

KUALITAS JASA KEARSIPAN DI PUSAT JASA KEARSIPAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Terapan
dalam Ilmu Administrasi Negara**

Disusun Oleh :

NAMA	: SHITA ROULI HANDAYANI
NPM	: 1732050285
PROGRAM STUDI	: ILMU ADMINISTRASI NEGARA
KONSENTRASI	: ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK



SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN
JAKARTA
TAHUN 2020**

SKRIPSI

**KUALITAS JASA KEARSIPAN DI PUSAT JASA ARSIP
NASIONAL REPUBLIK INDONESIA BERDASARKAN
DIMENSI SERVQUAL**

Disusun Oleh :

**NAMA : Shita Rouli Handayani
NPM : 1732050285**



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN**

**JAKARTA
TAHUN 2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : SHITA ROULI HANDAYANI
NPM : 1732050285
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
KONSENTRASI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pada tanggal 23 April 2020

Pembimbing



(Dr. A. Rina Herawati, M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada tanggal 25 Juni 2020.



Ketua merangkap anggota,

Drs. Agoes Inarto, MM

Sekretaris merangkap anggota,

Karnida Retta Ginting, SE, MM

Anggota,

Dr. A. Rina Herawati, M.Si

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Shita Rouli Handayani

NPM : 1732050285

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Konsentrasi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul Kualitas Jasa Kearsipan di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia Berdasarkan Dimensi Servqual merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta,
Peneliti,



(Shita Rouli Handayani)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada peneliti, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “KUALITAS JASA KEARSIPAN DI PUSAT JASA KEARSIPAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL” sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Sarjana Terapan Ilmu Administrasi Negara, Konsentrasi Administrasi Bisnis Sektor Publik, Politeknik STIA LAN Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang peneliti hadapi. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada Ibu Dr. A. Rina Herawati, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan meluangkan waktunya membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA., selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Bapak Amieka Hasraf, MM., selaku Kepala Pusat Jasa Kearsipan ANRI serta pegawai Pusat Jasa Kearsipan ANRI yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mendapatkan bahan/data/informasi yang dibutuhkan dalam skripsi.

3. Kedua orang tua beserta kakak dan adik yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
4. Bapak/Ibu Dosen Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalaman luar biasa yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Jakarta, Juni 2020
Peneliti

SRH

ABSTRAK

Shita Rouli Handayani, 1732050285

KUALITAS JASA KEARSIPAN DI PUSAT JASA KEARSIPAN ARSIP
NASIONAL REPUBLIK INDONESIA BERDASARKAN DIMENSI
SERVQUAL

Skripsi, xiii hlm, 89 halaman

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas jasa kearsipan di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia berdasarkan dimensi *servqual*. Dimensi *servqual* antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Selain itu, untuk mengetahui apa yang perlu ditingkatkan pada kualitas jasa kearsipan.

Penelitian dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terhadap pengguna jasa tahun 2018 sebanyak 38 instansi dengan 51 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa kearsipan di Pusat Jasa Kearsipan adalah baik dengan presentase 51%. Ini berdasarkan hasil kuesioner pengguna jasa dari 5 (lima) dimensi yaitu dimensi jaminan mendapatkan presentase tertinggi 94%, dimensi empati 90%, dimensi daya tanggap 88%, dimensi kehandalan 78% dan dimensi bukti fisik dengan presentase terendah 63%. Rekomendasi peneliti adalah dengan meningkatkan kualitas jasa dimensi bukti fisik seperti membenahi tata ruang tunggu yang menjadi publik area dan mengoptimalkan website dengan informasi-informasi terbaru agar pengguna mendapatkan gambaran tentang informasi yang dibutuhkan.

Kata Kunci: Layanan Jasa, Kualitas Layanan, Dimensi SERVQUAL

ABSTRACT

Shita Rouli Handayani, 1732050285

*THE QUALITY OF ARCHIVAL SERVICES IN ARCHIVAL SERVICES
CENTER NATIONAL ARCHIVES OF THE REPUBLIC OF INDONESIA
BASED ON SERVQUAL DIMENSION*

Thesis, xiii pgs, 89 pages

The aims of this research is to determine how the quality of archival services in Archival Services Center National Archives Of The Republic Of Indonesia based on servqual dimension. The servqual dimensions include tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And to find out what could be improved for better quality. Research method in this study was quantitative descriptive. Data collection technique was carried out through a questionnaire of 2018 users totaling 38 agencies with 51 respondents.

The results showed that the quality of archival services at the Archive Services Center was good with a percentage of 51%. Based on user questionnaire from 5 (five) dimensions, namely assurance dimension gets the highest percentage 94%, empathy dimension 90%, responsiveness dimension 88%, the reliability dimension 78% and tangibles dimension is the lowest percentage 63%. Researcher's suggestion are to improve the quality of tangibles dimension such as fixing the waiting room into a good public area condition and optimizing the website with latest information.

Keywords: Services, Service Quality, SERVQUAL Dimension

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Pokok Permasalahan	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KERANGKA TEORI	11
A. Tinjauan Teori	11
B. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya	24
C. Kerangka Berpikir	24
D. Penelitian Terdahulu	26
E. Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Metode Penelitian	28
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	29
C. Teknik Pengumpulan Data	31
D. Instrumen Penelitian	32

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
B. Hasil Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
1. PNBP Pusat Jasa Kearsipan	4
2. Penelitian Terdahulu	26
3. Jumlah Sampel Uji Coba Instrumen Penelitian	31
4. Instrumen Penelitian	33
5. Nilai R Tabel	37
6. Hasil Validitas Uji Coba Instrumen Penelitian	37
7. Distribusi Kuesioner	39
8. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	39
9. Hasil Reliabilitas Uji Coba Instrumen	41
10. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	42
11. Kategori Skor Kualitas Jasa	44
12. Pengguna Jasa Kearsipan Tahun 2018	51
13. Pelaksana Tingkat Sederhana	63
14. Pelaksana Tingkat Kompleks	64
15. Karakteristik Responden Berdasarkan Instansi	66
16. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Jasa	67
17. Jawaban Responden atas Dimensi <i>Tangibles</i>	68
18. Nilai Statistik <i>Tangibles</i>	69
19. Kategori <i>Tangibles</i>	70
20. Jawaban Responden atas Dimensi <i>Reliability</i>	71
21. Nilai Statistik <i>Reliability</i>	72
22. Kategori <i>Reliability</i>	73
23. Jawaban Responden atas Dimensi <i>Responsiveness</i>	74
24. Nilai Statistik <i>Responsiveness</i>	75
25. Kategori <i>Responsiveness</i>	76
26. Jawaban Responden atas Dimensi <i>Assurance</i>	77
27. Nilai Statistik <i>Assurance</i>	78
28. Kategori <i>Assurance</i>	78
29. Jawaban Responden atas Dimensi <i>Emphaty</i>	79
30. Nilai Statistik <i>Emphaty</i>	81
31. Kategori <i>Emphaty</i>	81
32. Rekapitulasi Dimensi Servqual	82
33. Kategori Kualitas Jasa	83

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
1. Model Kerangka Berpikir	25
2. Struktur Organisasi Pusat Jasa Kearsipan	50
3. Diagram Kategori <i>Tangibles</i>	70
4. Diagram Kategori <i>Reliability</i>	73
5. Diagram Kategori <i>Responsiveness</i>	76
6. Diagram Kategori <i>Assurance</i>	79
7. Diagram Kategori <i>Emphaty</i>	81
8. Diagram Rekapitulasi Dimensi Servqual	83
9. Diagram Kualitas Jasa	84

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan teknologi saat ini menuntut betapa pentingnya informasi bagi setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta. Kegiatan organisasi selalu membutuhkan informasi sebagai pendukung proses kerja administrasi maupun pelaksanaan fungsi manajemen. Salah satu sumber informasi yang menunjang proses kegiatan organisasi adalah arsip. Arsip merupakan rekaman dari keseluruhan aktivitas organisasi dalam berbagai bentuk media yang dibuat oleh lembaga, organisasi maupun perorangan. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan pasal 1 disebutkan bahwa 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. Dalam organisasi, arsip memiliki peranan penting dalam proses penyajian informasi sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan bagi pimpinan.

Suatu organisasi setiap harinya akan menghasilkan arsip, baik arsip dinamis maupun arsip statis. Arsip dinamis merupakan arsip yang masih dipergunakan dan dibutuhkan secara langsung dalam proses kegiatan administrasi organisasi sehari-hari. Sedangkan arsip statis adalah arsip yang sudah tidak digunakan secara langsung dalam proses kegiatan administrasi organisasi. Arsip tersebut perlu dikelola dengan baik agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh institusi. Mengingat peranan arsip yang begitu penting bagi kehidupan berorganisasi, maka keberadaan arsip perlu mendapat perhatian khusus sehingga keberadaan arsip di organisasi benar-benar menunjukkan peran yang sesuai dan dapat mendukung penyelesaian pekerjaan yang dilakukan semua personil dalam organisasi. Dalam hal pengelolaan arsip, tugas dan tanggung jawab dibagi dalam dua peran yakni sebagai pencipta arsip dan lembaga kearsipan. Pencipta arsip adalah pihak yang mempunyai kemandirian dan otoritas dalam pelaksanaan fungsi, tugas dan tanggung jawab di bidang pengelolaan arsip dinamis. Sedangkan lembaga kearsipan adalah lembaga yang memiliki fungsi, tugas dan tanggung jawab di bidang pembinaan kearsipan dan pengelolaan arsip statis.

Tanggung jawab dalam bidang kearsipan diemban oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) sebagai mana tercantum dalam Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan pasal 19, 20 bahwa ANRI sebagai lembaga kearsipan nasional melaksanakan pengelolaan arsip berskala nasional dan mempunyai tugas pembinaan kearsipan secara nasional. Dalam

rangka menjalankan tugas tersebut diatas maka organisasi ANRI dilengkapi dengan unit organisasi yang menjalankan fungsi pengelolaan arsip, pembinaan dan unsur pendukung. Semua organisasi dan perseorangan harus mampu dalam pengelolaan jumlah arsip yang digunakan. Kemampuan tersebut dibangun secara mandiri melalui proses pembinaan oleh lembaga kearsipan. Melalui pembinaan yang memadai dan sumber daya pendukung yang mencukupi seharusnya para pencipta arsip mampu mengelola arsipnya tetapi masih banyak organisasi yang belum mampu mengelola arsip sesuai peraturan perundang-undangan serta norma, standar dan kriteria (NSPK) kearsipan. Faktor penyebab ketidakmampuan tersebut adalah keterbatasan sumber daya. Menanggapi masalah tersebut, pemerintah menetapkan ANRI selain sebagai pembina kearsipan juga ditugaskan untuk memberikan bantuan teknis secara langsung kepada pencipta arsip. Maka dibentuklah Pusat Jasa Kearsipan yang mempunyai tugas memberikan pelayanan di bidang kearsipan.

Pusat Jasa Kearsipan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2014 yang telah diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Arsip Nasional Republik Indonesia, jenis pelayanan Pusat Jasa Kearsipan antara lain: (1) Pemeliharaan dan Perawatan Arsip; (2) Penataan Arsip Inaktif; (3) Pembuatan Pedoman Kearsipan; (4) Pembuatan Program Aplikasi Sistem Kearsipan; (5) Penyimpanan Arsip Inaktif.

Pusat Jasa Kearsipan sebagai penyedia jasa publik diharapkan untuk memberikan pelayanan yang ideal. Kottler (2007:45) menyampaikan bahwa “pelayanan atau jasa memiliki empat karakteristik yang mencolok yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparability*), bervariasi (*variability*), dan tidak tahan lama (*perishability*)”. Tidak berwujud berarti layanan/jasa berbeda dari produk fisik, dimana layanan/jasa tidak dapat dilihat. Tidak terpisahkan memiliki arti bahwa biasanya layanan/jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Bervariasi mengandung makna layanan/jasa memiliki banyak variasi karena bergantung kepada siapa yang memberikannya serta kapan dan di mana diberikan. Sedangkan karakteristik layanan/jasa yang tidak tahan lama artinya bahwa jasa tidak dapat disimpan.

Bantuan jasa kearsipan tersebut dilakukan melalui pembiayaan dengan mekanisme Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Sebagai satuan kerja penghasil PNBP, pemerintah mengharapkan adanya peningkatan penerimaan setiap tahunnya karena hal ini mencerminkan adanya peningkatan pelayanan dari organisasi. Berdasarkan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Pusat Jasa Kearsipan, berikut target Penerimaan Negara Bukan Pajak tahun 2016-2018 dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1 PNBP Pusat Jasa Kearsipan

Tahun	2016	2017	2018
PNBP	6.967.440.000	7.747.121.000	8.234.752.000

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2019)

Pelayanan menjadi salah satu indikator kinerja terutama bagi instansi pemerintah yang memiliki jasa di bidang pelayanan publik yang merupakan kunci dalam keberlangsungan kegiatan yang bersifat jasa. Menurut Sinambela (2011) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima layanan. Tingkat kepentingan pengguna terhadap jasa yang mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka terima. Pengguna memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Setelah pengguna menikmati jasa tersebut mereka cenderung membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh dibawah jasa yang mereka harapkan, pengguna akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati sesuai dengan harapan, mereka cenderung memakai kembali jasa tersebut.

Dalam melakukan pelayanan kepada pengguna harus mengutamakan kepuasan pengguna sebagai konsumen dengan memberikan pelayanan dan penyediaan fasilitas yang terbaik. Pengguna jasa tidak secara langsung memilih Pusat Jasa Kearsipan sebagai mitra dalam pengelolaan arsipnya. Pusat Jasa Kearsipan harus menunjukkan hasil kinerja dan kualitasnya terlebih dahulu. Hal ini bisa ditunjukkan Pusat Jasa Kearsipan melalui hasil

produk serta rekomendasi melalui *word of mouth* pengguna sebelumnya. Jasa bidang kearsipan yang digeluti oleh Pusat Jasa Kearsipan juga memiliki saingan yang datang dari pihak swasta. Agar menjadi lebih unggul dibandingkan dengan pesaing lainnya maka diharuskan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan ideal dalam memenuhi harapan pengguna. Peran pelayanan porsinya lebih besar dan menentukan dalam persaingan untuk merebut pangsa pasar. Sehingga perlu bagi Pusat Jasa Kearsipan untuk mengetahui apa yang menjadi harapan dan keinginan pengguna. Dalam persaingan seperti ini diperlukan upaya untuk tetap bertahan melalui kinerja dan peningkatan kualitas jasa. Dengan kata lain semakin baik kualitas jasa maka semakin banyak pengguna yang akan menggunakan jasa Pusat Jasa Kearsipan.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pengguna untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami dengan *concern* harapan dan kebutuhan pengguna. Kualitas jasa akan mendorong kepuasan dan ketidakpuasan pengguna atas jasa yang dikonsumsi dan akan berpengaruh pada pola pikir selanjutnya. Apabila kualitas yang diberikan memuaskan pengguna maka akan memberikan nilai yang bagus bagi Pusat Jasa Kearsipan karena telah berhasil mewujudkan pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan mutu jasa kearsipan Pusat Jasa Kearsipan, dilaksanakan pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa

menggunakan metode survei (kuesioner). Berdasarkan Laporan Survei Kepuasan Pelanggan Pusat Jasa Kearsipan Tahun 2018, diketahui bahwa telah dilakukan survei terhadap 5 jenis jasa kearsipan Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia dengan skala penilaian 50-100 dan mendapatkan hasil rata-rata kepuasan sebesar 75 atau kategori cukup. Namun pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa tersebut belum didefinisikan secara rinci terkait indikator yang dinilai.

Salah satu jasa yang paling diminati adalah jasa penyimpanan arsip. Hal ini dikarenakan sebagian besar pengguna jasa belum memiliki depo atau ruang penyimpanan yang memadai dan sesuai standar yang berlaku. Namun fasilitas ruang penyimpanan yang dimiliki oleh Pusat Jasa Kearsipan tidak seimbang dengan permintaan volume jasa penyimpanan arsip sehingga pengguna jasa penyimpanan adalah pengguna lama yang memperpanjang masa kontraknya. Sehingga bagi calon pengguna baru akan kecil kemungkinannya untuk mendapatkan jasa tersebut yang tak kadang membuat mereka sedikit kecewa. Selain itu fasilitas ruang tunggu Pusat Jasa Kearsipan kurang memenuhi syarat sebagai ruang penyedia layanan publik. Hal ini terlihat dari beberapa keluhan pengguna yang merasa tidak nyaman dikarenakan ruang tunggu yang sempit dan tidak ada sekat dengan ruang kerja pegawai. Sehingga tidak jarang melakukan konsultasi di ruang Kepala Pusat Jasa Kearsipan yang dirasa tidak nyaman oleh pengguna jasa. Selain itu ditemukan juga keluhan terkait kesulitan mengakses informasi tentang Pusat

Jasa Kearsipan. Hal ini disebabkan *website* yang dimiliki Pusat Jasa Kearsipan sering mengalami gangguan/*error* sehingga untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan mereka harus melakukan panggilan telepon yang cukup membuang waktu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa masih perlu dikembangkan agar dapat secara memberikan layanan secara optimal. Guna menilai sejauh mana kualitas jasa kearsipan di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia diperlukan pengukuran menggunakan suatu model yang telah dikembangkan oleh para ahli. Salah satu tolak ukur untuk mengetahui keberhasilan dalam kualitas jasa yaitu dengan menggunakan metode Servqual. Metode servqual memiliki lima dimensi antara lain bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Dimensi-dimensi servqual diatur dan dikombinasikan sedemikian rupa sehingga dapat secara positif mempengaruhi tanggapan pengguna. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas jasa, diharapkan Pusat Jasa Kearsipan dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas jasa yang diberikan. Hal ini juga menilai kinerja penyedia jasa sejauh mana komitmen dalam menyediakan layanan yang terbaik dan menjamin kepuasan pengguna serta langkah awal untuk perbaikan jasa kedepannya. Evaluasi juga digunakan sebagai sarana untuk mendapatkan informasi bagi para pembuat kebijakan guna mengatur strategi dalam meningkatkan kualitas dan kinerja layanan demi menjaga citra organisasi.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar kualitas jasa yang diberikan oleh Pusat Jasa Kearsipan. Oleh karena itu, peneliti memilih judul skripsi **“Kualitas Jasa Kearsipan di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia Berdasarkan Dimensi Servqual”**.

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan di atas, maka yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini: “Bagaimana kualitas jasa kearsipan di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Berdasarkan Dimensi Servqual?”

C. Tujuan Penelitian

Dari fokus permasalahan yang telah dijelaskan maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas jasa kearsipan di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) berdasarkan dimensi servqual.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada dua kepentingan, yaitu dunia akademik dan praktik, dapat dikemukakan sebagai berikut.

a. Bagi Kepentingan Dunia Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan kualitas jasa bidang administrasi publik.

b. Bagi Kepentingan Dunia Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa serta bahan dalam pengambilan keputusan terhadap kebijakan selanjutnya di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia.

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Bab IV, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa: “Kualitas jasa kearsipan di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia bernilai sebesar 51% atau termasuk dalam **kategori baik**”, sehingga **sesuai dengan hipotesis**.

Penilaian tiap dimensi servqual berdasarkan penghitungan kategori skor dari 51 responden sebagai berikut.

1. Kualitas jasa ditinjau dari dimensi *tangibles* berkategori baik dengan presentase sebesar 63% dan kategori cukup sebesar 37%.
2. Kualitas jasa ditinjau dari dimensi *reliability* berkategori baik dengan presentase sebesar 78% dan kategori cukup sebesar 22%.
3. Kualitas jasa ditinjau dari dimensi *responsiveness* berkategori baik dengan presentase sebesar 88% dan kategori cukup sebesar 12%.
4. Kualitas jasa ditinjau dari dimensi *assurance* berkategori baik dengan presentase sebesar 94% dan kategori cukup sebesar 6%.
5. Kualitas jasa ditinjau dari dimensi *emphaty* berkategori baik dengan presentase sebesar 90% dan kategori cukup sebesar 10%.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan pertimbangan dalam memaksimalkan kualitas jasa kearsipan di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia pada dimensi *tangibles* karena nilai pada dimensi tersebut hasilnya paling rendah, yaitu:

1. Pusat Jasa Kearsipan diharapkan dapat menambah kapasitas ruang simpan arsip di depo penyimpanan arsip dengan cara menyewa gedung khusus untuk penyimpanan arsip atau mengajukan permintaan hibah kepada DJKN gedung yang dapat dipergunakan agar para pengguna maupun calon pengguna dapat menggunakan jasa penyimpanan arsip secara maksimal.
2. Pusat Jasa Kearsipan sebaiknya membenahi tata ruang tunggu yang menjadi publik area dengan cara memisahkan antara ruang tunggu dengan ruang kerja pegawai. Membuat ruang tunggu dengan menampilkan nuansa alami agar terlihat lebih hidup dan segar atau didesain dengan menerapkan konsep *colourful* melalui pemilihan interior seperti warna, furnitur dan aksesoris lainnya.
3. Pusat Jasa Kearsipan diharapkan dapat menambah *space bandwidth* koneksi internet agar kualitas internet semakin cepat dalam pertukaran data.
4. Pusat Jasa Kearsipan diharapkan membenahi website yang sering *maintenance* dan tidak dapat diakses oleh pengguna dengan cara

melakukan *upgrade hosting* yang berfokus pada performa server. Pusat Jasa Kearsipan juga diharapkan memperbaiki tampilan website yang monoton dengan cara melakukan *update layout* website dan informasi tentang jasa kearsipan karena website layaknya *front office* yang menyampaikan informasi kepada pengguna yang membutuhkan.

5. Pusat Jasa Kearsipan diharapkan mengoptimalkan sosial media yang sudah dimiliki karena saat ini sosial media menjadi tempat berkumpul paling besar bagi pengguna internet. Sosial media dapat dimaksimalkan sebagai sarana promosi dengan menggunakan *caption*, gambar yang menarik dan mudah dipahami dalam setiap informasi yang diunggah.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku Teks

Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Atmosoedirdjo, Prajudi. (1988). *Dasar-Dasar Administrasi Niaga*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Endang, Mulyatiningsih. (2012). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Gaspersz, Vincent. (2006). *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip & Keller. (2012). *Marketing Management (14th Edition)*. Harlow: Pearson Education.

Lovelock, Christopher and Wright, Lauren K. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Indonesia.

Martono, Nanang. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisa isi dan Analisis data sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto dan Atik Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yazid. (2005). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi Edisi Kedua*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yusuf, Muri. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Zeithaml, V. A, et. al. (2008). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

B. Artikel/Jurnal

Anes Wijaya, Eki. (2015). Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem *One Stop Service* Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Diperoleh dari http://onesearch.id/record/IOS4198.12980/widget=1&library_id=825.

Rahmawati, Herlina. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar. Diperoleh dari <http://digilib.uns.ac.id> > Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan *Importance Perfomance*.

Afif Fitriah, Anisah. (2017). Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual (Studi Kasus UKM Empal Gentong Amarta Cirebon). Diperoleh dari <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/10575>.

C. Dokumen-dokumen lainnya

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.

Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif atas Jasa Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Arsip Nasional Republik Indonesia.

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jasa Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Arsip Nasional Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Jasa Kearsipan Di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia.

Laporan Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2018.