua arah, dimana salah satu produk teknologi yang dimanfaatkan adalah media sosial, yang secara nyata telah banyak digunakan dalam berbagai aktivitas salah satunya kebijakan dan pelayanan publik.

Salah satu organisasi pemerintahan yang bisa diandalkan dalam mencari informasi adalah dinas perpustakaan dan kearsipan terutama bidang kearsipan, arsip merupakan salah satu sumber informasi akurat yang dapat dijadikan informasi terpercaya untuk berbagai kegiatan selain itu juga arsip bisa dijadikan sebagai barang bukti yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Arsip menjadi salah satu sumber informasi penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan bahkan masyarakat. Kegiatan utama kearsipan adalah menghimpun, mencatat dan menyimpan. Kegiatan kearsipan ini diharapkan dapat membantu penggunanya untuk menemukan informasi yang diinginkan secara cepat dan tepat. Maka dari itu pengelolaan arsip harus terlaksana

secara baik, dengan pengelolaan arsip yang baik maka akan baik pula layanan arsip untuk memberikan informasi.

Sejalan dengan itu menurut Tjiptono dalam (Bintang, 2020) “kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggannya. “Kualitas layanan berkontribusi secara signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning dan strategi bersaing setiap organisasi.” Maka dari itu komunikasi interpersonal, maupun kriteria kualitas layanan harus tergambar jelas. Alasannya karena kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Maka dari itu kualitas layanan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan kerja dari suatu instansi, organisasi ataupun perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan atau penggunaannya.

Pengelolaan arsip yang baik juga dijadikan suatu patokan untuk menentukan kualitas layanan dari pengelola arsip. Pentingnya pengelolaan arsip ini juga didukung oleh beberapa faktor penunjang salah satunya adalah kompetensi pegawai kearsipan dan juga sarana prasarana atau fasilitas penunjang yang sesuai dengan standar kearsipan. Kompetensi merujuk pada pengetahuan, kemampuan untuk melaksanakan tugas, keterampilan dan juga nilai-nilai serta sikap. Salah satu tujuan pengelolaan arsip adalah memberikan pelayanan informasi untuk organisasi, instansi ataupun masyarakat. Dapat dilihat pada Tabel 1.1 terkait data capaian kinerja Dispusip kota sukabumi:

Tabel 1. 1
Capaian Kinerja Kearsipan Dispusip Kota Sukabumi Tahun 2022 – 2023

No.	Capaian Kinerja	Target	Realita Pencapaian Tahun (2022)	Realita Pencapaian Tahun (2023)
1	Persentase arsip aktif yang telah dibuatkan daftar arsip	80%	88%	88%
2	Persentase arsip inaktif yang telah dibuatkan daftar arsip	70%	63%	64%
3	Persentase arsip statis yang telah dibuatkan sarana bantu temu balik	100%	100%	100%
4	Persentase jumlah arsip yang dimasukkan dalam SIKN dan JIKN	30%	0.18%	0.19%

Sumber: Laporan Tahunan Dispusip Kota Sukabumi tahun 2022-2023

Berdasarkan Tabel 1.1 capaian kinerja Dispusip Kota Sukabumi dari Tahun 2022 hingga tahun 2023 mengalami kenaikan, namun masih ada beberapa yang belum mencapai target. Dilihat lebih jauh, persentase arsip aktif yang telah dibuatkan daftar arsip telah melebihi target yang perlu dicapai yaitu sebanyak 88% dari target 80%, kemudian persentase arsip inaktif yang telah dibuatkan daftar arsip masih belum mencapai target yaitu sebanyak 70% namun dari tahun 2022 hingga tahun 2023 mengalami kenaikan, lalu persentase arsip statis yang telah dibuatkan sarana bantu temu balik sudah sesuai dengan target yang ingin dicapai. kemudian persentase jumlah arsip yang dimasukkan dalam SIKN dan JIKN masih belum mencapai target yang ingin dicapai yaitu sebanyak 30%, pada tahun 2022 sebanyak 0.18% dan pada tahun 2023 sebanyak 0.19%.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa hasil capaian kinerja pegawai dispusip sudah dapat dikatakan optimal walaupun dibeberapa aspek masih belum mencapai

target yang diinginkan. Perlunya pengelolaan arsip juga didukung oleh beberapa faktor salah satunya yaitu sumber daya manusia, perlunya SDM yang sesuai dan sudah mengerti arti pentingnya arsip bagi sebuah organisasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia sangat dibutuhkan demi terciptanya keberhasilan instansi, organisasi ataupun perusahaan dalam mengemban tugasnya, terutama dalam memberikan kepuasan bagi konsumen, pengguna ataupun masyarakat yang membutuhkan jasa layanan.

Menurut Rampersard dalam (Saleh, et al. 2013) “kinerja seseorang dalam organisasi publik, baik yang mereka lakukan secara individual maupun secara kerja sama tim sangat tergantung pada kompetensi yang mereka miliki.” Seperti diketahui bahwa arsip merupakan salah satu sumber informasi dan data yang paling akurat dan dapat dipercaya, maka dari itu pengoptimalan pengelolaan arsip harus segera terlaksana. Hal yang berkaitan dengan pengelolaan arsip yang belum optimal adalah arsiparis sebagai penyedia dan pengelola arsip yang masih kurang terlatihnya pegawai sehingga perlu memastikan bahwa semua pegawai memahami kontribusi pekerjaan mereka. Sehingga arsiparis sebagai penyedia layanan arsip harus memiliki kompetensi yang mumpuni agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna arsip. Berkaitan dengan kompetensi arsiparis dari segi pengetahuan dan keterampilan berikut data arsiparis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota sukabumi.

Tabel 1. 2
Data Golongan Pegawai Dispusip Kota Sukabumi

No.	Pangkat/Golongan	Jumlah
1.	Pengatur Tk.I/II/d	2
2.	Penata Muda/ III/a	3
3.	Penata Muda Tk.1/III/b	4
4.	Penata/III/c	3
5.	Penata Tk.I/III/d	7

Rina Indra Surya, 2024

HUBUNGAN KOMPETENSI PEGAWAI DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KUALITAS LAYANAN KEARSIPAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SUKABUMI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Pangkat/Golongan	Jumlah
6.	Pembina/ IV/a	5
7.	Pembina Tk.1/IV/b	2
8.	Pembina Madya/IV/d	1
Total		27

Sumber : Hasil olah data dokumentasi Dispusip Kota Sukabumi

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas terdapat 7% golongan Pengatur Tk.I/II/d, 11% golongan Penata Muda/ III/a, 15% golongan Penata Muda Tk.1/III/b, 11% golongan Penata/III/c, 26% golongan Penata Tk.I/III/d, 19% golongan Pembina/ IV/a, 7% golongan Pembina Tk.1/IV/b, dan 4% golongan Pembina Madya/IV/d. berdasarkan Tabel di atas dapat dijadikan gambaran tentang seberapa banyak pengalaman yang dimiliki, karena semakin tinggi tingkat pangkat berarti semakin banyak juga pengalaman dan kompetensi yang dimilikinya.

Tabel 1. 3

Data Latar Belakang Pendidikan Pegawai di Dispusip Kota Sukabumi

No.	Pendidikan Formal	Jumlah
1.	SMA/SMK	4
2.	D3	3
3.	S1	10
4.	S2	10
Total		27

Sumber : Hasil olah data dokumentasi Dispusip Kota Sukabumi

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas dapat dilihat latar belakang pendidikan formal pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi, pada jenjang SMA atau SMK terdapat 15% pegawai berlatang belakang SMA atau SMK, kemudian

terdapat 11% pada jenjang D3 dan 37% dari masing-masing jejang pendidikan S1 dan S2 yaitu sebesar 37%.

Tabel 1. 4
Latar belakang Pendidikan

No.	Nama	Jabatan (Bagian Kerja)	Latar Belakang Pendidikan
1.	YK	KABID KEARSIPAN	S-2 Magister Hukum Kesehatan
2.	ES	Arsiparis Ahli Madya	S-2 Manajemen
3.	TA	Arsiparis Ahli Muda	S-2 Manajemen
4.	FAD	Arsiparis Ahli Muda	S-1 Ekonomi
5.	RS	Arsiparis Ahli Muda	S-1 Manajemen
6.	AR	Arsiparis Penyelia	S-1 Ekonomi
7.	PM	Arsiparis Mahir	D-3 Fisip

Sumber: Hasil olah data dokumentasi di Dispusip Kota Sukabumi

Berdasarkan Tabel 1.4 maka dapat di lihat bahwa dari 7 orang jumlah pekerja bagian arsip, tidak adanya kesesuaian antara latar belakang pendidikan dengan pekerjaan yang saat ini dikerjakan sebagai seorang arsiparis, ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan dan keahliannya dapat berdampak pada kinerja dan prestasi pencapaian kinerja pegawai, maka dari itu perlu adanya kesesuaian antara latar belakang pendidikan dengan pekerjaan. Tingkat pendidikan seorang pegawai dapat mencerminkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai, tidak jarang latar belakang pendidikan juga digunakan untuk mengukur dan menilai kemampuan seorang pegawai.

Dari dua puluh tujuh pegawai yang berada di dinas perpustakaan dan kearsipan kota sukabumi bahwa yang melakukan pengelolaan arsip selain pegawai bidang

kearsipan adalah sebanyak Sembilan orang. pengelolaan arsip yang dilakukan berdasarkan bidang masing-masing.

Selain kompetensi arsiparis sarana prasarana juga menjadi salah satu penunjang dalam pengelolaan arsip dan juga penunjang dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pengelola ataupun penggunanya. Sugiarto dalam (Nursiswo, dkk. 2019) menyatakan bahwa keberhasilan dari kegiatan manajemen kearsipan adalah juga secara langsung dipengaruhi oleh peralatan yang dipergunakan untuk menyimpan arsip dan efisiensi pemakaian peralatan. Berikut adalah data sarana dan prasarana yang diperoleh dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi

Tabel 1. 5
Data Sarana dan Prasarana Arsip

No.	Nama Barang	Jumlah
1	Rak Besi	10 buah
2	Roll O'pack	4 unit
3	Komputer Server	1 unit
4	Komputer Entry Data	5 unit
5	Filling Cabinnnet	15 unit
6	Lemari Arsip Gambar/peta	1 unit
7	Lemari Besi Arsip Vital	1 unit
8	Kursi Kerja	15 buah
9	Meja kerja	15 buah
10	Meja sortir arsip	1 unit
11	Thermohygrometer	Tidak ada
12	Dehumidifier	Tidak ada
13	Lemari Penyimpanan Barang	Tidak ada
14	Pendingin Ruangan AC/Kipas Angin	2 unit

No.	Nama Barang	Jumlah
15	CCTV	1 set
16	Alat Pemadam Kebakaran	2 tabung
17	Wifi	1 unit
18	Mesin Absensi	Tidak ada
19	Infocus	Tidak ada
20	Printer	3 unit
21	Scanner	1 unit
22	Trolley/Roda dorong	1 buah

Sumber: Hasil olah data dokumentasi di kantor Dispusip

Berdasarkan Tabel 1.6 dapat dilihat sarana dan prasarana yang terdapat di Dispusip Kota Sukabumi, melihat dari sarana prasarana yang tersedia masih ada beberapa barang yang belum tersedia di Dispusip Kota Sukabumi ini, melihat itu harus adanya penambahan sarana prasarana untuk menunjang kegiatan pengelolaan arsip dan juga sarana prasarana penunjang untuk memberikan layanan kearsipan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai kearsipan di DISPUSIP Kota Sukabumi jika dilihat dari latar belakang dalam segi jabatan, pendidikan serta pengalamannya masih terdapat beberapa kendala dan permasalahan yang harus dicari jalan keluarnya, terutama bagian kompetensi, sarana prasarana penunjang juga kualitas layanan yang masih belum optimal.

Melihat dengan penjelasan di atas maka penelitian ini mengambil judul **“Hubungan Kompetensi Pegawai dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Bersadarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka permasalahan yang menjadi pokok penelitian adalah masih kurangnya kompetensi pegawai kearsipan dan juga sarana prasarana penunjang untuk mengelola arsip sehingga membuat kurang optimalnya kualitas pelayanan arsip di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota sukabumi.

Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas layanan arsip yaitu pegawai sebagai sumber daya manusia, kemudian sarana dan prasarana sebagai penunjang pengelolaan arsip serta ketersediaan arsip itu sendiri. mengingat betapa pentingnya layanan kearsipan bagi organisasi, instansi dan juga masyarakat maka masalah kualitas layanan arsip merupakan aspek penting untuk diteliti.

1.2.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran tingkat kompetensi pegawai dan sarana prasarana kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi?
2. Bagaimana gambaran tingkat kualitas layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi?
3. Adakah hubungan kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi?
4. Adakah hubungan sarana prasarana terhadap kualitas layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi?
5. Adakah hubungan kompetensi pegawai dan sarana prasarana kearsipan terhadap kualitas layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kompetensi pegawai dan sarana prasarana kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi.

2. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi.
3. Untuk mengetahui adakah hubungan kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi.
4. Untuk mengetahui adakah hubungan sarana prasarana terhadap kualitas layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi.
5. Untuk mengetahui adakah hubungan kompetensi pegawai dan sarana prasarana terhadap kualitas layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar dapat berguna dan memberikan mafaat dalam beberpa aspek sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat guna menambah dan mengembangkan pengetahuan mengenai kompetensi pegawai, sarana prasarana serta kualitas layanan.
 - b) Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang lebih lanjut.
2. Kegunaan Praktis
 - a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan informasi dan kegunaan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota sukabumi dalam meningkatkan kompetensi pegawai dan sarana prasana guna dapat memberikan layanan arsip yang berkualitas.
 - b) Hasil penelitian ini bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan infromasi dan data yang relevan dari hasil penelitian mengenai kompetensi pegawai, sarana prasarana dan juga kualitas layanan arsip.