
Pelayanan Publik pada Pengelolaan Kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo

Ni Luh Suwastini¹, Irawaty Igirisa², Romy Tantu³

^{1,2,3}Universitas Negeri Gorontalo

E-mail : niluhsuwastini8@gmail.com¹, irawatyigirisa17@ung.ac.id²

Article History:

Received: 15 Mei 2023

Revised: 29 Mei 2023

Accepted: 30 Mei 2023

Keywords: *Pelayanan
Publik, Pengelolaan
Kearsipan*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan (1) Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, yang dikaji dari 1. Reliability, 2. Tangibles, 3. Responsiveness, 3. Assurance. (2) Faktor Penentu Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, yang dikaji dari 1. Faktor individual, 2. Faktor sistem. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada beberapa kendala maka perlu adanya peningkatan, hal tersebut dapat dilihat dari 1. Reliability, pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sudah cukup baik tetapi masih adanya arsip yang tidak ditempatkan pada tempatnya mengakibatkan tercecernya arsip, 2. Tangibles, sudah diterapkan cukup baik, sarana dan prasarana sudah memadai, tetapi SDM masih belum maksimal. 3. Responsiveness, pegawai sudah menerapkan responsiveness dengan baik, 4. Assurance, mengenai jaminan waktu sudah diterapkan dengan optimal, dan Empati pemberi layanan sudah melayani pengguna layanan dengan ramah dan mampu membangun komunikasi yang baik. (2) Faktor penentu pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, yang terdiri dari 1. Faktor individual, sudah berjalan dengan baik pegawai mampu berkomunikasi yang baik, sikap yang baik dan bertanggungjawab, 2. Faktor sistem, pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan sudah menerapkan sistem SRIKANDI yang merupakan aplikasi umum bidang kearsipan dinamis.*

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu dan teknologi di Indonesia saat ini berkembang dengan sangat pesat sehingga dapat memberikan pengaruh besar terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Informasi memegang peranan penting dalam perkembangan suatu Negara. Informasi menjadi sangat penting dan harus diikuti perkembangannya, seiring dengan meningkatnya kebutuhan-kebutuhan manusia pada saat ini.

Administrasi sangat dibutuhkan dalam suatu lembaga atau instansi pemerintahan. Dalam semua pelaksanaan kegiatan administrasi tidak dapat terlepas dari proses penciptaan arsip, Setiap lembaga atau instansi harus memiliki unit kearsipan sebagai unit kerja yang melakukan pengelolaan arsip/dokumen penting lainnya dan bertanggung jawab terhadap eksistensi arsip/dokumen, keamanan, pengendalian dan kontrol arsip/dokumen, serta melakukan pengolahan data dan informasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Pentingnya arsip adalah sebagai pusat ingatan dan sumber informasi, pemerintah Indonesia memberlakukan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Dalam Bab II pasal 3 terdapat beberapa tujuan penyelenggaraan kearsipan. Salah satunya adalah menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga Negara, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan, serta Arsip Nasional Republik Indonesia sebagai penyelenggara kearsipan nasional.

Mengingat pentingnya arsip diatas, maka kita perlu menciptakan sistem kearsipan yang sistematis, terprosedur, serta pengelolaan yang baik agar mudah dan cepat ditemukan kembali. Arsip yang dimiliki oleh organisasi harus dikelola dengan baik sebab validitas pada bidang kearsipan akan sangat membantu tugas pemimpin serta membantu mekanisme kerja dari seluruh pegawai/ karyawan instansi yang bersangkutan dalam pencapaian tujuan sehingga lebih efisien dan efektif dalam pemberian pelayanan publik kepada konsumen.

Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono (dalam Wahyuni, 2018) menerangkan bahwa pengelolaan arsip merupakan siklus kehidupan arsip itu sendiri melalui beberapa tahapan, mulai dari tahap penerimaan dan pencatatan arsip, penyimpanan arsip, pemeliharaan arsip, hingga pemusnahan arsip. Pengelolaan arsip yang efektif dan efisien berpengaruh pada pencarian data yang baik bagi pimpinan organisasi untuk bahan pengambilan keputusan atau kebijakan. Pelaksanaan kearsipan dalam suatu kantor masih dihadapkan dalam berbagai masalah yang diakibatkan pengelolaan belum baik dan tertib dalam mutu pelayanan kearsipan di kantor.

Dokumen-dokumen dan data-data arsip diperlukan dalam mengakses sumber informasi yang telah diarsipkan dan akan digunakan kembali apabila anggota memerlukan data yang telah diarsipkan untuk keperluannya. Maka memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Informasi yang diperoleh dapat membantu untuk menghindari duplikasi pekerjaan, menghemat waktu, dan membantu memenuhi tujuan pekerjaan dalam rangka meningkatkan kualitas kantor dalam menawarkan pelayanan publik yang lebih baik.

Menurut Mahmudi (dalam Kamaruddin Sellang, 2019:76) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun indikator pelayanan publik menurut Fitzsimon (dalam Zuchri Abdussamad, 2014:35-36) yaitu: 1) reliability yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, 2) tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, 3) responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, 4) assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Thoha (1995) (dalam Firdaus & Lawati, 2019) menguraikan ada 2 faktor penting yang mempengaruhi pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah yaitu : 1) faktor individual yang menunjuk pada sumber daya manusia yang ada disebuah organisasi, 2) faktor sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan.

Pengelolaan kearsipan diberbagai kantor merupakan bagian dari pelayanan publik, akan tetapi di beberapa kantor salah satunya di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo memiliki pengelolaan kearsipan yang kurang rapi dan kurang tertib, yang seharusnya bisa memberikan pelayanan lebih cepat ternyata malah memperlambat pelayanan karena pengelolaan kearsipan yang belum optimal mengakibatkan data-data dan berkas-berkas sulit untuk ditemukan dengan cepat sehingga mereka yang memerlukan berkas atau data tersebut harus menunggu lama.

Adapun penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya oleh Pipit Alifatul Masfufah (2018) dengan penelitian yang berjudul “Implementasi Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang”. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi manajemen yang digunakan di Seksi Pendidikan Madrasah yaitu menggunakan 5P yakni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengendalian. Evaluasi implementasi manajemen kearsipan dilakukan dengan melihat arsip-arsip yang sudah lama apakah arsip tersebut masih digunakan lagi atau sudah tidak digunakan. Dampak dari implementasi manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yaitu, semakin mudah mencari arsip tahun-tahun sebelumnya. Disamping itu perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan diteliti ini adalah penelitian sebelumnya bertitik pada implementasi manajemen kearsipan sedangkan penelitian yang akan diteliti bertitik pada pengelolaan kearsipan yang baik.

Kantor wilayah Kementerian Agama adalah salah satu lembaga pemerintah yang berada di Provinsi Gorontalo yang berfungsi untuk mengelola seluruh kearsipan sesuai dengan peraturan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2010 tentang Pedoman Penataan Kearsipan Di Lingkungan Kementerian Agama. Dalam pelaksanaan kearsipan pada kantor wilayah kementerian agama provinsi gorontalo telah menunjukan bahwa penataan kearsipan belum sesuai dengan SOP yang ada. Oleh karena itu, semua organisasi perkantoran perlu menggunakan sistem pengelolaan arsip dengan efektif dan efisien apalagi dalam menjalankan struktur pemerintahan.

Berdasarkan pengamatan, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan kearsipan yaitu, belum efektifnya sistem penataan kearsipan sehingga menyebabkan sulitnya pencarian data dan dokumen serta pengelolaan kearsipan masih belum sesuai dengan peraturan yang berlaku terutama dalam penyimpanan dan penataan arsip, Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan Di Lingkungan Kementerian Agama dalam peraturan tersebut pengelolaan kearsipan terdiri dari beberapa tahapan yaitu : 1) pengurusan surat, 2) penataan arsip, 3) pemeliharaan arsip, 4) penyusutan arsip. Permasalahan yang terjadi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo yaitu mengenai penataan dan penyimpanan arsip misalnya masih terjadinya penumpukan arsip di ruangan-ruangan, yang disebabkan oleh sumber daya manusia belum

maksimal dalam pengelolaan kearsipan dan kearsipan masih menjadi tugas tambahan bagi pegawai yang diberi tanggungjawab. Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo masih belum maksimal.

Dari teori serta dasar kebijakan sebelumnya dan melihat realita yang terjadi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo ternyata masalah ini menarik dan sangat penting untuk diteliti, sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan dengan judul: "Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa (1) Pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, yang dikaji dari reliability (keandalan), tangibles (berwujud), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan atau kepastian) dan Empati. (2) Faktor penentu pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, yang dikaji dari faktor individual, faktor sistem.

LANDASAN TEORI

Konsep Administrasi Publik

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Inu Kencana, 2018:13), mendefinisikan administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat didalam suatu organisasi. Jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.

David H. Rosenbloom (2005) (dalam Pasolong 2017:9), menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. Sedangkan menurut Chandler dan Plano (1988) (dalam Kamaruddin Sellang, 2016:42) administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kerja sama di sebuah organisasi atau lembaga pemerintah dengan menggunakan teori-teori yang ada dalam menjalankan tugas-tugasnya untuk memenuhi kebutuhan publik agar tercapainya tujuan suatu organisasi atau lembaga pemerintahan.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang, atau sebuah organisasi yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan para pengguna layanan. Menteri pendayagunaan aparatur negara (1993) (dalam Pasolong, 2017:147), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Departemen dalam negeri (2004) (dalam Mulyawan, 2016:33), menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan mendefinisikan pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Selanjutnya menurut UU Nomor 25 tahun 2009, pelayanan

publik adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari beberapa definisi pelayanan publik diatas maka dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan kepada orang lain atau masyarakat yang mempunyai keperluan/kepentingan di suatu organisasi atau lembaga sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Kualitas Pelayanan Publik

Triguno (1997), (dalam Zuchri Abdussamad, 2014) mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja, proses dan hasil kerja, atau produk yang berupa barang dan jasa. Dengan demikian kualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Wycof (dalam Ismail Nurdin, 2019) “kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. ini berarti bila jasa/layanan yang diterima (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk.

Thoah (1995) (dalam Firdaus & Lawati, 2019) menguraikan ada 2 faktor penting yang mempengaruhi pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah yaitu : 1) faktor individual yang menunjuk pada sumber daya manusia yang ada disebuah organisasi, 2) faktor sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan.

Adapun indikator pelayanan publik menurut Fitzsimon (dalam Zuchri Abdussamad, 2014:35-36) yaitu: (1) Reliability yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar. (2) Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. (3) Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. (4) Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pengelolaan Kearsipan

1. Pengertian Arsip

Menurut The Liang Gie (dalam Iffa Nur Fahmi, Anwar Alaydrus, 2018) arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali. Warkat adalah tiap catatan tertulis atau bergambar yang memuat keterangan mengenai suatu hal atau peristiwa yang dibuat orang untuk membantu ingatannya.

Menurut Puspitasari (dalam Rusmawati et al., 2019) mengemukakan bahwa pengertian arsip secara luas adalah segala sesuatu yang tertulis, bergambar, dan terekam yang berisi penjelasan mengenai suatu hal atau informasi dari suatu peristiwa yang digunakan untuk membantu ingatan serta dapat dijadikan pedoman.

Menurut Rosyadi dkk, 2017 (dalam Ristanti Simanjuntak, 2021) Arsip merupakan suatu kumpulan dokumen yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan yang

sangat penting agar setiap kali dipergunakan dapat secara cepat ditemukan kembali, oleh karena itu keberadaan arsip sangat penting bagi keberlangsungan hidup suatu organisasi.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa arsip merupakan rekaman kegiatan baik tertulis, file, maupun bergambar yang berisi informasi suatu hal atau peristiwa yang digunakan sebagai sumber informasi dan membantu ingatan. Arsip merupakan hal yang sering ditemui dalam kegiatan administrasi sebuah organisasi baik di lembaga pemerintah maupun swasta. Kegiatan pelayanan publik akan menghasilkan banyak arsip, arsip itulah yang menjadi sumber informasi dalam sebuah organisasi atau lembaga yang suatu saat pasti akan dibutuhkan kembali.

2. Pengertian Kearsipan

Menurut Wursanto (dalam Wijaya et al., 2018) mengemukakan bahwa kearsipan adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan penerimaan, pencatatan, penyimpanan, penggunaan, pemusnahan dan penyusutan, pemeliharaan benda-benda arsip.

Kearsipan adalah kegiatan pengurusan warkat atau arsip yang sesuai dengan peraturan atau prosedur yang telah ditentukan. Kearsipan adalah salah satu pekerjaan kantor yang banyak dilakukan oleh lembaga baik pada lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Kearsipan menyangkut pekerjaan yang berkaitan dengan penyimpanan warkat, surat-surat, maupun dokumen kantor lainnya. Kearsipan memegang peranan penting bagi kelancaran dalam pelayanan publik pada organisasi atau lembaga yaitu sebagai sumber informasi dan sebagai pusat ingatan.

3. Pengelolaan Kearsipan

Menurut Sugiarto (2005) (dalam Aprilya et al., 2021), pengelolaan arsip meliputi pencatatan, pengaturan dan penyebaran arsip, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan, dan pemusnahan. Manajemen arsip sangat penting untuk operasi organisasi karena bertindak sebagai sumber informasi dan penyimpanan untuk memori organisasi, yang dapat digunakan untuk bahan penelitian, pengambilan keputusan, atau penciptaan inisiatif pengembangan untuk bisnis yang bersangkutan.

Menurut Sugiarto & Wahyono, 2015 (dalam Sholikhah & Oktarina, 2019), Pengelolaan kearsipan mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi atau instansi, karena pengelolaan arsip digunakan sebagai akuntabilitas kinerja dan sebagai alat bukti yang sah bagi suatu instansi. Sugiarto mengungkapkan bahwa pengelolaan arsip dilaksanakan untuk menjamin ketersediaan arsip dalam penyelenggaraan kegiatan sebagai bahan akuntabilitas kinerja dan sebagai bukti yang sah berdasarkan sistem yang memenuhi persyaratan.

Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo masih dilaksanakan secara manual. Tata pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam Pengelolaan kearsipan masih belum sesuai dengan peraturan yang berlaku dikarenakan Sumber Daya Manusia belum maksimal dalam pengelolaan kearsipan. Pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo masih menjadi tugas tambahan bagi pegawai yang diberi tanggungjawab. Peraturan yang digunakan sebagai pedoman dalam pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo yaitu Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan Di Lingkungan Kementerian Agama. Dalam peraturan tersebut pengelolaan kearsipan terdiri dari beberapa tahapan yaitu : 1) pengurusan surat, 2) penataan arsip, 3) pemeliharaan arsip, 4) penyusutan arsip.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (dalam Sugiyono 2015:9).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Kearsipan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo

Menurut mahmudi (dalam Kamaruddin Sellang, 2019:76) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. pelayanan publik yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo menjadi salah satu fokus untuk memperoleh informasi terkait dengan pemberian pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada pengguna layanan. Pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo telah berjalan dengan baik, tetapi masih ada beberapa yang perlu dilakukan pembenahan terutama dalam hal pengelolaan kearsipan itu sendiri. Berikut pembahasan terkait dengan pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo yang menjadi fokus pertama yaitu:

1. Reliability (kehandalan)

Reliability yang dimiliki oleh pegawai selaku pemberi layanan kearsipan menjadi salah satu faktor pendukung dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Menurut Fitzsimon (dalam Zuchri Abdussamad, 2014:35-36) reliability itu ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Reliability merupakan kecermatan dan ketelitian yang dimiliki oleh pemberi layanan dengan memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada pengguna layanan yang mempunyai keperluan atau kebutuhan kepada instansi atau organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, reliability dalam pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan yang diterapkan pegawai di kantor wilayah kementerian agama provinsi gorontalo sudah cukup baik dalam hal melayani, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo sudah menyiapkan SDM yang kompeten dalam melakukan pelayanan publik. Pegawai mampu melayani pengguna layanan dengan baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pengguna layanan. Hanya saja kemampuan pegawai dalam penataan arsip yang dilakukan belum optimal karena masih ada beberapa arsip yang tidak ditemukan atau tercecer, Penataan arsip yang belum optimal menyebabkan arsip tercecer dan sulit ditemukan sehingga memerlukan arsip dokumen yang asli dan pengguna layanan masih perlu membongkar lemari arsip untuk menemukan dokumen yang diperlukan. Sehingga perlu dilakukan pembenahan atau perbaikan dalam hal pengelolaan arsip terutama dalam penataan arsip aktif yang frekuensi penggunaannya masih sering digunakan atau sering diperlukan.

2. Tangibles (bukti fisik/berwujud)

Tangibles (bukti fisik/berwujud) yang merupakan hal penting dalam terciptanya pelayanan publik yang baik seperti penyediaan sumber daya manusia yang ada dalam sebuah organisasi atau instansi yang mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Suriyani, 2020) mengemukakan bahwa tangibles

(bukti fisik/berwujud) merupakan kemampuan suatu organisasi atau instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana instansi dan keadaan sekitarnya adalah bukti nyata dalam pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Contohnya fasilitas atau kelengkapan gedung, peralatan atau perlengkapan yang digunakan dalam pelayanan, dan penampilan pegawai. Menurut Fitzsimon (dalam Zuchri Abdussamad, 2014:35-36) mengemukakan bahwa reliability ditandai dengan penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, aspek tangibles yang disediakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo seperti sarana dan prasarana di arsiparis sudah cukup baik, sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup memumpuni untuk melayani kebutuhan penerima pelayanan agar penerima layanan merasa nyaman dalam melakukan pelayanan adapun sarana dan prasarana yang disediakan seperti ruang tunggu, ketersediaan papan pengumuman, dan tentunya kelengkapan peralatan kearsipan. Tetapi dalam segi SDM yang menjadi arsiparis di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo belum optimal karena arsip masih menjadi tugas tambahan bagi pegawai sehingga pegawai arsiparis belum bisa sepenuhnya mengelola kearsipan dengan baik karena pegawai arsiparis mempunyai tugas atau pekerjaan lain selain mengelola kearsipan itu. Sehingga perlu adanya pembenahan atau penambahan dalam segi SDM yang khusus untuk menjadi pegawai arsiparis.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Suriyani, 2020) mengemukakan bahwa responsiveness merupakan suatu kemauan untuk membantu atau memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen atau pengguna layanan dengan menyampaikan informasi yang jelas, sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan atau kebutuhan penerima layanan, memberikan kejelasan prosedur pelayanan. Jika membiarkan penerima layanan menunggu lama tanpa adanya kejelasan mengenai prosedur pelayanan akan menyebabkan persepsi yang buruk terhadap kualitas pelayanan. Menurut Fitzsimon (dalam Zuchri Abdussamad 2014:35-36) responsiveness yakni yang ditandai dengan keinginan pegawai melayani konsumen dengan cepat dan tepat. Dengan memberikan respon yang baik kepada penerima layanan akan membuat penerima layanan menjadi nyaman berkomunikasi, menyampaikan keluhan atau kebutuhannya dan dapat memberikan kesan baik dalam kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, responsiveness yang diterapkan pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo sudah berjalan dengan baik. Dalam melakukan pelayanan pegawai arsiparis sudah melayani penerima layanan dengan baik sehingga penerima layanan akan merasa lebih dihargai dan nyaman dalam melakukan proses pelayanan, penerima layanan akan diberikan web untuk mengisi buku tamu yang didalamnya berisikan bagaimana pelayanan yang didapatkan oleh penerima layanan. Dari mengisi buku tamu tersebut akan bisa diketahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

4. Assurance (jaminan/kepastian) dan Empati

Menurut Parasuraman, Zeithal, dan Berry (dalam Suriyati, 2020) assurance merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai di instansi atau organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya penerima layanan kepada instansi atau organisasi dalam melakukan pelayanan seperti berkomunikasi yang baik, keamanan, dan sopan santun yang diberikan oleh pegawai pemberi layanan. Fitzsimon (dalam Zuchri Abdussamad, 2014:35-36) assurance yakni yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan sebuah pelayanan. Dan empati merupakan perhatian yang tulus diberikan kepada

pelanggan dengan berusaha memahami keinginan atau kebutuhan dari penerima pelayanan dengan menjalin komunikasi yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, assurance yang diberikan oleh pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo sudah baik. Pegawai akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana konsumen akan merasa aman dan terjamin atas pelayanan yang diberikan. Mengenai jaminan waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan tergantung pada jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh penerima layanan, pegawai juga memberikan jaminan mengenai kelengkapan dokumen yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Empati yang diterapkan sudah baik, dalam memberikan pelayanan pegawai arsiparis tetap mengedepankan empati kepada penerima layanan. Pegawai arsiparis bisa memahami kepentingan atau kebutuhan penerima layanan serta memberikan perhatian personal kepada penerima layanan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Faktor Penentu Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo

1. Faktor Individual

Menurut Thoha (Firdaus & Lawati, 2020) mengemukakan bahwa faktor individual merupakan sumber daya manusia yang ada dalam sebuah organisasi, Semakin tinggi kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam suatu instansi atau organisasi maka semakin tinggi kemungkinan suatu instansi atau organisasi tersebut untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Bacal (dalam Sadat, 2019) faktor individual merupakan segala faktor yang bersumber dari individu pegawai termasuk pemimpin. Faktor individual menjadi pengaruh besar dalam terlaksananya pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, faktor individual di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo sudah berjalan dengan baik. Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik dengan penerima layanan, berpenampilan menarik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dan dapat bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan kearsipan. Salah satu faktor individual yang harus diperhatikan oleh pegawai arsiparis yaitu memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada penerima layanan.

2. Faktor Sistem

Faktor sistem merupakan mekanisme atau prosedur yang digunakan oleh instansi atau organisasi. Pelayanan publik yang baik diperlukan sistem yang tertata agar bisa memaksimalkan kecepatan pelayanan. Andrianof (dalam Maydianto & Ridho, 2021) mengemukakan bahwa sistem merupakan gabungan dari beberapa elemen, komponen atau variabel yang saling terintegrasi guna membentuk suatu kesatuan sehingga bisa tercapainya suatu tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Menurut Thoha (Firdaus & Lawati, 2020) faktor sistem merupakan mekanisme dan prosedur yang digunakan, pada umumnya semakin sulit dan berbelit prosedur yang digunakan dalam sebuah instansi atau organisasi maka semakin sulit mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, faktor sistem yang diterapkan dalam sistem informasi pelayanan publik yaitu layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis website yang dapat diakses oleh penerima layanan. Untuk sistem kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo menggunakan sistem SRIKANDI (Sistem

Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) yang merupakan aplikasi umum bidang kearsipan dinamis yang berkualitas dan terpercaya pada satuan unit kerja Kementerian Agama. Hal ini bertujuan untuk keragaman dan terpadu pengelolaan kearsipan berbasis elektronik dan dapat membantu memudahkan untuk melakukan pelayanan kearsipan, dengan sistem tersebut dapat mempermudah dalam mengolah data yang diperlukan. Tetapi sistem ini belum digunakan pada kearsipan pada dokumen surat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan mengenai Pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo sudah baik, tetapi masih perlu adanya peningkatan yang dapat dilihat dari (a) Reliability, telah diterapkan dengan cukup baik oleh pegawai kearsipan. Dikatakan cukup baik karena kemampuan atau kehandalan pegawai kearsipan dalam penataan arsip belum optimal yang disebabkan oleh masih adanya beberapa arsip yang tercecer atau tidak ditemukan. Dalam hal pemberian pelayanan, pegawai arsiparis menerapkan tiga aspek yaitu kecepatan, ketepatan, dan kesesuaian pelayanan yang dibutuhkan penerima layanan, (b) Tangibles, sudah diterapkan cukup baik oleh pegawai arsiparis di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Dikatakan cukup baik karena SDM yang dalam arsiparis masih menjadi tugas tambahan bagi pegawai sehingga arsiparis belum bisa sepenuhnya mengelola kearsipan dengan baik terutama dalam penataan arsip. Dalam segi sarana dan prasarana pada bidang kearsipan sudah cukup memumpuni seperti ruang tunggu, ketersediaan papan pengumuman, dan tentunya kelengkapan peralatan kearsipan, (c) Responsiveness, pegawai arsiparis sudah menerapkan aspek responsiveness dengan baik. Pemberi layanan mampu memberikan apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dan bisa memberikan respon yang baik agar pengguna layanan merasa dihargai dalam menerima layanan, (d) Assurance, jaminan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan tergantung jenis pelayanan yang dibutuhkan, pegawai memberikan jaminan mengenai kelengkapan dokumen yang dibutuhkan penerima layanan dan empati, pemberi layanan sudah melayani pengguna layanan dengan ramah dan mampu membangun komunikasi yang baik kepada pengguna layanan mengenai apa yang menjadi kepentingan atau kebutuhan oleh pengguna layanan.

Dilihat dari hasil penelitian mengenai faktor penentu pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dapat disimpulkan bahwa: (a) Faktor individual, sudah berjalan dengan baik. Pegawai mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik, berpenampilan menarik sesuai prosedur yang telah ditetapkan, pegawai dapat menyelesaikan tugasnya dan dapat bertanggungjawab dalam melayani, (b) Faktor sistem, Pegawai dalam memberikan pelayanan menggunakan sistem berupa aplikasi berbasis website atau secara online yang dapat diakses oleh penerima layanan. Dalam pengelolaan kearsipan pegawai menggunakan sistem yakni sistem SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) yang merupakan aplikasi umum bidang kearsipan dinamis.

DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, Zuchri. (2014). *Kompetensi Aparat Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Deepublish.
- Aprilya, Y., Anhar, H. D., & Junaidy. (2021). Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Hukum Polda Kalimantan Selatan. *Eprints.Uniska-Bjm.Ac.Id Was First Indexed*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8481/1/YolandaAprilya.pdf>
- Firdaus, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Journal PPS*

- UNISTI, 2(1),1–7. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>
- Iffa Nur Fahmi, Anwar Alaydrus, B. (2018). Studi Tentang Pengelolaan Kearsipan Dalam Menunjang Pelayanan Publik. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1565–1578. ejournal.ipffisip-unmul.ac.id
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan di Lingkungan Kementerian Agama.
- Masfufah, P. A. (2018). Implementasi manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada seksi pendidikan madrasah kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Maydianto, & Ridho, M. R. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop. *Jurnal Comasie*, 02, 50–59.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat : UNPAD Press.
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pramesti, M. W. (2018). Dimensi - Dimensi Strategis Administrasi Publik dalam Islam. *Politea*, 1(1), 37. <https://doi.org/10.21043/politea.v1i1.4312>
- Rusmawati, L. T., Anggraeiny, R., & Arifin, M. . (2019). Sistem Pengelolaan Arsip Di Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu. *EJournal Administrasi Negara*, 7(1), 8484–8498. fisip-unmul.ac.id
- Sadat, A. (2019). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Denai. *Jurnal Taushiah FAI-UISU*, 9(2), 14–19.
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Jawa Timur : Penerbit Qiara Media.
- Sellang, Kamarudin. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Ombak (Anggota IKAPI).
- Sholikah, M., & Oktarina, N. (2019). Pelaksanaan Pengelolaan Kearsipan Untuk Menunjang Akuntabilitas Sekolah. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1178–1192. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28348>
- Simanjuntak, R., Hutagalung, S., & Karmilasari, V. (2021). Kapasitas Organisasi dalam Penyelenggaraan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 3(2).
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suriyani, E. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*. 4(2), 100–104. <https://doi.org/10.35722/PUBBIS.V4I2.270>
- Syafiie, Inu kencana. (2018). *Ilmu Administari Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wahyuni, S. (2018). Kinerja Pengelolaan Kearsipan Pada Upt Layanan Kependidikan Kecamatan Anggana. *Jurnal Sri Wahyuni 1493141011*.
- Wijaya, R. A., Wiyono, B. B., & Bafadal, I. (2018). Pengelolaan Kearsipan. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(2), 231–237. <https://doi.org/10.17977/um027v1i22018p231>