

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi terdiri dari sekelompok orang yang terstruktur dan saling bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk dapat mencapai tujuan tertentu organisasi harus dapat dikelola dengan baik dengan melakukan berbagai fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan hingga pengawasan (Ukas, 2006, hlm. 133). Fungsi manajemen ini dapat terlaksana dengan bantuan arsip untuk mengambil suatu keputusan yang tepat dengan cara melihat rekaman kegiatan ataupun peristiwa dari masa lampau hingga masa kini. Tanpa didukung oleh informasi yang berupa data faktual maka keputusan yang diambil biasanya akan berupa khayalan semata dan tidak dapat diukur keberhasilannya. Oleh karena itu, arsip merupakan hal yang terpenting dan harus diperhatikan oleh suatu organisasi.

Selain hal tersebut di atas, pemerintah juga mewajibkan kepada seluruh organisasi untuk membentuk unit kearsipan seperti yang dijelaskan dalam Pasal 16 Ayat (2) UU No. 43 Tahun 2009 bahwa:

Unit kearsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibentuk oleh setiap lembaga negara, pemerintahan daerah, perguruan tinggi negeri, badan usaha milik negara (BUMN), dan badan usaha milik daerah (BUMD).

Pemerintah mewajibkan seluruh organisasi untuk membentuk unit kearsipan tidak lain karena memiliki beberapa tujuan yang salah satunya menurut Pasal 2 UU No. 43 tahun 2009 yang mengungkapkan bahwa:

Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan tepercaya. Maksudnya bahwa penyelenggaraan kearsipan yang komprehensif dan terpadu dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional serta sarana dan prasarana yang memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memanfaatkan arsip yang dibutuhkan melalui ketersediaan arsip yang faktual, utuh, sistematis, autentik, tepercaya, dan dapat digunakan.

Hal ini menandakan bahwa arsip dapat dipergunakan bagi kepentingan publik melalui pelayanan arsip yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu lembaga pemerintah yang menjalankan pelayanan arsip bagi publik yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat senantiasa memberikan layanan arsip kepada pengguna arsip. Berikut data pengguna arsip dari tahun 2016-2019 yang penulis peroleh dari studi dokumentasi.

Tabel 1. 1
Jumlah Pengguna Arsip Dispusipda Provinsi Jawa Barat
Tahun 2016-2019

Bulan	Tahun			
	2016	2017	2018	2019
Januari	4	2	2	16
Februari	9	2	2	13
Maret	8	4	8	5
April	10	3	9	12
Mei	14	8	4	8
Juni	8	5	2	5
Juli	2	9	3	28
Agustus	8	8	6	31
September	7	8	6	21
Oktober	4	10	6	26
November	3	1	7	34
Desember	3	2	4	10
Jumlah	80	62	54	209

Sumber: Hasil olah data studi dokumentasi Dispusipda Provinsi Jawa Barat

Data pada Tabel 1.1 di atas memberikan gambaran bahwa pengguna arsip dari tahun 2016 hingga 2019 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat mengalami fluktuasi. Dari tahun 2016 dapat dilihat bahwa jumlah pengguna arsip sebanyak 80 orang. Kemudian, pada tahun 2017 pengguna arsip jumlahnya 62 orang yang mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebesar 22,5%. Sedangkan, pada tahun 2018 pengguna arsip sebanyak 54 orang yang mengalami penurunan kembali 13% dari tahun sebelumnya. Akan tetapi pada tahun 2019 pengguna arsip mengalami peningkatan sebesar 287% yaitu sebanyak 209 orang. Hal ini membuat penulis

tertarik untuk mengetahui faktor layanan arsip yang dapat membuat kenaikan pengguna arsip begitu pesat.

Faktor – faktor yang mempengaruhi layanan arsip diantaranya yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana kearsipan serta ketersediaan arsip (Irmalasari & Mayesti, 2017, hlm. 167). Berkaitan dengan ketersediaan arsip di Dispusipda Provinsi Jawa Barat dapat dilihat pada capaian kinerjanya dalam Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1. 2
Capaian Kinerja Dispusipda Provinsi Jawa Barat

No	Sasaran	Indikator kinerja	Tahun 2016		Tahun 2017		Tahun 2018	
			Target	Realisasi	Target	Relialisasi	Target	Relialisasi
1	Terpenuhinya ketersediaan khasanah arsip bernilai sejarah	Persentase/ jumlah arsip yang digitalisasi/ dialihmediakan	0,21%	0,21%	12.600	12.600	3000 lembar	1000 lembar
		Jumlah arsip yang di preservasi	-	-	220 lembar	220 lembar	220 lembar	120 lembar
		Persentase arsip yang diselamatkan	1,16%	1,16%	-	-	-	-
		Jumlah khasanah arsip diselamatkan	-	-	1 khasanah	1 khasanah	1 khasanah	8 khasanah
2	Terpenuhinya pelayanan prima berbasis teknologi informasi komunikasi dan berstandar ISO.	Tingkat ketepatan waktu temu balik arsip	1 jam	1 jam	-	-	-	-

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dispusipda Provinsi Jawa Barat Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas dapat disimpulkan bahwa dalam rangka menyediakan khasanah arsip yang bernilai sejarah dari tahun 2016 hingga tahun 2017 sudah sesuai dengan target yang ditentukan akan tetapi pada tahun 2018 terjadi penurunan dari target yang seharusnya yaitu pada jumlah arsip yang dialihmediakan baru sebesar 33% dari target yang seharusnya, kemudian

jumlah arsip yang dipreservasi baru sebesar 54% dari target yang seharusnya. Akan tetapi, dalam indikator jumlah khasanah arsip yang diselamatkan melampaui target yang seharusnya yaitu sebesar 800%. Sehingga, kesimpulannya adalah usaha dalam memenuhi ketersediaan arsip yang bernilai sejarah masih belum optimal. Selain itu juga pada Tabel 1.2 temu balik arsip bisa dilakukan dalam waktu 1 jam, akan lebih baik jika dapat memenuhi standar waktu penyediaan layanan arsip yaitu dalam waktu paling lambat 30 menit. Seperti yang tercantum dalam Perka ANRI No. 11 Tahun 2018 bahwa “Pusat jasa kearsipan menyediakan arsip yang akan dipinjam paling lambat 30 (tiga puluh) menit setelah permintaan peminjaman arsip diterima Pusat Jasa Kearsipan”.

Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat gap antara spesifikasi kualitas jasa (*standard service*) dan penyampaian jasa (*delivery service*) maksudnya bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa (Tjiptono & Chandra, 2011, hlm. 151). Ketersediaan arsip yang belum optimal dan temu balik arsip yang masih terbilang cukup lama berkaitan pula dengan arsiparis sebagai penyedia dan pengelola arsip. Menurut Wijaya (2011, hlm. 151) hal ini pula berkaitan dengan penyebab dari *delivery gap* yang salah satunya terjadi karena kurang terlatihnya karyawan sehingga perlu memastikan bahwa semua karyawan memahami kontribusi pekerjaan mereka terhadap kepuasan pelanggan serta menyediakan pelatihan teknis yang dibutuhkan karyawan dalam rangka pelaksanaan tugas yang efektif (Tjiptono & Chandra, 2011, hlm. 155-156).

Sebagaimana dijelaskan oleh Irmalasari & Mayesti (2017, hlm. 167) faktor lain yang menjadi penilaian dalam kualitas layanan arsip merupakan sumber daya manusia. Tantangan yang dihadapi dalam menciptakan layanan berkualitas tidaklah mudah perlu adanya petugas yang profesional karena merekalah ujung tombak yang berada di garis terdepan dalam memberikan pelayanan (Sitorus, 2009, hlm. 57).

Petugas yang melayani penggunaan arsip bagi publik salah satunya adalah arsiparis. Arsiparis memiliki dua tanggung jawab moral yaitu

menyimpan, merawat dan melestarikan arsip sebagai warisan budaya dan jati diri bangsa. Kemudian, yang kedua arsip yang dikelolanya harus dapat diakses dan dimanfaatkan untuk kemaslahatan bangsa dan negara (Daryan, 2011).

Penilaian kualitas layanan dapat ditinjau dari dua dimensi yaitu dilihat dari dimensi penerima layanan dan juga dari dimensi pemberi layanan. “Khusus dari dimensi *provider*, ditekankan pada kemampuan kualitas pelayanan yang disajikan oleh orang yang melayani dari tingkat manajerial hingga ke tingkat pelayanan depan”. (Sitorus, 2009, hlm. 18).

Sehingga, arsiparis sebagai penyedia layanan arsip bagi publik harus memiliki kompetensi yang mumpuni agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna arsip. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat memiliki arsiparis sebanyak 38 orang yang memiliki jabatan, pangkat dan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Jika dikaitkan dengan kompetensi arsiparis dalam segi pengetahuan dan keterampilan. Berikut data arsiparis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Tabel 1. 3
Data Jabatan Arsiparis di Dispusipda Provinsi Jawa Barat

No.	Kategori	Jabatan	Jumlah
1.	Keterampilan	Arsiparis Terampil	14
		Arsiparis Penyelia	1
2.	Keahlian	Arsiparis Pertama	8
		Arsiparis Muda	8
		Arsiparis Madya	7
Total			38

Sumber: Hasil olah data studi dokumentasi Dispusipda Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas maka terdapat 39,5% arsiparis kategori keterampilan serta 60,5% arsiparis kategori keahlian. Sehingga dapat disimpulkan arsiparis kategori keahlian lebih dominan. Hal ini menunjukkan bahwa arsiparis di Dispusipda Provinsi Jawa Barat sudah ahli dalam bidang kearsipan jika ditinjau dari keterampilan dalam kompetensi arsiparis.

Tabel 1. 4
Data Pangkat Arsiparis di Dispusipda Provinsi Jawa Barat

No.	Pangkat/Golongan	Jumlah
1.	Pengatur / II/c	14
2.	Penata Muda / III/a	4
3.	Penata Muda Tk.I / III/b	1
4.	Penata / III/c	7
5.	Penata Tk.I/ III/d	5
6.	Pembina / IV/a	6
7.	Pembina Tk.I / IV/b	1
Total		38

Sumber: Hasil olah data dari dokumentasi Dispusipda Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas maka terdapat 37% Golongan II/c, 21% Golongan III/a, 3% Golongan III/b, 21% Golongan III/c, 15% Golongan IV/a dan 3% Golongan IV/b. Tingkat golongan arsiparis berpengaruh karena semakin tinggi golongan yang dimiliki memberikan gambaran bahwa kompetensi yang dimiliki serta pengalaman dalam bekerjanya semakin banyak.

Tabel 1. 5
Data Latar Belakang Pendidikan Arsiparis Dispusipda Provinsi Jawa Barat

No.	Pendidikan Formal	Jumlah
1.	SMA	12
2.	STM	1
3.	D.3	1
4.	D.4	1
5.	S.1	20
6.	S.2	3
Total		38

Sumber: Hasil olah data dari dokumentasi Dispusipda Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan Tabel 1.5 di atas, maka terdapat 31,6% lulusan SMA, 2,6% Lulusan STM, 2,6% Lulusan D.3, 2,6% Lulusan D4, 52,6% Lulusan S.1 dan 7,9% Lulusan S.2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lulusan S.1 lebih dominan dibanding latar belakang pendidikan lainnya. Akan tetapi, masih terdapat latar belakang pendidikan tingkat SMA dan STM sebesar 34%. Jika dibandingkan dengan persyaratan untuk menjadi arsiparis minimal pendidikan terakhir yaitu D3. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kompetensi arsiparis

karena salah satu faktor yang mempengaruhinya yaitu kemampuan intelektual arsiparis. Apabila arsiparis kurang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dalam pengelolaan arsip maka pengelolaan arsip tidak dapat berjalan dengan baik.

Fenomena di atas memberikan gambaran bahwa sumber daya manusia kearsipan khususnya arsiparis jika dilihat dari jabatan dan latar belakang pendidikannya sudah memadai. Akan tetapi, kompetensi arsiparis tidak hanya dilihat dari jabatan dan latar belakang pendidikannya saja. Sehingga perlu diketahui lebih lanjut kompetensi yang dimiliki oleh arsiparis secara keseluruhan. Jika arsiparis memiliki kompetensi yang mumpuni maka dapat mempengaruhi kualitas layanan arsip. Seperti penelitian yang telah dilakukan sebelumnya bahwa kompetensi petugas arsip atau arsiparis berpengaruh terhadap kualitas layanan arsip (Hardian, C. dan Lathifah, A., 2018; Mukaromah, 2013; Asmaddin, S., 2012).

Berkaitan dengan layanan arsip yang belum tercapai dalam hal preservasi dan temu balik arsip maka perlu dilakukan perbaikan karena jika tidak dilakukan maka layanan arsip akan terhambat dan pengguna arsip akan merasa kurang puas yang berdampak pada kurang baiknya citra publik. Oleh karena itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu lembaga penyedia layanan arsip agar dapat menciptakan layanan yang berkualitas perlu meningkatkan kompetensi arsiparisnya.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka inti dari kajian ini adalah kualitas layanan arsip di Dispusipda Provinsi Jawa Barat belum optimal. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pendekatan terhadap arsiparis sebagai pengelola arsip.

Banyak faktor yang mempengaruhi layanan arsip yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta ketersediaan arsip. Berdasarkan kajian secara empirik diduga bahwa sumber daya manusia yaitu arsiparis sebagai

faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan arsip terutama dalam hal memberikan layanan kepada pengguna arsip secara langsung.

Maka, pokok masalah (*problem statement*) yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu “Terjadi gap antara spesifikasi kualitas jasa (*standard service*) dan penyampaian jasa (*delivery service*) yang membuat layanan arsip di Dispusipda Provinsi Jawa Barat belum optimal walaupun jabatan dan latar belakang pendidikan arsiparis dapat dikatakan telah memadai. Oleh karena itu, perlu diungkap lebih jauh terkait pengaruh kompetensi arsiparis terhadap kualitas layanan arsip. Jika tidak segera diatasi, dikhawatirkan akan berdampak pada citra masyarakat terhadap Dispusipda Provinsi Jawa Barat yang kurang baik”.

Mengingat pentingnya layanan arsip bagi kemaslahatan bangsa dan negara maka masalah kualitas layanan arsip merupakan aspek yang penting untuk diteliti terutama faktor kompetensi arsiparis sebagai orang yang bertugas untuk menyediakan arsip karena berkaitan langsung dengan pelayanan arsip. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kompetensi Arsiparis terhadap Kualitas Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat”.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kompetensi arsiparis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana gambaran tingkat kualitas layanan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?
3. Adakah pengaruh kompetensi arsiparis terhadap kualitas layanan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan

kajian secara ilmiah mengenai pengaruh kompetensi arsiparis terhadap kualitas layanan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Sedangkan secara khusus, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kompetensi arsiparis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Mengetahui tingkat kualitas layanan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.
3. Mengetahui adakah pengaruh kompetensi arsiparis terhadap kualitas layanan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Bila tujuan penulisan ini telah berhasil maka diharapkan penelitian ini dapat berguna secara teoritis maupun secara praktis. Kegunaan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperkaya konsep dan teori untuk mendukung perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang kearsipan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pustaka untuk penelitian-penelitian berikutnya.

2. Kegunaan Empirik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan informasi dan kegunaan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kompetensi arsiparis agar dapat memberikan pelayanan arsip yang berkualitas.