

**PELAKSANAAN MANAJEMEN ARSIP ELEKTRONIK DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS ARSIP
PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI KOTA PALEMBANG**

JURNAL

TAUFIQURROHIM

18.11.245

ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the Implementation of Electronic Records Management in Improving Service Quality at the Palembang City Archives, Library and Documentation Service. In this research, the author used qualitative research methods. According to (Sugiyono, 2017), the qualitative research method is a research method used to examine the condition of natural objects. Where the researcher is the key instrument, the data collection technique is carried out by triangulation (a combination of observation, interviews), the data obtained tends to be qualitative data, data analysis is inductive, and the results of qualitative research emphasize the meaning of understanding uniqueness rather than generalization.

Based on the results of the research and discussion described in Chapter V, it can be seen from the concept of electronic archive management which has indicators of archive planning (planning), archive management (organizing), and archive control (actuating), as well as archive supervision (controlling) and the concept of service quality. which consists of indicators of direct evidence (tangibles), concern (empathy), responsiveness (responsiveness), and reliability (reability) as well as guarantees (assurance). Researchers can draw conclusions that the Implementation of Electronic Records Management in Improving Services in the Archives, Library and Documentation Service Palembang City has not been implemented optimally. This is caused by several factors, namely: first, the competence of archive managers who are not in the field of archives administration. Second, an electronic archive application that does not copy all archives from the previous application.

Keywords: *Electronic Records Management, Archives Service Quality*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang semakin canggih telah mempengaruhi seluruh aspek kehidupan, tidak

terkecuali juga pada pelaksanaan kegiatan manajemen di suatu organisasi kelembagaan. Pesatnya perkembangan teknologi menyebabkan peningkatan

pada kebutuhan informasi. Dalam organisasi kelembagaan, informasi merupakan kebutuhan mendasar penunjang pelaksanaan kegiatan manajemen karena dalam setiap kegiatannya selalu membutuhkan informasi yang berkaitan dengan kegiatan manajemen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan kegiatan manajemen tersebut berupa kebutuhan informasi substantif dan informasi fasilitatif. Informasi substantif merupakan informasi yang berkaitan dengan kegiatan inti dari suatu organisasi dan sesuai dengan tujuan utama yang akan dicapai oleh organisasi kelembagaan tersebut. Informasi fasilitatif adalah informasi yang berkaitan dengan segala kegiatan pendukung dalam organisasi kelembagaan yang secara tidak langsung memberikan pengaruh terhadap kegiatan manajemen.

Setiap lembaga atau instansi, baik pemerintah maupun swasta mempunyai suatu unit khusus yang bertugas dalam bidang administrasi. Dengan kata lain, setiap organisasi pasti memerlukan suatu unit yang mengelola segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan administrasi yang pada akhirnya akan berhubungan dengan kegiatan kearsipan.

Pengelolaan arsip secara baik yang dapat menunjang kegiatan administrasi agar lebih lancar sering sekali diabaikan dengan berbagai macam alasan. Berbagai kendala seperti kurangnya tenaga arsiparis maupun terbatasnya sarana dan prasarana selalu menjadi alasan buruknya pengelolaan arsip di pemerintahan maupun swasta. Dari sisi pandang keilmiahan, kegiatan arsip dan

pengarsipan selama ini masih terlihat sebagai kegiatan teknis. Dan ini sebenarnya hampir sama dengan kesan yang muncul ketika orang mencoba mereduksi kegiatan perpustakaan. Arsip, perpustakaan, *record management*, maupun sistem informasi sangat mudah menimbulkan kesan teknis prosedural.

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi modern, maka hal itu berdampak pada pola perkembangan dan kemajuan bidang kearsipan yang semakin baik. Kemajuan teknologi modern khususnya bidang elektronika, membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan. Terutama bagi kantor-kantor yang memerlukan pelayanan yang cepat dan memiliki volume arsip yang cukup banyak, penggunaan sarana tersebut akan sangat membantu mempercepat proses pengelolaan arsip. Pengaruh teknologi modern memungkinkan dimanfaatkan sarana kearsipan berupa mesin-mesin yang serba otomatis. Salah satu akibat positif dari kemajuan bidang teknologi adalah dimungkinkannya pengiriman dan penyampaian informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat. Kecepatan tersebut mengakibatkan pula keputusan atas masalah yang sangat mendesak dapat segera diselesaikan. Dengan semakin banyaknya volume data yang harus dikumpulkan, diolah, dianalisis, diinterpretasikan, disimpan dan didistribusikan kepada pengguna, maka pada abad teknologi modern seperti ini, telah terbukti bahwa penanganan informasi akan lebih efisien bila dilakukan dengan menggunakan alat-alat elektronik.

Di Indonesia masih ditemui adanya beberapa instansi yang belum

terlalu memperhatikan pengelolaan arsip khususnya arsip elektronik, sehingga produk yang dihasilkan sebagian besarnya masih berupa arsip jenis kertas. Hal ini berakibat pada banyaknya volume arsip kertas yang menimbulkan berbagai masalah terkait dengan tempat penyimpanan, biaya pemeliharaan, tenaga pengelola, fasilitas, ataupun faktor lain yang bisa menyebabkan kerusakan arsip.

Dengan semakin banyaknya volume data yang harus dikumpulkan, diolah, dianalisis, diinterpretasikan, disimpan dan didistribusikan kepada pengguna, maka pada masa teknologi modern seperti sekarang ini, telah terbukti bahwa penanganan informasi akan lebih efisien bila dilakukan dengan menggunakan alat-alat elektronik. Kini kearsipan juga telah memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk mengolah, mengakses dan menyebarkan serta melestarikan arsip. Arsip-arsip yang memiliki nilai guna sekarang telah disajikan dan diakses melalui media elektronik. Pengelolaan arsip secara elektronik telah menjadi tuntutan dan kebutuhan bagi setiap organisasi pada era teknologi digital sekarang ini. Pengelolaan arsip elektronik sangat berhubungan erat dengan penggunaan teknologi komputer, yang dapat menyelesaikan pekerjaan manajemen arsip secara lebih cepat, akurat, mudah, fleksibel, dan produktif. Pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan arsip dengan menggunakan sistem manajemen dokumen elektronik secara terpadu, dapat dimulai dengan menyiapkan beberapa perangkat keras, jaringan koneksi lokal dan memahami cara pengelolaan manual dokumen fisik yang selama ini dilakukan. Hampir semua instansi atau kantor sudah mulai

beralih menggunakan arsip elektronik meskipun tanpa meninggalkan arsip manual.

Menurut Sulistyono-Basuki, dalam Kamus Istilah Kearsipan (2005), bahwa Archive merupakan Recod yang tidak lagi diperlukan untuk berbagai keperluan dewasa ini, namun dipilih untuk disimpan secara permanen karena nilai keabsahan atau informasinya. Sedangkan Archives merupakan seluruh batang tubuh recod perorangan, instansi, dan perusahaan yang memiliki nilai berkesinambungan. Kadangkala disebut sebagai memori korporasi. Istilah tersebut juga digunakan untuk sebuah tempat dimana recod aktif yang memiliki nilai yang berkesinambungan disimpan dan dilestarikan karena alasan hukum, historis, dan penelitian.

Setelah peneliti melakukan observasi awal pada tanggal 03 Mei 2022 secara langsung kelapangan, pada Dinas Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang, dalam pelaksanaan pengelolaan arsip masih ditemukan fenomena-fenomena sebagai berikut, Penempatan arsip yang belum tertata dengan baik dan belum pada tempatnya, Petugas kearsipan belum mendapatkan pendidikan dan pelatihan khusus tentang kearsipan,

Meskipun sistem kearsipan manual memudahkan penemuan dokumen yang dibutuhkan, namun tingkat pertumbuhan arsip berupa kertas makin meningkat dan lambat laun dapat menjadikan sulit ditemukan. Kondisi tersebut perlu diantisipasi dengan penggunaan teknologi yang memudahkan pengelolaan arsip. Begitu pula pada arsip yang dahulunya merupakan arsip bermedia kertas namun sekarang berkembang menjadi arsip yang medianya tersaji dalam

bentuk media baru seperti mikrofilm, kaset tape, kaset video, CD, DVD, flash disk, hard disk, dll. Arsip tersebut digolongkan sebagai arsip digital atau lebih dikenal arsip elektronik. Pengolahan arsip secara elektronik dirasa akan lebih efektif dan efisien apabila dilaksanakan secara tepat dengan menggunakan sarana yang memadai dan sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya. Berjalannya sistem manajemen kearsipan elektronik ini tentu menimbulkan pengaruh, salah satunya pengaruh di bidang pelayanan.

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 03 mei 2022 secara langsung dilapangan pada dinas arsip, perpustakaan dan dokumentasi kota Palembang dalam pelaksanaan manajemen arsip elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan ditemukan fenomena-fenomena sebagai berikut, Seperti aplikasi dalam mengelolah arsip mengalami perubahan namun masih kurang dalam hal sosialisasi kepada sumber daya manusia bersangkutan sehingga masih menggunakan aplikasi sebelumnya, selanjutnya kendala yang timbul ketika sistem mengalami gangguan (*error*) dan padamnya listrik. Itu merupakan salah satu yang menghambat petugas arsip dalam melayani pengunjung. Di samping itu, lambatnya penanganan terhadap gangguan sistem yang terjadi menjadikan pelayanan kurang maksimal.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Manajemen Arsip Elektronik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang”**

LANDASAN TEORI

A. Manajemen

Manajemen merupakan suatu alat dalam perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen dapat ditingkatkan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut John Kotter (2014:8) yang berpendapat sebagai berikut .

“management is a set of processes that can keep a complicated system of people and technology running smoothly. The must important aspects of management include planning, budgeting, organizing, staffing, controlling, and problem solving”.

Hal diatas menyatakan bahwa, manajemen adalah serangkaian proses yang dapat membuat system teknologi yang rumit dari orang-orang dan berjalan dengan lancar. Aspek paling penting dari manajemen meliputi perencanaan, penganggaran, pengorganisasian, pegawai, pengendalian, dan pemecahan masalah.

Kemudian Ricky W. Griffin (2016:4) mengemukakan, Manajemen merupakan suatu ilmu yang sangat dibutuhkan oleh seorang manajer dalam mengelola perusahaan yang dipimpinnya untuk mencapai untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dan berpendapat sebagai berikut :

“Management is a set of activities (including planning and decision making, organizing, leading, and controlling) directed an organizations resources human, financial, phsyscal, and information) with the aim of

achieving organizational goals in a efficient and effective manner”.

Hal di atas menyatakan bahwa, manajemen adalah serangkaian kegiatan (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, memimpin, dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber daya organisasi (manusia, keuangan, fisik, dan informasi) dengan tujuan mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efisien dan efektif.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2016:1), manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya.

1. Yang diatur adalah semua unsur manajemen, yakni 6M.
2. Tujuannya diatur adalah agar 6M lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mewujudkan tujuan.
3. Harus diatur supaya 6M itu bermanfaat optimal, terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi.
4. Yang mengatur adalah pimpinan dengan kepemimpinannya yaitu pimpinan puncak, manajer madya, dan supervisi.
5. Mengaturnya adalah dengan melakukan kegiatan urutan fungsi manajemen tersebut. Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Manajemen sebagai ilmu pengetahuan, manajemen juga bersifat universal dan mempergunakan kerangka ilmu pengetahuan yang sistematis. Ilmu pengetahuan manajemen dapat diterapkan dalam semua organisasi manusia, perusahaan,

pemerintah, pendidikan, sosial, keagamaan dan lain-lainnya.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sangat penting bagi suatu organisasi, dan manajemen itu sendiri adalah suatu proses pemanfaatan sumber daya organisasi yang didalamnya terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, secara efektif dan efisien, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan/instansi.

B. ARSIP ELEKTERONIK

Muhidin dan Winata (2016:426) menjelaskan bahwa Arsip elektronik adalah arsip yang diciptakan, digunakan, dan dipelihara sebagai bukti transaksi, aktifitas, dan fungsi lembaga atau individu yang ditransfer dan diolah dengan sistem komputer. Hendy (2009:52) menjelaskan bahwa Arsip elektronik adalah kumpulan data yang disimpan dalam bentuk data scan yang dipindahkan ke media komputer secara elektronik atau dilakukan dengan digital copy menggunakan resolusi tinggi kemudian disimpan dalam *hard drive* atau *optical disk*.

Menurut International Council on Archives (ICA) dalam buku Manajemen Arsip Elektronik (Kuswantoro dan Saeroji. 2014:15) menjelaskan bahwa arsip elektronik adalah arsip yang bisa dicopy yang digunakan untuk menyimpan arsip konvensional yang mempunyai informasi penting dan diproses dengan menggunakan komputer digital.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa arsip elektronik adalah suatu sistem atau tata cara

mengumpulkan informasi dalam bentuk dokumen yang discan atau disimpan dengan memakai teknologi computer berupa dokumen elektronik yang bertujuan supaya dokumen dapat ditemukan dan dipakai kembali.

C. KUALITAS PELAYANAN

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Dewasa ini konsep pelayanan kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Kualitas menjadi pedoman utama dalam pengembangan dan keberhasilan untuk mewujudkan tujuan bisnis yang utama.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2009 : 763) definisi kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2011 : 132) adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan secara sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sedangkan menurut Sinambela (2011:198) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : *performance* (kinerja), *reliability* (kehandalan), *ease of use* (mudah

dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan Pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa, kualitas berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Menurut Pasolong (2011:128) “Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Moenir dalam buku Pasolong (2011:128) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Daviddow dan Uttal dalam buku Surjadi (2012:57) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik bermakna adanya pelayanan prima (pelayanan berkualitas) yang terdiri dari 3 (tiga) jenis pelayanan yakni pelayanan administratif, barang dan jasa.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2017:1), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2017) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah. Dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna memahami keunikan daripada generalisasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif sehubungan dengan judul penelitian mengenai Pelaksanaan Manajemen Arsip Elektronik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang.

PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Manajemen Arsip Elektronik dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang.

Pembahasan dilakukan untuk menganalisa dan mengevaluasi bagaimanakah penerapan Pelaksanaan Manajemen Arsip Elektronik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di Dinas Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Perencanaan Arsip Elektronik (Planning)

Perencanaan merupakan sebuah aktivitas strategis yang berhubungan dalam menyusun hal yang perlu dikerjakan dengan sumber yang tersedia. Planning sangat penting dilakukan untuk menetapkan tujuan perusahaan secara keseluruhan untuk mencapai tujuan yang telah dibuat. Pimpinan akan mengevaluasi rencana-rencana yang ada sebelum memutuskan tindakan. Perencanaan arsip elektronik dalam pengelolaan arsip elektronik meliputi penciptaan arsip elektronik, pelayanan arsip elektronik, jenis arsip elektronik dan ruang penyimpanan arsip elektronik. Perencanaan arsip terkait juga dengan perencanaan sebuah organisasi yang akan mengikuti pada pola-pola perencanaan operasional kegiatan organisasi. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk ketertiban arsip untuk menata kelengkapan dokumen dan kecepatan penemuan kembali arsip yang dibutuhkan. Perencanaan itu perlu, kalau tidak ada perencanaan nantinya tidak ada arahan dan tujuan yang jelas. Salah satu tujuannya yaitu akan dapat dengan mudah dicari dan ditemukan jika suatu arsip tersebut diperlukan.

Perencanaan arsip elektronik dimulai dengan mengidentifikasi arsip elektronik, kemudian mengidentifikasi juga kebutuhan atau sarana dan prasarana pendukung seperti file arsip elektronik dalam bentuk PDF dan HTML atau dalam bentuk *compact disk*. Adapun dalam pelayanan arsip yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan dokumen/arsip elektronik jika masyarakat yang membutuhkan bisa datang langsung sedangkan orang yang dari instansi bisa via email.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi maka diketahui bahwa perencanaan terkait arsip elektronik di

Dinas Arsip Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang sudah dilaksanakan dengan baik dari aspek penciptaan arsip elektronik, pelayanan arsip elektronik, jenis arsip elektronik dan tempat penyimpanan arsip elektronik.

2. Pengorganisasian/Pengelolaan Arsip Elektronik (Organizing)

Tujuan dilakukannya pengorganisasian adalah untuk membagi sebuah kegiatan besar menjadi beberapa kegiatan yang lebih kecil. Fungsi pengorganisasian akan membuat kerja pimpinan lebih mudah, terutama dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang dalam melaksanakan tugas tertentu. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk melakukan fungsi pengorganisasian yaitu dengan menentukan tugas yang perlu dikerjakan, siapa yang mengerjakan, bagaimana tugas tersebut dikelompokkan, siapa yang bertanggung jawab, dan tingkatan mana keputusan diambil.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi maka diketahui bahwa pengorganisasian/pengelolaan arsip elektronik di Dinas Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang belum berjalan dengan baik dilihat dari aspek pegawai arsip, peralatan dan perlengkapan yang digunakan. Hal ini, dikarenakan tenaga pegawai yang bertugas dalam pengelolaan arsip elektronik di Dinas Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Palembang bukan berlatar belakang pendidikan kearsipan.

Lalu manajemen arsip elektronik yang diterapkan pada Dinas Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Palembang masih terbatas pada arsip dinamis saja atau baru diterapkan

untuk surat masuk dan surat keluar saja, belum mencakup untuk arsip yang bersifat statis atau arsip yang usianya sudah lama. Namun arsip-arsip statis sudah mengalami semi elektronik.

Adapun masalah-masalah diatas akan berdampak pada pelaksanaan manajemen pengelolaan arsip elektronik yang ada dan dapat menimbulkan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan arsip elektronik. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai di Dinas Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Palembang maka diikutkan dalam kegiatan pelatihan-pelatihan yang menyangkut tugasnya.

3. Pengendalian Arsip Elektronik (Actuating)

Pengarahan atau actuating merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mengusahakan setiap anggota organisasi berusaha mencapai sasaran sesuai dengan rencana manajerial dan usaha. Sekarang ini pengendalian arsip elektronik terhitung dari bulan Februari 2023 Dinas Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Palembang telah menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIMANIS) untuk melakukan arsip elektronik.

Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIMANIS) untuk melakukan arsip elektronik menjadi solusi dari permasalahan-permasalahan dalam pelaksanaan tata kearsipan. Pelaksanaan pengelolaan arsip yang masih bersifat konvensional tidak mampu mendukung tingginya arsip yang harus dikelola sehingga pengelolaan arsip di Subbagian Arsip menjadi kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa pengendalian arsip elektronik di Dinas Arsip, Perpustakaan

dan Dokumentasi Kota Palembang telah menggunakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Namun, hal ini tidak dapat memenuhi atau menjadi solusi dalam pelaksanaan tata kearsipan sehingga dalam pengendalian arsip elektronik masih kurang efektif dan efisien.

4. Pengawasan dan Evaluasi Arsip Elektronik (Controlling)

Setelah proses kerja selesai dilakukan maka evaluasi adalah hal yang harus dilakukan. Fungsi evaluasi dilakukan untuk melihat apakah kinerja yang dilakukan telah sesuai dengan perencanaan yang sudah dibuat. Dalam proses evaluasi manajemen akan mengevaluasi efektivitas serta keberhasilan kinerja, melakukan koreksi dan klasifikasi, serta memberi solusi terhadap masalah yang terjadi ketika proses kerja berlangsung. Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan agar fungsi evaluasi atau controlling bisa berlangsung dengan efektif.

Pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Palembang adalah dengan mengevaluasi pengelolaan repositori. Evaluasi ini dilakukan untuk terus memperbaiki apa yang kurang dalam proses pengelolaan. Evaluasi tidak hanya dilakukan ketika hasilnya sudah tersedia. Namun evaluasi dilakukan sepanjang proses agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai dan apa yang kurang dalam pelaksanaan dapat diperbaiki.

Sekretaris Dinas Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Palembang melakukan evaluasi setiap bulannya untuk mengetahui perkembangan pengelolaan arsip

khususnya arsip elektronik yang belum lama ini diterapkan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara maka diketahui bahwa Setelah adanya evaluasi dalam pelaksanaan pengelolaan arsip terutama arsip elektronik diketahui bahwa pengawasan dan evaluasi arsip elektronik sudah berjalan dengan semestinya terlihat setelah evaluasi masih banyak kekurangan di dalamnya, misalnya sarana dan prasarana yang belum cukup memadai sehingga dengan diketahuinya kekurangan dalam pelaksanaan tersebut maka akan diupayakan perbaikan dari kekurangan tersebut.

B. Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Dinas Arsip, Perpustakaan, Dan Dokumentasi Kota Palembang

Dan ada juga konsep kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi menurut Parasuraman dalam Sinambela (2006 : 7), yaitu sebagai berikut :

1. Tangibles (Bukti Langsung)

Tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan di Dinas Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang. Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi lapangan maka diketahui bahwa suasana dan perlataan yang ada diruangan terasa nyaman dan

rapi, ditambah juga dengan pegawai yang bersahabat.

2. Empathy (Kepedulian)

Sikap ialah suatu bentuk aktivitas akal dan pikiran yang ditunjukkan pada objek tertentu yang sedang dihadapi. Hasil dari aktivitas tersebut yaitu suatu pilihan atau ketetapan hati terhadap objek itu baik senang, tidak senang, menerima, menolak, ragu, masa bodoh, curiga, dan lain sebagainya. Oleh karena sikap itu ditujukan pada objek tertentu, maka ia cenderung berubah sesuai dengan perbuatan objek. Bahkan terhadap objek yang sama tetapi dalam waktu yang berbeda orang dapat menunjukkan sikap yang berbeda. Jadi, sikap adalah relatif, tergantung pada situasi dan objeknya. Namun, sikap dapat dibentuk oleh pengaruh lingkungan tertentu. Salah satunya lingkungan organisasi, termasuk organisasi kerja. Dalam organisasi kerja sikap yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap pekerjaan sangat penting artinya karena menjadi salah satu faktor keberhasilan organisasi kerja.

Setiap pegawai di Dinas Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Palembang telah ditanamkan dalam melayani masyarakat atau pengunjung dengan memastikan setiap petugas bersikap ramah dan peduli terhadap pengunjung yang datang, dan setiap pengunjung yang datang terlebih dahulu akan melewati area umum dan dibawa ke area yang dituju pengunjung tersebut. Sehingga setiap pengunjung tidak merasa bingung saat sampai Dinas Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Palembang.

3. Reliability (Keandalan)

Reliability isinya dapat dipercaya dan akurat karena

merepresentasikan secara lengkap dari suatu tindakan, kegiatan, atau fakta sehingga dapat diandalkan untuk kegiatan selanjutnya.

Prosedur peminjaman arsip yaitu peminjam datang sendiri dengan mengajukan formulir pinjaman arsip pada bagian umum lalu mengisi formulir peminjaman. Kemudian petugas di bagian umum akan menyampaikan kepada petugas kearsipan, lalu arsip yang akan dipinjam akan di fotocopy oleh petugas kearsipan.

Selanjutnya proses yang harus dilalui untuk pengunjung yang membutuhkan arsip hanya dengan membawa surat persetujuan dari instansi terkait untuk mengeluarkan arsip yang diminta kemudian pihak Dinas Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi akan memberi balasan ada atau tidaknya arsip tersebut. Jika ada maka akan langsung dikeluarkan.

Dan disini juga tidak ada pungutan biaya dalam permintaan maupun peminjaman arsip di Dinas Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Palembang.

4. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness ditandai dengan keinginan melayani konsumen atau pengunjung dengan cepat. Salah satu faktor pendukung suatu pelayanan adalah faktor kesadaran. Hal tersebut tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan rasa-perasaan, pertimbangan, dan perbandingan. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan dan melaksanakan suatu kehendak. Karena itu dengan adanya keasadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan

disiplin. Keinginan untuk melayani konsumen atau pengunjung yang datang dengan cepat dapat timbul dengan adanya tingkat kesadaran yang tinggi dalam diri setiap pegawai atau petugas.

Di Dinas Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Palembang juga telah memberikan tanggapan yang cepat terhadap apa yang dibutuhkan. selain itu petugas atau pegawai yang ada selalu cepat tanggap terhadap apa yang dibutuhkan pengunjung.

5. Assurance (Jaminan)

Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu pasal 21 salah satunya mengenai jaminan pelayanan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Yaitu dengan cara memberikan data secara keseluruhan, jelas, terperinci, dan pasti sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan tersebut.

Dinas Arsip, Perpustakaan, Dan Dokumentasi akan memberikan informasi apapun yang mereka butuhkan, kecuali yang sifatnya rahasia yang tidak seharusnya diketahui masyarakat awam. Lalu untuk pemenuhan kabutuhan arsip atau data yang diminta oleh pengunjung itu tergantung dari arsip atau data tersebut, jika ada pasti akan diberikan namun jika tidak ada maka arsip atau data tersebut tidak bisa dipenuhi.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka menurut peneliti para petugas atau pegawai di Dinas Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Palembang telah memaksimalkan pelayanan mereka agar setiap pengunjung mendapatkan apa yang mereka butuhkan yang tentunya sesuai

dengan kemampuan para petugas atau pegawai itu.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab V, dilihat dari konsep manajemen arsip elektronik yang memiliki indikator perencanaan arsip (*planning*), pengelolaan arsip (*organizing*), dan pengendalian arsip (*actuating*), serta pengawasan arsip (*controlling*) dan konsep kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator bukti langsung (*tangibles*), kepedulian (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), dan keandalan (*reability*) serta jaminan (*assurance*) peneliti dapat menarik simpulan bahwa Pelaksanaan Manajemen Arsip Elektronik dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang belum terlaksana secara optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu : pertama, kompetensi pengelola arsip yang bukan bidang administrasi kearsipan. Kedua, aplikasi arsip elektronik yang tidak menyalin semua arsip dari aplikasi sebelumnya.

B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut. Yaitu pada Dinas Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang untuk meningkatkan kualitas pengelola arsip yaitu dengan mengirimkan pegawai ke seminar, workshop ataupun diklat tentang pengelolaan kearsipan mengingat pengelolaan kearsipan tidak memiliki latar belakang pengetahuan tentang pengelola kearsipan.

