

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah Organisasi yang bergerak di dalam suatu lembaga negara, lembaga pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, berbagai organisasi politik, maupun organisasi kemasyarakatan dan perorangan tentunya dituntut untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi yaitu dalam melayani konsumen. Pegawai yang mempunyai kecakapan maupun keahlian yang kurang di bidang pekerjaannya dapat mengakibatkan pekerjaan yang harus dikerjakannya menjadi tidak selesai tepat waktu, biaya yang dikeluarkan menjadi lebih banyak, maupun tidak sesuai dengan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan. Agar hal ini tidak terjadi maka setiap pegawai harus mempunyai kecakapan dan keahlian yang baik di dalam bidang pekerjaannya masing-masing. Namun terdapat satu pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi. Administrasi merupakan pekerjaan dalam mengelola berkas-berkas atau dokumen dari mulai pembuatan sampai dengan pengarsipannya.

Sumber daya manusia pada saat ini dianggap memiliki peranan yang sangat penting dalam kelangsungan hidup suatu organisasi. Sumber daya manusia yang dapat di kelola dengan baik akan semakin menjadi faktor pendorong kesuksesan suatu organisasi. Apabila pengelolaan sumber daya manusia tersebut dilakukan dengan kurang baik maka kinerja dalam melayani konsumen akan menurun. Dan itu akan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanannya. Dengan demikian pentingnya untuk mengelola sumber daya manusia dengan baik agar tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Kualitas Pelayanan Pegawai dalam melayani konsumen merupakan salah satu faktor yang mempunyai peranan penting di dalam berbagai macam kegiatan organisasi yang sangat perlu diperhatikan dan dikembangkan agar tercapainya tujuan organisasi yang tepat sesuai dengan

target waktu yang telah ditentukan, sesuai dengan target anggaran yang ditentukan, dan sesuai dengan target tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pegawai merupakan salah satu faktor penting di dalam pencapaian tujuan organisasi yang efisien karena perilaku dan hasil kerja pegawai tersebut yang akan menentukan lancar atau terhambatnya pencapaian tujuan organisasi dalam melayani konsumen.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas menyelenggarakan sebagian kewenangan di bidang kepegawaian. Pada saat ini, kualitas pelayanan menjadi kemampuan yang paling penting untuk dimiliki oleh setiap pegawai untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan pembagian pekerjaan masing-masing pegawai supaya lebih efektif dan efisien.

Terutama kegiatan pekerjaan untuk melayani konsumen, meskipun masih ditemukan beberapa pekerjaan kantor yang masih kurang efisien dalam pelaksanaannya. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), memberikan pengertian tentang kualitas sebagai:

“Kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara”.

Sedangkan menurut Garvin dan Davis dalam M, Nasution (2015, hlm.2) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil. Penilaian prestasi kerja PNS merupakan suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja PNS (Pasal 1 ayat 2 PP No. 46 Tahun 2011). Tujuannya adalah untuk mengevaluasi kinerja PNS, yang dapat memberi petunjuk bagi manajemen dalam rangka mengevaluasi kinerja unit dan kinerja organisasi secara

keseluruhan. Penilaian prestasi kerja PNS menggabungkan antara penilaian Sasaran Kerja Pegawai Negeri Sipil dengan Penilaian Perilaku Kerja. Penilaian prestasi kerja tersebut terdiri dari dua unsur yaitu SKP (sasaran kerja pegawai) dan Perilaku Kerja. Dan sebagaimana di dalam SKP mencakup efisiensi kerja pegawai dalam melayani konsumen yang akan menimbulkan Kualitas Pelayanan Pegawai. Dibawah ini merupakan data penilaian SKP (Sasaran Kerja Pegawai) terhadap beberapa bagian pekerjaan di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Daerah Kabupaten Ciamis.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Capaian Penilaian Kerja di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis tahun 2014-2018

| No | Bagian Pekerjaan | Capaian Nilai | | | | |
|----|---|---------------|-------|-------|-------|-------|
| | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 1. | Kepala dan Sekretariat BKPSDM | 85,34 | 87,23 | 76,23 | 78,65 | 89,05 |
| 2. | Sub Bagian Umum dan Kepegawaian | 61,22 | 68,66 | 75,65 | 77,43 | 85,23 |
| 3. | Sub Bagian Keuangan | 55,44 | 63,77 | 70,55 | 88,47 | 89,21 |
| 4. | Sub Bagian Perencanaan | 60,23 | 52,04 | 69,04 | 78,24 | 80,23 |
| 5. | Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur | 63,77 | 72,01 | 80,87 | 61,24 | 70,99 |
| 6. | Sub Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial dan Sertifikasi | 69,04 | 72,01 | 80,87 | 61,24 | 70,99 |
| 7. | Bidang Pengembangan Karier Mutasi dan Kepangkatan | 69,04 | 78,05 | 80,77 | 78,56 | 79,86 |
| 8. | Sub Bidang Pengembangan Karier dan Mutasi | 60,23 | 85,09 | 68,44 | 75,55 | 85,23 |
| 9. | Sub Bidang Kepangkatan | 61,22 | 80,87 | 75,65 | 76,01 | 85,23 |

| | | | | | | |
|--|---|--------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 10 | Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Kepegawaian | 55,44 | 86,79 | 77,67 | 70,55 | 80,99 |
| 11. | Sub Bidang Pengadaan dan Pemberhentian | 69,04 | 76,43 | 71,00 | 42,25 | 80,97 |
| 12. | Sub Bidang Data, informasi dan Fasilitas Profesi ASN | 69,04 | 76,43 | 71,00 | 45,25 | 80,97 |
| 13. | Bidang Penilaian Kinerja dan Pembinaan Disiplin Aparatur | 63,77 | 60,24 | 70,55 | 71,12 | 89,21 |
| 14 | Sub Bidang Penilaian Kinerja Aparatur | 61,22 | 68,99 | 70,55 | 71,12 | 89,21 |
| 15. | Sub Bidang Pembinaan Disiplin Aparatur | 63,77 | 76,05 | 59,24 | 69,07 | 86,23 |
| 16. | Jabatan Fungsional | 68,99 | 77,65 | 65,12 | 70,23 | 89,88 |
| Rata-rata Capaian Penilaian Kerja | | 64,89 | 74,65 | 73,60 | 72,19 | 84,73 |
| | | | Naik 9,76 | Turun 1,05 | Turun 1,41 | Naik 12,54 |

Sumber: Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis, 2018

Berdasarkan tabel data capaian nilai penilaian kerja diatas memperlihatkan bahwa Kualitas Pelayanan Pegawai belum tercapai secara optimal sesuai dengan target 100%. Pada tahun 2014 rata-rata pencapaian penilaian kerja pegawai yaitu 64,89 dengan capaian tertinggi dicapai oleh Kepala dan Sekretariat BKPSDM sebesar 85,34, pada tahun 2015 capaian tertinggi masih diduduki oleh Kepala dan Sekretariat BKPSDM sebesar 87,23. Pada tahun 2016 capaian nilai tertinggi dicapai oleh bagian bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur dengan nilai sebesar 80,87. Capaian pada tahun 2015 mengalami kenaikan 9,76 point dari tahun sebelumnya dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2016 yaitu turun 1,05 point. Pada tahun 2017 capaian nilai tertinggi dicapai oleh bagian Keuangan dengan

capaian nilai 88,47 dengan rata-rata capaian penilaian kerja yaitu 72,19. Dan pada tahun 2018 capaian nilai tertinggi dicapai oleh Bagian Sub Bidang Pengadaan dan Pemberhentian dengan nilai 94,22 dan mengalami kenaikan yang signifikan adalah sebesar 12,54 dari tahun 2017.

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian penulis dengan Bapak Tri Suratno, S.Sos yang merupakan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian BKPSDM Pada Sekretariat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bahwa Kualitas Pelayanan Pegawai di BKPSDM Kabupaten Ciamis masih belum sesuai dengan kriteria ideal yakni 100%.

Masih terdapat beberapa fenomena yang terjadi terkait permasalahan tentang Kualitas Pelayanan Pegawai BKPSDM Kabupaten Ciamis, seperti pengerjaan pekerjaan yang sudah diatur sesuai dengan TUPOKSI (Tugas, Pokok, dan Aksi) yang masih melenceng jauh dari target yang telah ditentukan. Target tersebut seperti diantaranya masih banyak pekerjaan yang dikerjakan tidak sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan, tidak sesuai dengan target biaya yang telah ditentukan, dan output yang dihasilkan lebih kecil dari inputnya yang menghambat pegawai dalam melayani konsumen. Yang dimana target yang telah ditentukan tidak sesuai dengan realisasi yang terjadi. Pencapaian target beban kerja pegawai dalam melayani konsumen di BKPSDM Kabupaten Ciamis masih berkisar antara 78 % - 98%. Ini mencakup seluruh beban kerja pegawai dalam melayani konsumen di BKPSDM Kabupaten Ciamis tidak terkecuali dengan beban kerja yang lebih sedikit ataupun lebih banyak dari yang lainnya.

Adapun standar nilai prestasi kerja seperti terlihat pada tabel 2 di bawah ini :

Tabel 1.2
Standar Nilai Prestasi Kerja

| Kriteria Nilai | Keterangan |
|----------------|---|
| 91 – 100 | Hasil kerja sempurna tidak ada kesalahan, tidak ada revisi dan pelayanan di atas standar yang ditentukan dan lain-lain. |
| 76 – 90 | Hasil kerja mempunyai 1 (satu) atau 2 (dua) kesalahan kecil, tidak ada kesalahan besar, revisi , dan pelayanan |

| | |
|-------------|---|
| | sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan lain-lain. |
| 61 – 75 | Hasil kerja mempunyai 3 (tiga) atau 4 (empat) kesalahan kecil, dan tidak ada kesalahan besar, revisi dan pelayanan cukup memenuhi standar yang ditentukan, dan lain-lain. |
| 51 – 60 | Hasil kerja mempunyai 5 (lima) kesalahan kecil dan ada kesalahan besar, revisi dan pelayanan tidak cukup memenuhi standar yang ditentukan dan lain-lain. |
| 50 ke bawah | Hasil kerja mempunyai lebih dari 5 (lima) kesalahan kecil dan ada kesalahan besar, kurang memuaskan, revisi, pelayanan di bawah standar yang ditentukan dan lain-lain. |

Sumber : Badan Kepegawaian Nasional

Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pegawai dalam melayani konsumen pada BKPSDM Kabupaten Ciamis belum mencapai kriteria 100% dan hanya mencapai sekitar 70%, apabila dibandingkan dengan standar nilai prestasi kerja BKPSDM Kabupaten Ciamis terletak antara 61 – 75 ini berarti pencapaian hasil kerja pegawai dalam melayani konsumen mempunyai 3 (tiga) atau 4 (empat) kesalahan kecil, dan tidak ada kesalahan besar, revisi, dan pelayanan cukup memenuhi standar yang ditentukan dan lain-lain. Oleh karena itu perlu adanya rangsangan pendukung yang dapat tercapainya kualitas pelayanan dalam melayani konsumen secara optimal.

Rangsangan pendorong tersebut dapat berasal dari dalam berupa dorongan dan keinginan untuk mencapai prestasi terbaik, mendapat pengakuan dan penghargaan, dan keinginan untuk menciptakan output terbaik. Sedangkan rangsangan pendorong dari luar dapat seperti sistem pengelolaan dokumen yang digunakan, penghargaan yang nyata, gaji yang cukup, kepastian jenjang jabatan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan survey yang dilakukan di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis. Terdapat fenomena yang dimana pengelolaan arsip di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis masih belum optimal dalam menggunakan pengelolaan yang efektif dan efisien. Karena sistem kearsipan di BKPSDM Kabupaten Ciamis masih di

kelola oleh masing-masing bagian pekerjaan. Belum ada bagian khusus yang bertugas untuk mengelola arsip agar arsip dapat digunakan secara efektif dan efisien. Serta penyimpanan arsip belum ditata sedemikian rupa baiknya karena terkendala oleh ruangan arsip. Sehingga untuk mendapatkan arsip yang suatu saat diperlukan, masih harus ditemukan dengan cara yang manual. Selanjutnya penyimpanan dari arsip itu sendiri belum efektif dan efisien karena penumpukan arsip masih terjadi dimana-mana dikarenakan gedungnya masih baru sehingga belum disimpan sesuai dengan fungsi dan tujuan yang seharusnya.

Mengacu pada keseluruhan paparan di atas, dan dalam upaya memahami dan memecahkan masalah belum optimalnya Kualitas Pelayanan Pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis. Maka perlu dan penting dilakukan penelitian tentang penerapan sistem kearsipan yang sebagai mana fungsi dari sistem kearsipan tersebut adalah untuk menjaga arsip dan memudahkan untuk ditemukannya kembali terhadap efisiensi kerja pegawai dalam melayani konsumen yang akan menimbulkan Kualitas Pelayanan Pegawai. Inilah yang menarik penulis mengadakan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan di dalam latar belakang masalah di atas bahwa sumber daya manusia memegang peran yang sangat penting di dalam suatu organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia perlu diperhatikan dengan sangat serius agar tujuan organisasi yang ingin dicapai dapat tercapai dengan baik dan maksimal. Maka yang akan menjadi kajian utama dalam penelitian ini adalah masalah Kualitas Pelayanan Pegawai dalam melayani konsumen. Di dalam suatu organisasi, mempunyai Sistem Kearsipan yang baik adalah hal yang sangat penting, untuk itu efektivitas

pengimplementasian sistem kearsipan diharapkan dapat meningkatkan suatu efisiensi kerja pegawai dalam melayani konsumen. Pengimplementasian sistem kearsipan yang efektif akan membuat pegawai dapat mengerjakan pekerjaannya dengan lebih efisien, sehingga dalam kualitas pelayanannya akan lebih baik. Dan dapat dikatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pegawai yaitu Sistem Kearsipan.

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran sistem kearsipan di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis?
2. Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan pegawai dalam melayani konsumen di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis dari Sistem Kearsipannya?
3. Adakah pengaruh sistem kearsipan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengungkap gambaran tentang pengaruh implemmentasi sistem kearsipan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian ilmiah tentang Sistem Kearsipan terhadap kualitas kinerja pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis.

Sedangkan secara khusus, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran deskripsi sistem kearsipan di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis.

2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan pegawai dalam melayani konsumen di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis dari Sistem Kearsipannya.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Sistem Kearsipan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setelah tujuan hasil penelitian di atas tercapai, maka dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mereka yang tertarik dengan kajian penelitian ini. Adapun kegunaan - kegunaan lain yang ingin dicapai yaitu berupa kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Memberikan sumbangan bagi bidang ilmu manajemen perkantoran, terutama dalam kaitannya dengan masalah sistem kearsipan. Dan juga dapat dijadikan dasar bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti permasalahan yang sama.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Sebagai bahan informasi bagi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis untuk dapat lebih memahami faktor-faktor dan masalah-masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pegawai, sehingga dapat dikembangkan model pendekatan yang efektif bagi peningkatan efisiensi kerja pegawai dalam melayani konsumen.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi Badan Kepegawaian Daerah Kota Ciamis mengenai kualitas pelayanan pegawai.
- c. Sebagai sumbangan informasi bagi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis mengenai masalah yang sedang dihadapi.
- d. Sebagai bahan masukan bagi para pengambil keputusan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan Sistem Kearsipan.

- e. Untuk mengetahui dengan pasti pengaruh Sistem Kearsipan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis.
- f. Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis, sehingga dapat mengaplikasikan teori yang telah dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, data, gejala, dan peristiwa yang terjadi untuk dapat ditarik kesimpulan secara objektif dan secara keilmuan.
- g. Sebagai bahan bagi para pembaca atau pihak lain yang membutuhkan informasi dan data yang relevan dari hasil penelitian, khususnya mengenai implementasi sistem kearsipan yang menunjang Kualitas Pelayanan Pegawai di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis.