

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kearsipan (Studi di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya Jawa Timur)

Nala Rahmatul Azza¹, Radjikan², Bambang Kusbandrijo³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
nalaazza76@gmail.com¹, radjikan@untag-sby.ac.id², bambang_kusbandrijo@untag-sby.ac.id³

Abstract

Problems in archive collection services are still using old archives and are still limited due to the lack of submission of static archive collections by related parties, where archive visitors are still confused and do not understand. In the efforts made to improve the existing services at the Surabaya City Library and Archives Service, there is socialization and training that is carried out regularly and is expected to be a step to improve the service system in the Surabaya City Library and Archives Service. The data collection method used for this research is a qualitative approach with descriptive methods in data collection techniques through observation, interviews and documentation. From the results of the presentation of the data, the informants also conveyed that it was related to the responsiveness of employees in carrying out archive services where the Surabaya City Library and Archives Service was able to adapt by designing change management strategies so that the action of an old condition becomes a new condition used by an organization so that archive services are in the Surabaya City Library and Archives Service, it is structured and systematic to realize changes in services that are more effective and efficient.

Keywords : *Performance, Employee, Archival Service, Old Collection*

Abstrak

Permasalahan dalam layanan koleksi arsip masih menggunakan arsip lama dan masih terbatas karena minimnya dalam penyerahan koleksi arsip statis oleh pihak yang terkait, yang dimana pengunjung arsip masih bingung dan kurang paham. Dalam upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya terdapat sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan secara rutin serta diharapkan bisa menjadi langkah untuk membenahi sistem pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dalam teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penyajian data informan juga menyampaikan terkait halnya dengan ketanggapan pegawai dalam melakukan pelayanan arsip yang dimana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya mampu menyesuaikan diri dengan merancang strategi manajemen perubahan sehingga tindakan suatu hal kondisi lama menjadi kondisi baru yang digunakan oleh sebuah organisasi agar pelayanan arsip yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya terstruktur dan sistematis untuk mewujudkan perubahan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci : *Kinerja, Pegawai, Pelayanan Kearsipan, Koleksi Lama*

Pendahuluan

Kinerja dianggap sebagai sudut pandang utama dari berhasilnya organisasi. Hasil kinerja dapat mencerminkan suatu organisasi, dan pencapaian kinerjanya dapat digunakan untuk mencapai kemampuan dan tugas bersama. Organisasi memerlukan potensi yang baik untuk memperoleh tujuan organisasi dan berharap kinerja yang dihasilkan dapat optimal. Kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dapat memberikan penilaian bagi organisasi itu sendiri. Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada

kinerjanya, terutama yang didukung oleh komitmen yang tertanam dan dinamika sumber daya manusia di dalam organisasi. Komitmen yang dimiliki SDM mempengaruhi kinerja yang dihasilkan, karena komitmen yang kuat berdampak pada peningkatan produktivitas dan kualitas kerja. (Ivaramulya & Husna, 2018). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya merupakan lembaga teknis yang memiliki dua urusan yaitu Perpustakaan dan Kearsipan. Untuk pelaksanaan tugas tersebut Dinas Perpustakaan dan Kearsipan langsung bertanggung jawab kepada Walikota Surabaya. Dalam melaksanakan urusan wajib, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan bertugas untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kota Surabaya melalui peningkatan pelayanan secara optimal kepada masyarakat sebagai pengguna perpustakaan, kegiatan pembinaan, pengembangan perpustakaan dan kesadaran literasi masyarakat. Sedangkan dalam penyelenggaraan urusan Kearsipan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya berkedudukan sebagai Lembaga Kearsipan Daerah (LKD) yang bertugas untuk melaksanakan pembinaan kearsipan dan pengelolaan arsip statis. Pembinaan dan evaluasi dalam rangka penyelenggaraan kearsipan di lingkungan pemerintah Kota Surabaya. Pengelolaan arsip secara baik dan benar dalam penyelenggaraan pemerintah akan dapat meningkatkan kinerja sehingga dapat membantu merealisasikan sebuah tata pemerintah yang baik.

Kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya dapat menginformasikan rencana pelayanan kearsipan yang diharapkan dapat terus diinformasikan oleh masyarakat khususnya masyarakat Surabaya tentang perkembangan dan kemajuan pelayanan kearsipan. Inovasi terbaru untuk pengelolaan arsip yang lebih efisien saat ini sedang dikembangkan, sehingga pengolahan arsip dalam protokol tidak hanya di evaluasi dari segi ruang, waktu dan efektivitas biaya, tetapi juga dari segi keamanan. Dalam sistem pelayanan yang ada, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Surabaya mempunyai pengaruh yang besar dan mendukung aktivitas kerja para pegawainya. Oleh karena itu berpengaruh besar terhadap sistem pelayanan secara positif sebab dapat mempercepat pekerjaan, waktu dapat lebih menjadi efisien. Sistem pelayanan ini akan berjalan dengan efektif dan efisien apabila faktor pendukungnya telah terpenuhi diantaranya adalah sarana prasarana yang digunakan untuk melaksanakan layanan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya sehingga tanpa sarana dan prasarana yang baik, suatu pekerjaan sulit diselesaikan dalam waktu yang relatif cepat. Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya. Maka dalam fokus penelitian ini yang sesuai untuk digunakan penelitian di lokasi tersebut adalah menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya menggunakan indikator dari M.Steers (1980) dan Siagian (2004) antara lain indikatornya adalah Kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kinerja, kepuasan kinerja pegawai, sumber daya manusia dan sarana dan prasarana serta menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelayanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya. (M.steers dan siagian, 2002). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdapat wawancara, observasi dan dokumentasi serta terdapat analisis data menurut Miles, M.B, Huberman, A.M dan Saldana yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan mengenai pembahasan yang terdapat dalam penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya.

Hasil Dan Pembahasan

Pada subbab ini akan membahas mengenai penyajian data yang telah dijabarkan sebelumnya dengan analisis teori kinerja pegawai dalam pelayanan kearsipan menurut menggunakan teori ini dimaksudkan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian yang dibahas sehingga dapat dirumuskan menjadi sebuah kesimpulan dalam penelitian ini.

1. Kemampuan menyesuaikan diri

Melihat dari data yang telah dikumpulkan menurut Afand, pada faktor kemampuan menyesuaikan diri menjadi hal yang sangat berpengaruh dalam kinerja pegawai yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya. Mengingat bahwa pelayanan terhadap pengunjung

arsip adalah hal yang harus dilakukan oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya guna untuk memperoleh kepuasan dari pengunjung arsip tersebut. Terkait dengan kemampuan menyesuaikan diri di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya, pihak tersebut memberikan janji terkait dengan pelayanan secara akurat dan dapat dipercaya. Berdasarkan data yang diperoleh pegawai arsip di Dinas perpustakaan dan kearsipan dapat berpengaruh baik, optimal dengan menyesuaikan dirinya dalam melakukan pelayanan kearsipan dengan merancang sebuah strategi manajemen untuk bertanggung jawab dalam perubahan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya. Seperti meningkatkan layanan arsip dengan baik dan tetap mempertahankan strategi pelayanan yang baik untuk pengunjung maupun sesama pekerja.

2. Prestasi Kinerja Pegawai

Dari data yang didapat oleh peneliti dalam penilaian prestasi kinerja bahwa sudah memperoleh penilaian yang menguntungkan dari pemerintah yang dimana telah di persiapkan rencana anggaran tiap tahun untuk mengeluarkan biaya segala keperluan kegiatan dan pelatihan dalam meningkatkan mutu kualitas prestasi kerja karyawan supaya ada proses peningkatan dalam pelayanan internal maupun eksternal seperti dalam sosialisasi masyarakat sadar arsip, pengamatan arsip perangkat daerah, wisata arsip di lingkungan sekolah maupun pameran kearsipan dan pelaksanaan pembinaan layanan arsip. Setiap pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya akan dinilai pekerjaannya kemudian penilaian dilanjutkan oleh badan atau instansi yang menaunginya. Untuk pegawai kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya penilaian kinerja dilakukan oleh penilai dari Pemerintah Kota Surabaya. Penilaian kerja adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kinerja Pegawai yang dilakukan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja. Serta penilaian dilakukan oleh Kepala Kepegawaian dan Keuangan dan dilakukan penilaian secara individu, maka antara pegawai satu sama lain penilaian tidak sama tergantung individualnya. Penilaian yang diperlakukan sekarang ini adalah penilaian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang tidak hanya dibuktikan melalui prestasi saja tetapi penilaian dilakukan di luar hal lainnya misalkan pegawai yang harus mengikuti apel, kedatangan atau keterlambatan sampai penilaian atribut juga dilakukan penilaian.

3. Kepuasan Kinerja Pegawai

Kepuasan kinerja pegawai adalah suatu keberhasilan pegawai untuk meraih kepuasan kinerja dalam melakukan pelayanan pengarsipan dengan tingkat kemudahan yang diperoleh pada saat menggunakan layanan arsip agar bisa mengefektifkan kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya dalam mencapai kesenangan kinerja pegawai mampu dilihat dari mempersiapkan lingkungan kerja yang baik dan menyiapkan sarana pendukung untuk karyawan. Sebagaimana penjelasannya adalah dalam mempersiapkan lingkungan yang baik untuk pegawai, peneliti menilai bahwa pemerintah Kota Surabaya telah memberikan fasilitas kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan seperti bangunan gedung yang dilengkapi dengan jaringan wifi, komputer atau laptop, sarana kesehatan serta kebersihan yang dapat membantu kelancaran kinerja pegawai yang optimal, karena pegawai membutuhkan fasilitas pendukung untuk mengerjakan tanggung jawabnya dalam pekerjaan. Kerja pegawai dapat efektif jika fasilitas yang diberikan bagus dan sangat memadai. Pemerintah telah merespon baik karena sudah memberikan fasilitas seperti komputer dan jaringan wifi guna untuk kepentingan kerja yang efektif.

4. Sumber Daya Manusia

Menurut (Apriani, 2014) Sumber daya manusia adalah peningkatan program kerja yang terkait dengan kebutuhan dan pengembangan SDM kearsipan, dengan membangun database pembinaan SDM kearsipan serta memprioritaskan pelaksanaan sertifikasi sumber daya manusia kearsipan teknologi informasi. Dari data yang didapat dari penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya dalam sumber daya manusia sudah cukup memadai dalam proses pengarsipan karena sesuai dengan produktivitas yang telah dimiliki oleh Dinas. Karena sumber daya manusia juga sangat dibutuhkan dalam pekerjaan. Sehingga peningkatan mutu sumber daya manusia kearsipan melalui terciptanya kualitas dan kuantitas Sumber daya arsip.

5. Sarana dan Prasarana

Melihat hasil data yang telah dikumpulkan (Rezki, 2021) sarana dan prasarana berkenaan dengan penampilan dan kemampuan pengunjung arsip dalam memberikan pelayanan pengarsipan yang mampu dalam menanggapi keluhan dan memenuhi kebutuhan arsiparis, seperti dalam hal

komunikasi yang baik, pengarahan terkait informasi yang telah diberikan, fasilitas pendukung yang diberikan pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai wadah pegawai untuk mempermudah dalam pekerjaannya dalam melakukan pelayanan. Dari data yang didapatkan oleh peneliti dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap pengunjung arsip. Hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya terkait dengan pelayanan arsip sudah bagus tetapi beberapa peminjaman arsip serta penyerahan arsip masih kurang, namun untuk kedepannya pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya lebih memperhatikan sarana dan prasarana serta fasilitas kerja yang masih belum menunjang dalam tugas pegawai agar bisa berjalan dengan optimal dalam pelayanan pengarsipan tersebut. Jika ada sarana dan prasarana yang masih kurang, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya akan melakukan pengadaan, karena sarana dan prasarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk menyelesaikan tujuan dengan sukses.

Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya, Menurut (Kriswibowo 2018), kendala dalam pelayanan arsip yaitu kurangnya pengertian terhadap pentingnya arsip, yang dimana arsip sebagai pusat ingatan organisasi tidak tercapai dan akhirnya tugas-tugas di bidang kearsipan dipandang rendah. Sulit ditemukannya kembali arsip dengan cepat dan tepat, bila diperlukan oleh pihak lain. Karena belum sempurnanya sistem pelayanan atau pegawai yang kurang terampil. Dari data yang telah didapat di lapangan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya dapat diketahui bahwa koleksi kearsipan adalah sesuatu hal yang mempunyai nilai tentang pemberitahuan yang tersimpan dan disajikan salah satu hal yang penting dalam menjadikan layanan arsip yang maksimal untuk menunjang terselenggaranya fungsi kearsipan. Oleh karena itu akan meningkatnya daya minat pengunjung untuk mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya serta memenuhi kebutuhan informasi bagi para pengguna arsip.

Dalam melaksanakan pelayanan arsip terdapat faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang melibatkan hal sumber daya manusia dan sarana prasarana tetapi dalam faktor tersebut tidak ada kendala yang dihadapi dalam pelayanan kearsipan karena sarana prasarana dan sumber daya manusia sudah memadai terkait produktivitas para pegawainya. Sedangkan dalam faktor eksternal Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya dalam hal koleksi arsip masih menggunakan arsip lama dan masih terbatas karena minimnya dalam penyerahan koleksi arsip statis oleh pihak yang terkait. Dalam upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan ini terdapat sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan secara rutin serta diharapkan bisa menjadi langkah untuk membenahi sistem pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya.

Penutup

Kesimpulan

Adapun penjelasan dan pembahasan dari hasil penelitian terkait kinerja organisasi dalam pelayanan kearsipan di kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya, maka kesimpulan dalam hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Kinerja organisasi dalam pelayanan arsip di kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya terdapat kemampuan menyesuaikan diri yang dimana tahap ini sudah menjalankan strategi manajemen perubahan, melaksanakan pelatihan berkelanjutan dengan baik sehingga bentuk proses dari hal yang lama ke perubahan yang baru agar pelayanan menjadi terstruktur dan sistematis.
2. Prestasi kinerja pegawai dalam tahap ini telah mampu meningkatkan skill dan keterampilan, disiplin dan kreatif dengan menyesuaikan upaya peningkatan efektivitas kerja dengan baik. Dengan adanya Kepuasan kinerja pegawai maka fasilitas yang digunakan akan memberikan semangat para pegawai yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya
3. Kendala layanan arsip di Dinas perpustakaan dan Kearsipan tersebut masih menggunakan arsip lama karena minimnya dalam penyerahan arsip terhadap pihak terkait sehingga upaya pelayanan

dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kearsipan dengan rutin melaksanakan pelatihan dan sosialisasi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja organisasi dalam pelayanan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya, maka penelitian yang sudah dilakukan saran dari penulis sebagai berikut :

1. Pelayanan yang sekarang ini sudah baik dan tetap dipertahankan serta diupayakan agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan arsip dengan kinerja pegawai yang efektif.
2. Diperlukan untuk peningkatan perubahan kedepannya dalam hal pelayanan arsip yang berupa koleksi arsip lama untuk dibenahi agar pengunjung bisa lebih mudah untuk mengakses penggunaan arsip.

Daftar Pustaka

- Apriani, D., Zulkarnaen, & Suhartono, J. (2014). Kinerja Aparatur pada Badan Perpustakaan Kearsipan dan Dokumentasi Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN-2014*, 1–21.
- Ivaramulya, E. A., & Husna, J. (2018). Analisis Kinerja Pegawai Kearsipan Dalam Mengelola Arsip Dinamis Inaktif Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(1), 211–220. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22832>
- Kriswibowo, A., Harsanto, B. T., & Kurniasih, D. (2018). Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Banyumas. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(2). <https://doi.org/10.33005/jdg.v7i2.1205>
- M.steers dan siagian Disiplin, P., Terhadap, K., Kerja, E., Sekretariat, P., Pekerjaan, D., & Sumedang, U. K. (2002). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sumedang. *Universitas Pendidikan Indonesia*, 12(2), 1–9.
- Rezki, F., Remmang, H., & Chahyono, C. (2021). Analisis Motivasi, Disiplin Kerja Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bantaeng Provinsi Sulawesi Selatan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 4(1), 58–69. <https://doi.org/10.35965/jbm.v4i1.1188>