

# **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI GORONTALO**

Oleh

**Maryam Natalia**  
**NIM : S2118040**

## **SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**TAHUN 2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEARSIPAN  
DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI GORONTALO

Oleh :

MARYAM NATALIA

S2118040

## SKRIPSI

Di Pertahankan Di Depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 04 – 06 – 2022  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

## Tim Pembimbing dan Penguji :

- |   |         |
|---|---------|
| 1. Dr. Arman, S.Sos., M.Si                | (.....) |
| 2. Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP      | (.....) |
| 3. Sandi Prahara, ST., M.Si               | (.....) |
| 4. Marten Nusi, S.IP., M.AP               | (.....) |
| 5. Deliana Vitasari Djakaria, S.IP., M.IP | (.....) |

Mengetahui

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN : 091308602

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP  
NIDN : 0924076701

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING  
KINERJA ANGGOTA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
DAERAH (DPRD KOTA GORONTALO) DALAM  
PELAKSANAAN FUNGSI LEGISLASI

Oleh:

MARYAM NATALIA

S2118040


SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik


Telah disetujui dan diseminarkan,  
Gorontalo, 04 – 06 – 2022

Menyetujui,

Pembimbing I


  
Marten Nusi, S.IP., M.AP  
NIDN: 0101038502

Pembimbing II

  
Deliana Vitasari Djakaria, S.IP., M.IP  
NIDN:

Mengetahui  
Ketua Program Studi,



  
Darmawaty Abd. Razak., S.IP., M.AP  
NIDN: 0924076701

**PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MARRYAM NATALIA  
NIM : S21.18.040  
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEARSIPAN PROVINSI  
GORONTALO

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya serahkan benar-benar pekerjaan saya sendiri kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang telah dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai yang telah dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai persyaratan studi di Perguruan Tinggi lain kecuali pada bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan.

Gorontalo, Juni 2022

Yang menyatakan,



MARRYAM NATALIA  
NIM S.21.18.040

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

- **“Hiduplah seolah engkau mati besok. Belajarlah seolah engkau hidup selamanya.”**  
- Mahatma Gandhi
- **“Pendidikan bukanlah proses mengisi wadah yang kosong. Pendidikan adalah proses menyalakan api pikiran.” - B. Yeats**

### **PERSEMBAHAN**

- **Untuk bapak Noike Jeldi Sumarandak dan Ibu Nirmala Podungge tercinta yang setia dengan Doa doa untuk anakmu**
- **Untuk adik ku Abdul Razak Sumarandak tersayang**

## ABSTRAK

**Maryam Natalia, Nim S2118040, Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo”.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif menurut Miles and Huberman.

Hasil penelitian adalah Dari hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo berdasarkan ukuran atau dimensi kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa secara umum dapat dikatakan sudah cukup baik berdasarkan kesimpulan wawancara dari ketiga dimensi yang dianalisis. Aspek penampilan dan kecakapan aparat sudah cukup baik hal ini terlihat dari sisi penampilan aparat, cara berpakaian yang telah diatur, kenyamanan dalam pelayanan, kemudahan, serta adanya dukungan alat bantu dalam pelayanan sudah tersedia dan dilaksanakan. Aspek lainnya juga yang menggambarkan secara umum adalah pada dimensi kehandalan, terdapat dukungan standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan, sisi kecermatan dan kemampuan aparat juga adalah unsur-unsur yang terlihat pada instansi tersebut. Aspek atau dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yang menyangkut tentang respon aparat, cepat dan tepat serta sesuai dengan waktu penyelesaian pada dasarnya sudah cukup baik, sekalipun masih terlihat adanya keluhan masyarakat yang masih belum maksimal untuk ditanggapi secara baik.

Sekalipun pada ketiga aspek atau dimensi yang dinilai dan dikaji telah menunjukkan penilaian yang cukup baik, namun bukan berarti tidak ada permasalahan yang muncul. Fakta bahwa masih ada beberapa permasalahan konkret yang ditemukan dalam penelitian tentang keluhan-keluhan dari layanan cepat, respon aparat, serta

adanya pejabat yang kurang konsisten akan kebutuhan layanan masyarakat menjadi aspek penilaian tersendiri akan kurang maksimalnya layanan yang diberikan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subbahanahuwata'ala, karena dengan kuasa-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk melakukan penelitian setelah melalui ujian Skripsi nanti dengan mempertimbangkan usulan dan saran dari para pembimbing dan penguji.

Dalam penelitian ini banyak hal yang menjadi kendala dalam penyusunan, baik dari sisi penentuan materi, referensi, maupun lainnya. Olehnya sangat dibutuhkan beragam masukan yang konstruktif untuk penyempurnaan dari hasil penelitian ini.

Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan terima kasih kepada : Bapak Ichsan Gaffar, SE, M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Arman, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Ibu Darmawaty Abdurazak, S.IP, M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Marten Nusi, S.IP, M.AP selaku pembimbing I, Ibu Deliana Dzakaria, S.IP selaku pembimbing II yang telah

banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis, Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya.

Semoga Allah memberikan balasan kebaikan yang setimpal kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini dan tentu harapannya adalah mendapatkan masukan dari pihak lain.

Gorontalo, Maret 2022

Peneliti



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	7
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	 8
2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	8
2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	12
2.2 Konsep Arsip.....	16
2.2.1 Pengertiam Arsip.....	16
2.2.2 Fungsi Arsip .....	18
2.2.3 Peran arsip.....	20
2.3 Kerangka Pikir.....	22
 BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN .....	 24
3.1 Obyek Penelitian.....	24
3.2 Jenis Penelitian .....	24
3.3 Fokus Penelitian.....	25
3.4 Lokasi Penelitian .....	25
3.5 Informan Penelitian .....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.7 Teknik Analisis Data .....	27
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 29
4.1 Hasil Penelitian.....	29
4.2 Pembahasan .....	38

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	43
5.1 Kesimpulan .....	43
5.2 Saran.....	44

## DAFTAR PUSTAKA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu hal yang menjadi tuntutan pada setiap organisasi dalam menjalankan fungsinya adalah adanya pengelolaan administrasi yang dapat menjadi bahan atau referensi pencapaian tujuan organisasi melalui tersedianya kebutuhan administrasi yang memadai. Administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan mengelola, mengurus dan mengatur urusan organisasi yang berkenaan dengan data, arsip dan lainnya.

Fungsi administrasi dalam satu organisasi memiliki kedudukan yang sangat penting guna memudahkan perumusan kebijakan organisasi dan pengelolaan dokumen-dokumen yang dapat mendukung kelancaran dari tercapainya tujuan organisasi. Dengan dasar tersebut, maka masalah kearsipan sebagai bagian dari administrasi juga memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan secara universal, lebih khusus pada kehidupan lembaga atau organisasi.

Organisasi publik pada khususnya memiliki tanggung jawab untuk menjalankan salah satu prinsip dari pemerintahan, yaitu berkaitan dengan prinsip transparansi pada masyarakat, olehnya sebagaimana tercantum dalam Undang-

undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik telah memberikan penekanan akan pentingnya keterbukaan informasi publik bagi setiap warga Negara, dimana diatur bahwa setiap warga Negara berhak atas layanan informasi publik yang dapat diakses melalui beberapa cara yang disediakan oleh instansi publik terkait. Satu diantara informasi yang dapat diperoleh oleh publik adalah melalui dokumen atau model kearsipan yang berisi tentang dokumen peristiwa kehidupan berbangsa dan bernegara dan biasanya ditemukan atau dikelola oleh Dinas terkait yang dibentuk oleh pemerintah Pusat, maupun Daerah.

Konsep pelaksanaan layanan publik adalah bagian lain dari kebijakan Negara dalam memenuhi hak dasar setiap warga Negara, baik berupa layanan barang, jasa dan layanan administrasi yang diberikan oleh pemberi layanan publik. Jaminan akan hak publik berkaitan dengan layanan publik juga telah tercantum dalam konstitusi sebagai dasar atau pijak bernegara, yaitu UUD 1945 yang memberikan petunjuk pada penyelenggara Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar publik, guna kesejahteraannya.

Pada hakikatnya layanan publik pada masyarakat merupakan pemberian layanan secara maksimal yang dilaksanakan oleh birokrat melalui sistem birokrasi yang ada. Olehnya kualitas layanan publik harus terus diupayakan peningkatannya dalam rangka mengejar kepuasan publik dalam menerima layanan. Pengembangan layanan publik pada dasarnya menyangkut tiga hal dasar, yaitu pengembangan pada kelembagaan pemberi layanan, sistem pelayanannya dan kualitas sumber daya manusia yang memberikan layanan.

Salah satu unsur dari penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi

kebutuhan publik adalah kebutuhan akan informasi publik melalui arsip dan perpustakaan. Dalam undang-undang No. 43 tahun 2009 tentang kearsipan, pada pasal 3 memberikan penegasan pengelolaan kearsipan bertujuan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan publik pada pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang terpercaya dan valid.

Pelayanan arsip dalam bentuk pengelolaan oleh Undang-undang No. 43 Tahun 2009 pasal 64 telah menekankan bahwa lembaga penyelenggara kearsipan wajib menjamin arsip sesuai dengan aturan dan kaidah-kaidah yang berlaku, sehingga kepentingan akan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan lebih terasa oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam konteks lembaga pemerintahan atau pada instansi pemerintahan, khususnya pemerintahan Daerah, terdapat satu Dinas tertentu yang dibentuk dan diberikan kewenangan akan pengelolaan arsip daerah. Secara umum pada lingkup pemerintahan yang ada di Indonesia, layanan publik tentang kearsipan dan perpustakaan bernaung pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan. Dinas ini pada dasarnya memiliki tujuan yang sama dengan dengan Dinas atau unit pemerintahan lainnya, yaitu memberikan pelayanan publik. Namun dari sisi tugas dan fungsinya masing-masing instansi atau dinas dalam nomenklatur pemerintahan memiliki fungsi yang berbeda dalam konteks pelaksanaan tugasnya masing-masing.

Salah satu Daerah yang memiliki tugas dan fungsi dibidang kearsipan dan perpustakaan adalah Provinsi Gorontalo. Berdasarkan struktur pemerintahannya, terdapat Dinas terkait yang memiliki tugas dan fungsi dalam melaksanakan pengelolaan arsip dan perpustakaan. Yaitu Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi

Gorontalo. Dinas tersebut merupakan instansi kearsipan dengan tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan arisp, serta penyediaan pustaka sebagai literatur bagi masyarakat yang ingin menambah pengetahuan.

Sebagai bagian dari upaya untuk melakukan kajian lebih jauh mengenai layanan publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo, penulis melakukan observasi awal dan menemukan beberapa hal sebagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Hasil observasi awal tersebut menunjukkan bahwa dalam hal dukungan sarana dan prasarana masih dapat dikatakan belum memadai, baik sarana operasional, fisik, serta sarana pendukung yang dapat memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi atau pustaka yang dibutuhkan. Selain itu identitas arsip dan pustaka, berupa petunjuk akan klasifikasi buku dan arsip yang dapat memudahkan pengunjung juga belum tertata dengan baik.

Selain itu ketersediaan buku sebagai literasi bagi pengunjung yang datang juga belum cukup terpenuhi, artinya Dinas yang diharapkan mampu menyediakan kebutuhan akan literasi yang lengkap dan memadai belum banyak memberikan kepuasan pada masyarakat. Sistem layanan publik juga masih bersifat manual, dimana masyarakat mengalami kesulitan dalam melakukan pencarian pada kebutuhan arsip atau buku yang dibutuhkan. Informasi yang transparan dan mudah pada masyarakat akan persyaratan layanan pinjam buku dan pustaka lainnya juga belum maksimal dilakukan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian lanjutan dalam bentuk penelitian lapangan untuk memotret dan

dapat mendeskripsikan fenomena empirik dengan mengambil judul : **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari permasalahan sebagaimana yang dijelaskan pada sub bab sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo”**.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui dan mendiskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat secara akademis**

Diharapkan penelitian ini nantinya akan menjadi bagian pelengkap dari perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam hal peningkatan literasi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dalam fokus kajian yang sama.

#### **2. Manfaat secara praktis**

Hasil penelitian ini penulis berharap akan menjadi referensi bagi pemerintah Daerah, khususnya Dinas terkait dalam memberikan kepuasan pada masyarakat akan pelayanan arsip dan perpustakaan di Provinsi Gorontalo.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Pelayanan Publik.

##### 2.1.1 Pengertian Pelayanan

Albercht dalam Ahmad (2013) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Sedangkan pelayanan masyarakat menurut Thoha dalam Badu Ahmad (2013) adalah usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Pelayanan masyarakat, pelayanan public dan pelayanan umum merupakan istilah yang dipakai sebagai terjemahan dari *public servise*.

Menurut Kotler dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk (2010) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dalam suatu produk pada secara fisik.

Menurut Sampara dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk (2010) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2010), Pelayanan



publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Moenir (2008), Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Komoditas pelayanan birokrasi pemerintahan adalah jasa public, jasa- pasar dan layanan sipil Ndraha dalam Paimin Napitulu (2007). Pelayanan jasa publik merupakan jasa yang karena sifatnya menyangkut hajat hidup orang banyak, pengelolaan, produksi dan jual-belinya diletakkan dibawah kontrol pemerintah dan jasanya diharapkan lebih membutuhkannya. Proses mendapatkannya harus dijamin tercapainya kepuasan baik terhadap proses layanan itu sendiri.

### **2.1.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi : (Surjadi, 2012)

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan ras keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- c. Parsitipatif dimaksudkan untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi , kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Menurut Rahayu dalam Paimin Napitupulu (2007) menjelaskan kedelapan suplemen pelayanan jasa public dimaksud sebagai berikut :

1. *Information.* Pelayanan berkualitas dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang cepat dan tepat langsung memberikan kemudahan pelanggan memenuhi kebutuhannya.
2. *Consultation.* Setelah informasi diperoleh, dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur dan kebijakan dengan aparat pelayan. Untuk itu harus disiapkan

waktu, materi konsultasi personil dan sarana lainnya secara cepat dan lengkap.

3. *Ordertalking*. Artinya setelah pelanggan mendapatkan kepastian pemenuhan kebutuhannya, pelayan aplikasi dan administrasinya tidak berbelit belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya.
4. *Hospitality*, diartikan sebagai sikap dan perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat dan indah, misalnya dengan penyediaan toilet yang sehat dan bersih.
5. *Caretaking*, berarti kemampuan penyesuaian pelayan terhadap perbedaan background rakyat. Misalnya, rakyat bermobil disediakan tempat parkir, yang tidak bisa menulis atau membaca disediakan cara aplikasi lainnya.
6. *Exceptions*, dimaksudkan sebagai kemampuan pelayan untuk bertanggung jawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan, atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan merugikan kelompok lainnya.
7. *Billing*, diartikan sebagai administrasi pembayaran pelayanan jasa-publik yang memudahkan rakyat baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.
8. *Payment*, dimaksudkan sebagai fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan baik berupa self service payment, transfer bank, credit card, debit langsung maupun tagihan langsung saat transaksi. Kesemuanya itu harus memudahkan dan sesuai kemampuan daya bayar rakyat.

### 2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikan secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Amin Ibrahim (2008), dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2008) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk dalam Tjiptono & Gregerius (2011) mesti terukur dengan cara sebagai berikut. Ukuran kualitas kepuasan

konsumen ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen yakni:

1. Tangibles, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. Reliability, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. Emphaty yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.

Elemen-elemen kualitas pelayanan yang telah disebutkan di atas, harus diramu dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan karena perbedaan persepsi tentang wujud pelayanan yang diberikan mengalami perbedaan dengan harapan pelanggan.

Nugroho dalam Paimin Napitupulu (2007) menjelaskan secara lengkap 10 kriteria pemilihan kualitas yang selalu digunakan konsumen sesuai temuan penelitian Parasuraman (1990) yakni:

1. Credibility; dapat dipercaya dan jujur
2. Security; bebas dari bahaya dan keraguan
3. Accessibility; mudah dihubungi dan didatangi
4. Communication; mendengarkan konsumen dan dapat memberikan informasi yang jelas.
5. Understanding the customer; kemampuan memahami dan menangani kebutuhan konsumen.
6. Tangibles; penampilan fisik, peralatan, karyawan, dan alat-alat.
7. Reliability; kemampuan menghasilkan jasa sesuai janji, teliti dan tanggap.
8. Responsiveness; kesediaan dan kemampuan membantu konsumen dan menghasilkan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap.
9. Competence; memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa.
10. Sopan, ramah, penuh perhatian dan bersahabat.

Selanjutnya upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas akan dapat dilakukan dengan berkualitas, antara lain, harus mengandung unsur-unsur:

1. Kesederhanaan, tatacara pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh pelanggan/masyarakat.
2. Tanggung jawab sepenuhnya dari para petugas pelayanan dengan pelayanan yang sesuai urutan waktunya, menghubungi pelanggan/masyarakat secepatnya, bila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan kepada

pelanggan/masyarakat.

3. Realibilitas, meliputi konsistensi/keajegan kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan/integrasi antara penyedia pelayanan dan pelanggan/masyarakat, seperti menjaga ketetapan perhitungan uang/ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kuantitasnya.
4. Kecakapan/kehandalan petugas pelayanan, dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikannya.
5. Dekat dengan pelanggan dan kemudahan berkomunikasi, tidak hanya secara tatap muka, tetapi dengan menggunakan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sesuai (misalnya: E-information, E- Commerce, E-Government, E-Learning, dan lainnya).
6. Keramahan, yang termasuk di dalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan antara petugas dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, walaupun tidak perlu berlebihan.
7. Keterbukaan, pelanggan/masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi tatacara/prosedur, syarat-syarat, waktu penyelesaian pelayanan, biaya, dan lain-lainnya.
8. Komunikasi yang lancar dan kontinyu antara petugas dan pelanggan/masyarakat, sehingga setiap perubahan dapat diinformasikan sebelumnya (pelanggan/masyarakat tidak terkejut- kaget dengan perubahan mendadak, tanpa pemberitahuan lebih dahulu).

9. Kredibilitas, baik petugas pelayanan dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, sehingga dengan mudah dapat dibangun suasana salingpercayaan (trust).
10. Kejelasan dan kepastian pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat dengan mudah memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya.
11. Keamanan pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat merasa aman, bebas dari was-was dan bahaya, serta risiko yang tidak perlu dari pelayanan yang diberikan.
12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat. Berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan.

## **2.2 Konsep Arsip**

### **2.2.1 Pengertian Arsip**

Setiap kegiatan baik dalam organisasi pemerintahan maupun swasta selalu ada kaitannya dengan masalah arsip. Arsip mempunyai peran penting dalam proses penyajian informasi bagi pimpinan untuk membuat keputusan atau merumuskan kebijakan, oleh sebab itu untuk dapat menyajikan informasi yang lengkap, cepat dan benar haruslah ada sistem dan prosedur kerja yang baik dibidang kearsipan.

Secara etimologi istilah arsip dalam bahasa Belanda yaitu “archieff”, dan dalam bahasa Inggris disebut “archive”, berasal dari kata “arche” yaitu bahasa Yunani yang berarti permulaan. Kemudian dari kata “arche” berkembang menjadi kata “ta archia” yang berarti catatan.

Ricks dalam Sambas Ali Muhidin dan Hendri Winata (2006), arsip adalah suatu informasi yang terekam dalam media dan bentuk apa pun, yang dibuat atau



diterima oleh organisasi dalam rangka operasional organisasi.

Sementara itu menurut Sambas Ali Muhidin dan Hendri Winata (2006), menyebutkan bahwa arsip adalah informasi yang diciptakan, diterima, dan dipelihara oleh organisasi atau perorangan sebagai bukti dan informasi untuk memenuhi kewajiban hukum atau transaksi kerjanya.

Dalam Undang-Undang No 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan disebutkan bahwa arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai 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.

Istilah lain yang sering digunakan untuk menyatakan arsip, yaitu record dan warkat. Records adalah setiap lembaran (catatan, bahan tertulis, daftar, rekaman, dan sebagainya), dalam bentuk atau dalam wujud apa pun yang berisi informasi atau keterangan untuk disimpan sebagai bahan pembuktian atau pertanggungjawaban atas suatu peristiwa/kejadian. Sedangkan *warkat* berasal dari bahasa Arab yang berarti surat; akan tetapi dalam perkembangan lebih lanjut diartikan lebih luas, yaitu berupa setiap lembaran yang berisi keterangan yang mempunyai arti dan kegunaan. Ahmad Saransi (2014).

### 2.2.2 Fungsi Arsip

Pengelolaan arsip yang baik perlu dilakukan karena arsip memiliki banyak fungsi, terutama sebagai sumber informasi. Sebagai sumber informasi, arsip dapat dimanfaatkan untuk kepentingan sebagai berikut: (ANRI: Modul Manajemen Jadwal Retensi Arsip, 2009)

1. Mendukung proses pengambilan keputusan. Dalam proses pengambilan keputusan, pimpinan dalam tingkat manajerial mana pun pasti membutuhkan informasi. Ketersediaan informasi yang cukup, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dapat mendukung tercapainya tujuan pengambilan keputusan.
2. Menunjang proses perencanaan. Perencanaan merupakan suatu proses kegiatan untuk memperkirakan kondisi yang akan datang, yang akan dicapai. Upaya pencapaian ini akan dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan yang telah ditentukan dalam perencanaan. Untuk menyusun rencana, dibutuhkan banyak informasi yang mendukung tercapainya tujuan. Informasi tersebut

diperoleh dari arsip.

3. Mendukung pengawasan. Dalam melakukan pengawasan, dibutuhkan informasi terekam tentang rencana yang telah disusun, hal-hal yang telah dilakukan, dan hal-hal yang belum dilaksanakan. Semuanya direkam dalam bentuk arsip.
4. Sebagai alat pembuktian. Institusi pengadilan akan menghasilkan banyak informasi terekam yang dapat digunakan kembali oleh pengadilan tersebut. Seluruh informasi ini merupakan arsip yang dapat digunakan dalam proses pembuktian.
5. Sebagai memori organisasi. Seluruh kegiatan organisasi, baik berupa transaksi, aktivitas internal, maupun keluaran yang dibuat organisasi dapat direkam dalam bentuk arsip. Informasi terekam ini dapat digunakan oleh organisasi dalam menjalankan kegiatan pada masa yang akan datang.
6. Dapat digunakan untuk kepentingan publik dan ekonomi. Kegiatan politik dan ekonomi akan menghasilkan dan membutuhkan informasi. Beragam informasi ini diperoleh dari berbagai sumber dan salah satunya berasal dari arsip.

Menurut Sambas Ali Muhidin dan Hendri Winata (2016), fungsi Arsip yaitu:

1. Memori Organisasi
2. Tulang Punggung Manajemen
3. Tulang Punggung Organisasi
4. Bukti Akuntabilitas Kinerja Pegawai
5. Bukti Akuntabilitas Kinerja Organisasi

6. Aset Organisasi
7. Identitas Organisasi
8. Bukti Sah di Pengadilan
9. Bukti Sejarah.

### **2.2.3 Peran Arsip**

Arsip mengandung informasi yang diperlukan oleh setiap organisasi, informasi yang diperoleh melalui arsip dapat menghindari salah komunikasi, mencegah adanya duplikasi pekerjaan dan membantu mencapai efisiensi kerja. Arsip dapat dikatakan sebagai sumber informasi karena arsip mengandung beraneka ragam bahan informasi yang berguna. Bahan informasi yang penting harus selalu ada dan apabila diperlukan harus dengan cepat dan tepat disajikan setiap saat.

Sebagai sumber informasi, maka arsip dapat membantu mengingatkan dalam rangka pengambilan keputusan secara cepat dan tepat mengenai sesuatu masalah. Arti pentingnya kearsipan ternyata mempunyai jangkauan yang amat luas, yaitu baik sebagai alat untuk membantu daya ingatan manusia, maupun dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan. Selain itu kearsipan juga merupakan salah satu bahan untuk penelitian ilmiah. Usaha-usaha penelitian untuk mempelajari persoalan-persoalan tertentu akan lebih mudah bilamana bahan-bahan kearsipan terkumpul, tersimpan baik, dan teratur. Untuk melaksanakan tugas pemerintahan dan tugas pembangunan dengan baik perlu diusahakan peningkatan dan penyempurnaan kearsipan secara optimal agar dapat berfungsi dengan baik, berdaya guna dan bertepatan guna.

Menurut Sedarmayanti (2015), peran arsip adalah sebagai :

1. Alat utama ingatan organisasi
2. Bahan atau alat pembuktian (bukti otentik)
3. Bahan dasar perencanaan dan pengambilan keputusan
4. Barometer kegiatan suatu organisasi mengingat setiap kegiatan pada umumnya menghasilkan arsip
5. Bahan informasi kegiatan ilmiah lainnya.

Kearsipan mempunyai peranan sebagai “pusat ingatan”, “sumber informasi” dan “sebagai alat pengawasan” yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka kegiatan “perencanaan”. “penganaliasaan”. Pengembangan, perumusan kebijaksanaan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pertanggungjawaban, penilaian dan pengendalian setepat-tepatnya. Basir Barthos (2003).

Maka dari pengertian tersebut tampak bahwa arti pentingnya kearsipan mempunyai jangkauan yang sangat luas, yaitu baik secara alat untuk membantu daya ingat manusia, maupun dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintah dan pelaksanaan kehidupan berbangsa.

### **2.3 Kerangka Pikir**

Kualitas pelayanan secara umum merupakan upaya yang dilakukan oleh

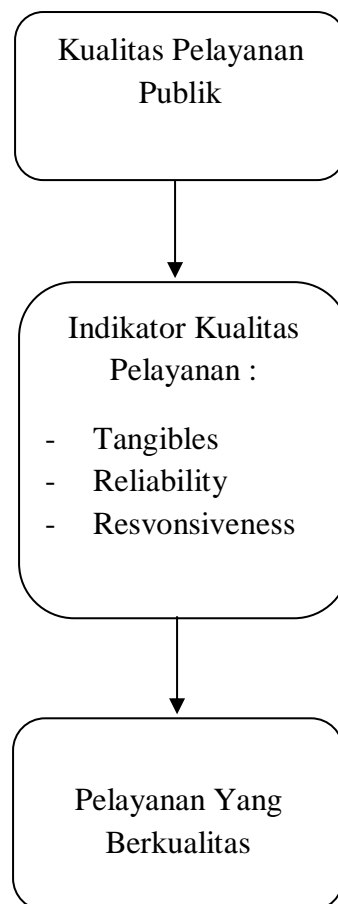
penyelenggara layanan dalam memberikan kepuasan pada pelanggan terhadap jasa, barang dan kebutuhan yang menjadi tujuan diadakannya layanan tersebut.

Dalam konteks layanan publik dibidang kearsipan dan perpustakaan pelaksanaan pelayanan tersebut merupakan proses layanan publik dengan memfokuskan pada ketersediaan kebutuhan dokumen dan pustaka kepada pengguna yang membutuhkan pelayanan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Gorontalo adalah salah satu organisasi perangkat daerah (OPD) dalam lingkup pemerintahan Daerah Provinsi Gorontalo yang memiliki tugas dalam pengelolaan arsip dan pustaka sehingga dapat menjadi referensi masyarakat Gorontalo. Dalam konteks pengamatan awal terlihat beberapa masalah yang merupakan penilaian secara universal akan layanan yang diberikan baik dari sisi system layanan, maupun penilaian akan kualitas layanan lainnya.

Menurut Parasuraman dkk dalam Tjiptono dan Gregerius (2011), Ukuran kualitas kepuasan konsumen ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen. Untuk mengukur pelayanan yang berkualitas ada beberapa hal yang menjadi indikator yaitu: Tangibles, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Reliability, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya. Responsiveness yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Assurance yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam

meyakinkan kepercayaan konsumen. Emphaty yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen. Apabila kelima indikator terpenuhi maka suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Berdasarkan kerangka konsep tersebut maka dapat digambarkan sebagai berikut:



### **BAB III**

### **OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

### **3.1 Obyek Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta kerangka pikir, maka yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo.

### **3.2 Jenis Penelitian**

Pada umumnya penelitian yang bersifat naratif menekankan pada aspek penalaran mendalam dengan tujuan agar dapat menggambarkan kondisi sebenarnya dari obyek yang sedang diteliti. Berdasarkan hal tersur, maka jenis penelitian dalam usulan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, melalui pendekatan kualitatif. Lexy Maleong (2014, hal. 4) “ menjelaskan bahwa Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif/gambaran dengan menggunakan pendekatan kualitatif, menurut Lexy Moleong (2014: 4), jenis penelitian kualitatif adalah sebagai model penelitian yang dapat menghasilkan data dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari informan penelitian, serta perilaku dari objek yang diamati selama penelitian.

Sedangkan metode kualitatif menurut Sugiyono (2005:1), metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci. metode kualitatif digunakan untuk mengecek data, melalui observasi dan wawancara guna memperkuat dan mengecek validasi data tersebut.

### **3.3 Fokus Penelitian**



Selain menekankan pada hasil yang bersifat holistik, penelitian kualitatif juga menekankan pada kejelasan fokus penelitian yang menjadi aspek penting untuk dijadikan bahan kajian yang relevan dengan apa yang menjadi tujuan penelitian. Fokus akan menentukan batasan-batasan dari peneliti tentang apa yang akan dikaji dan diteliti lebih jauh, serta memungkinkan penulis untuk tetap terarah pada objek kajian pada saat pengumpulan data dan analisis data.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah: Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo, yaitu :

- a. Tangibles
- b. Reliability
- c. Responsiveness

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Lokus penelitian menjelaskan tentang dimana penulis melakukan penelitian atau dimana penelitian itu dilakukan. Olehnya yang menjadi lokus atau lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo.

### **3.5 Informan Penelitian**

Penentuan informan penelitian tidak berdasarkan pada keinginan semata dari penulis, namun mempertimbangkan faktor keterkaitan dengan orang yang dianggap mengetahui pokok kajian yang sedang dilakukan, dengan Teknik purposive sampling, sehingga memudahkan perolehan informasi secara jelas dan

dapat memudahkan penulis dalam pengumpulan informasi pada beberapa sumber berikutnya. Olehnya yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretaris Dinas
- 3) Kabag Umum dan Layanan
- 4) Kabag Kepegawaian
- 5) Pegawai

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan beberpa pendekatan, diantaranya : wawancara, observasi dan dokumentasi. Penjelasan dari ketiga pendekatan tersebut dapat dijelaskan sebagai mana dibawah ini :

#### **3.6.1 Wawancara**

Teknik wawancara digunakan untuk menjaring data dan informasi kualitatif secara langsung dari sumber data. wawancara di lakukan secara terbuka dengan tujuan agar peneliti dapat dengan leluasa mengembangkan pertanyaan yang muncul.

### 3.6.2 Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian melalui panca indra ini untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara.

### 3.6.3 Dokomentasi

Pengumpulan data dengan cara mengkaji data sekunder, kemudian mengumpulkannya, mencatat ataupun mempelajari dokumen-dokumen / arsip-arsip yang ada, yang terkait dengan penelitian. sehingga dapat diketahui permasalahan yang terjadi atas dasar referensi buku maupun naskah yang ada.

## 3.7 Teknik Analisis Data

Analisa data ini dilakukan setelah data-data yang diperoleh terkumpul. Dalam hal ini analisa data yang dilakukan menggunakan deskriptif kualitatif, menurut Sugiyono (2005: 91–101) dengan mengutip pendapat Miles dan Huberman (1984), analisa data ini terdiri dari :

#### a. Data *Reduction* (Reduksi data)

Proses pemilihan atau mereduksi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang di dapat dari lokasi penelitian.

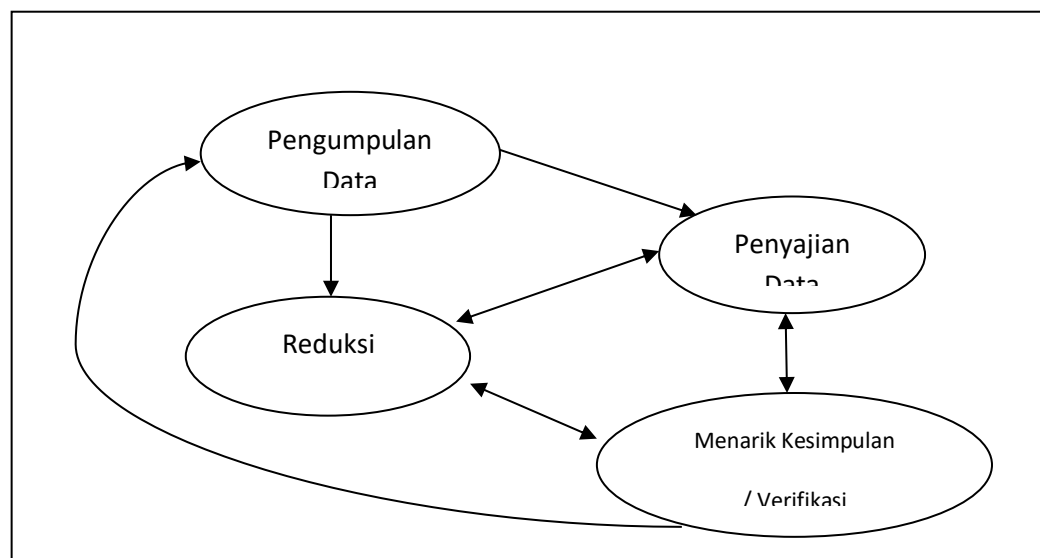
b. *Data Display* (Penyajian data)

Penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori. Dalam arti pengorganisasian data menjadi sekumpulan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

c. Verifikasi (Menarik kesimpulan).

Kegiatan untuk menyimpulkan catatan-catatan lapangan dimana kesimpulan awal yang di kemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Komponen-komponen analisa data model interaktif tersebut diatas dapat disajikan dalam bentuk skema sebagai berikut:



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Salah satu tujuan hadirnya pemerintahan adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara dari berbagai aspek kebutuhan hidupnya. Prinsip dasar pertanggung jawaban Negara dalam hal ini pemerintah adalah memberikan kepuasan atas segala layanan public yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tetap mengedepankan prinsip-prinsip dasar dari peraturan yang berlaku, serta kemudahan akses layanan public yang diatur dalam sistem birokrasi pemerintahan. Amanat terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat telah diatur dalam undang-undang sebagai patron penyelenggaraan Negara untuk melaksanakan kewajibannya pada aspek keterpenuhan hajat masyarakat. Baik dari sisi layanan jasa, administratif, maupun kebutuhan lainnya.

Sebagai bagian dari upaya untuk memperoleh hasil dalam penelitian, maka peneliti melakukan wawancara bersama dengan beberapa informan yang dianggap cukup relevan dengan apa yang ingin diketahui oleh peneliti. Sebagaimana focus kajian yang dibahas pada bab sebelumnya, maka terdapat empat dimensi pokok sebagai ukuran untuk melihat sejauhmana kualitas pelayanan yang ada. Hasil penelitian dari ke empat dimensi tersebut adalah :

#### **4.2.1 Dimensi Tangibel (Berwujud)**

Kualitas pelayanan publik yang dinilai melalui perwujudan dimaksudkan untuk melihat seberapa siap layanan yang diberikan dengan mempertimbangkan aspek penampilan, model layanan komunikasi, kenyamanan tempat layanan, kedisiplinan, serta kemudhan akan layanan yang diberikan.

Hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo ,tentang aspek penilaian penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, serta dimensi komunikasi dan kedisiplinan pegawai menyebutkan bahwa :

“Proses layanan publik di kantor selama ini layanannya berjalan dengan baik. Terdapat beberapa jenis layanan publik yang bisa ditemui dikantor ini salah satunya adalah peminjaman buku, serta arsip. Adapun berkaitan dengan aspek penampilan dan etika ataupun gaya interaksi pegawai ditempat ini masih pada taraf yang standar, artinya masih dalam kerangka etika sebagaimana aturan yang berlaku. Memang diakui bahwa ada beberapa pegawai yang dari sisi penampilan sering mendapatkan teguran dari pimpinan. Bahkan untuk aspek kedisiplinan pegawai juga masih menjadi perhatian serius kami dilembaga ini untuk ditingkatkan. Kalau dari sisi sarana dan prasarana untuk saat ini sudah cukup untuk menunjang semua jenis layanan yang diberikan” (Wawancara, Maret 2022)

Hal yang juga dijelaskan oleh informan lainnya, yaitu kabag umum dan layanan yang peneliti temui, dengan pertanyaan yang sama diajukan, bahwa :

“Dinas kearsipan adalah lembaga pemerintahan yang memiliki komitmen dalam mecerdasarkan dan mengedukasi publik melalui referensi buku dan arsip. Pelayanan public di Kantor ini selama ini menurut saya sudah berjalan sebagaimana mestinya. Dimana semua jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat dijalankan dengan baik. Kalau ditanya dalam hal penampilan atau interaksi dalam pelayanan publik saya rasa disini cukup baik, bahwasanya ada oknum pegawai yang diluar kontrol etik dan estetika itu akan menjadi perhatian kami untuk dilakukan pembinaan. Memang ada keluhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan. (Wawancara, Maret 2022)

Wawancara dengan kepala bagian kepegawaian juga menyebutkan bahwa:

“Untuk hal yang berkaitan dengan penilaian pegawai saya rasa sudah sesuai dengan prosedur. Misalnya sisi berpakaian mereka selama inikan memang ada aturan Dinas tentang pakaian pegawai, untuk saat ini kedisiplinan pegawai yang masih menjadi pekerjaan rumah lembaga ini untuk dituntaskan. Kenapa, karena memang persoalan disiplin pegawai ini hampir disemua instansi pemerintahan mengalami masalah. Pegawai yang lamban dan lain-lain telah menjadi permasalahan klasik. Pelayanan masyarakat di Kantor ini memang mendapatkan masukan untuk ditingkatkan lagi. Jadi ini akan menjadi beban moral kami dalam memperbaiki layanan”. (Wawancara, Maret 2022).

Berbeda halnya dengan hasil wawancara bersama masyarakat yang datang meminta pelayanan di Dinas Kearsipan. Peneliti sempat mewawancarai salah satu masyarakat yang datang meminta pelayanan. Dimana masyarakat tersebut menjelaskan bahwa :

“Saya sudah dua kali datang kesini untuk mencari buku, namun sayangnya ekali pelayanannya pegawainya kurang baik. Sebagai saran saja, kalau bisa layanan-layanan seperti ini bisa ditingkatkan, biar kami masyarakat bisa memperoleh kebutuhan yang kami cari” (Wawancara, Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara yang dijelaskan sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas layanan dengan melihat dimensi Tangibel atau perwujudan baik dari aspek etika dan estetikanya, serta komunikasi atau interaksi dalam pelayanan publik telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam komitmen kerja lembaga Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. Kedisiplinan telah menjadi tantangan tersendiri dari lembaga ini, karena berdasarkan data temuan menyebutkan bahwa kedisiplinan pegawai masih menjadi permasalahan untuk dibenahi, selain itu dalam hal layanan cepat tanggap berkaitan dengan kebutuhan referensi masyarakat lainnya juga menjadi keluhan dari beberapa masyarakat. Adanya keluhan masyarakat yang diperoleh oleh peneliti dalam wawancara menjadi salah satu indikator perlunya pembenahan dalam sistem layanan public pada lembaga tersebut.



#### 4.2.2 Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Konsep *Realibility* atau kehandalan adalah indikator lain dalam mengukur kualitas pelayanan publik dengan melihat pada beberapa aspek penting, diantaranya berkaitan dengan kecermatan pegawai dalam melayani, adanya standar pelayanan yang jelas, ketersediaan alat bantu berupa sarana yang dapat menunjang pelayanan, serta kehandalan pegawai dalam menggunakannya. Berdasarkan sub indikator tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan diantaranya :

Hasil wawancara bersama Sekretaris Dinas Kearsipan Provinsi Gorontalo tentang dimensi *Realibility* atau kehandalan pada layanan publik yang menyebutkan bahwa :

“Proses layanan kepada masyarakat selama ini tetap mengedepankan aspek standar layanan yang sejak awal sudah diberlakukan. Misalnya cara tentang alur pelayanan, sistem birokrasinya itu sebutulnya sudah ada dan dijalankan. Lebih-lebih lagi kalau bicara sarana penunjang pelayanan, saya kira sudah cukup untuk memberikan kepuasan pada masyarakat yang meminta layanan disini. Untuk aspek keteltian dan keandalan pegawai bagi saya sudah cukup baik” (Wawancara, Maret 2022)

Penjelasan yang sama peneliti dapatkan melalui hasil wawancara bersama Kepala bagian pelayanan :

“Cermat atau handal tidaknya pegawai itu salah satunya dipengaruhi oleh sistem kerja yang merupakan pedoman secara kelembagaan untuk dilaksanakan. Artinya bahwa selama ini proses kerja aparat sudah sesuai dengan pedoman kerja yang ada. Melakukan perencanaan kerja, pelaksanaan kerjanya sampai pada peningkatan kompetensi aparat selalu menjadi perhatian lembaga.” (Wawancara, Maret 2022).

Kepala bagian kepegawaian juga menambahkan bahwa :

“Sarana penunjang tugas bagi para aparat sebetulnya sudah tersedia. Pelayanan-pelayanan publik di Dinas ini seperti ketersediaan buku, arsip-arsip, serta bentuk dokumen-dokumen lainnya. Pembinaanpun bagi pegawai terus kami lakukan dan tingkatkan.” (Wawancara, Maret 2022)

Untuk mendapatkan tambahan informasi pembandingan lainnya, maka peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pegawai di Dinas Kearsipan Provinsi Gorontalo. Hasil wawancara menyebutkan :

“Pelayanan di kantor ini sudah sesuai dengan aturan pelayanan yang ada. Kami pegawai selalu menegdepankan sikap humanis dalam memberikan layanan. Ini sesuai dengan arahan pimpinan kami dan juga kami sadar bahwa kami harus bersikap baik, handal dan wajib memahami tugas dan fungsi kami. Sehingga menurut saya kalau ditanya tentang hal-hal

normative seperti ini, kami menjawabnya dengan fakta bahwa pelayanannya baik”. (awawancara, Maret 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan-informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek *Realibility* (Kehandalan) berupa kecakapan, dukungan sarana, prasarana dalam mendukung pelayanan publik merupakan hal yang selama ini telah ada dan dijalankan oleh Dinas kearsipan Provinsi Gorontalo. Ketersediaan standar layanan yang menjadi pedoman dalam pelayanan publik juga sejak awal telah dibuat dan dijalankan. Model pelayanan publik konsistensi dalam pelayanan maksimal dengan memperhatikan seluruh komponen pendukung tegambarkan dalam hasil penelitian sudah cukup memadai.

#### **4.2.3 *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)**

Dimensi *Responsiviness* merupakan satu diantara dimensi kualitas pelayanan publik dengan mengedepankan aspek cepat tanggap dan respon tepat pada layanan yang diberikan dengan selalu memperhatikan waktu penyelesaian layanan. Kecepatan dalam pelayanan yang diberikan merupakan ukuran kepuasan pelanggan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Hasil wawancara bersama Sekeretaris Dinas Kearsipan Provinsi Gorontalo :

“Responsif dan cepat tanggap itu adalah hal yang harus terpatri dalam pada semua aparat. Ini penting mengingat sebagai pelayan public hal-hal yang berkenaan tentang kepuasan masyarakat adalah tujuan dari pelayanan. Bagi kami untuk respon dan ketanggapan pegawai dalam melayani ini selalu diingatkan untuk dilakukan oleh pegawai. Namun dapat disadari bahwa

aspek kemampuan pegawai ini kan berbeda-beda, karakteristik juha berbeda-beda, maka akan ditemui juga cara atau sikap yang ditunjukkan oleh pegawai sebagai sikap bawaan yang berbeda dalam melayani masyarakat.”  
(Wawancara, Maret 2022)

Kepala bagian kepegawaian mengatakan bahwa :

“Memang diakui respon pegawai dalam melayani masyarakat ini masih menjadi sorotan beberapa masyarakat. Masyarakat mengeluhkan sulitnya mereka mencari referensi yang dibutuhkan, karena ada oknum pegawai yang tdaik melayani dengan baik. Ada juga hal berkaitan dengan layanan peminjaman yang tidak dilayani dengan baik. (Wawancara Maret 2022)

Salah satu pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo mengatakan :

“Kalau kami disini ini sudah merasa bekerja maskmimal. Memberikan pelayanan sepenuh hati tanpa pandang siapapun dia. Kalau ada sikap lambat dan tidak respon terhadap pelayanan saya kira itu oknum saja ya, tidak menjadi gambaran utama semua pegawai. Karena kami disini selalu diingatkan tentang pentingnya pelayana yang baik dan maksimal.  
(Wawancara, Maret 2022)

Peneliti juga melakukan wawancara bersama kepala pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo :

“Unsur-unsur yang disebutkan berkaitan dengan respon, ketepatan waktu dalam pelayanan adalah bagian yang tidak terpisahkan apa yang kami sudah lakukan. Karena memang secara etika pelayanan, pelayanan yang cepat dan tepat adalah hal yang penting. Dan itu harus kami dorong untuk dilakukan oleh pegawai. tidak hanya cepat, tapi ketelitian juga penting untuk dilakukan”. (wawancara, Maret 2022).

Masyarakat yang diwawancarai juga oleh peneliti mengatakan :

“Yang saya alami secara langsung adalah lamanya mencari buku yang saya butuhkan. Padahal kalau saya ketika sudah menggunakan sistem komputerisasi mestinya apa yang dibutuhkan itu bisa cepat ditemukan dan tersedia. (Wawancara, Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan tersebut diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam hal respon atau daya tanggap terhadap layanan di Dinas Kearsipan Provinsi Gorontalo secara umum sudah mengedepankan unsur-unsur penting sebagai penunjang dalam pelayanan public. Responsive, sikap aparat dalam memberikan pelayanan menjadi hal dikedepankan berdasarkan hasil wawancara tersebut. Permasalahan yang muncul sebagai penilaian masyarakat akan layanan diberikan pada dasarnya bagian dari perilaku oknum aparat dan tidak merepresentasikan layanan lembaga secara umum. Adanya penilaian masyarakat akan lamanya pencariin pada buku atau referensi yang dibutuhkan merupakan satu

hal yang menjadi permasalahan klasik di hampir seluruh instansi pemerintahan, namun hal tersebut ditanggapi dengan cara melakukan evaluasi terhadap pola layanan yang selama ini diberikan.

### **4.3 Pembahasan**

Kualitas pelayanan publik adalah bagian penting dari sebuah sistem pengembangan layanan publik dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat terhadap kebutuhan administratifnya. Dalam berbagai kebijakan pengembangan layanan public, terdapat berbagai konsep sebagai pedoman atau pedoman baku baik yang tertuang dalam standar operasional prosedur (SOP), maupun yang dituangkan dalam bentuk regulasi atau undang-undang layanan public.

Suatu konsep pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu upaya yang harus dilaksanakan oleh penyedia jasa untuk dijadikan sebagai prinsip dan falsafah dasar dalam memberikan kepuasan pelanggan, karena jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan yang diterima layanan, maka tentu public akan memberikan apresiasi akan kualitas layanan yang diberikan. Begitu juga sebaliknya jika layanannya buruk, maka akan muncul berbagai macam sorotan dari masyarakat terhadap layanan buruk dari satu institusi pemerintahan.

Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu situasi yang dapat berubah sesuai dengan keterpenuhan layanan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang dapat memenuhi harapan, dengan dampak memberikan kualitas pelayanan.

Dalam temuan hasil penelitian sebagaimana yang dijelaskan pada sub bab sebelumnya tentang ukuran kualitas layanan publik pada Dinas kearsipan dan perpustakaan Provinsi Gorontalo, kualitas pelayanan publik yang ditinjau dari beberapa dimensi, seperti halnya *Tangibel* (Berwujud) yang melihat kualitas pelayanan publik dengan melihat seberapa siap layanan yang diberikan dengan mempertimbangkan aspek penampilan, model layanan komunikasi, kenyamanan tempat layanan, kedisiplinan, serta kemudhan akan layanan yang diberikan.

Selain itu juga dimensi ini dapat dipahami sebagai kemampuan dari penyedia jasa public untuk mempublikasi eksistensinya pada masyarakat. Nilai estetika yang tercermin melalui penampilan dan ketersediaan sarana dan prasarana organisasi adalah bukti konkrtn dari penyedia layanan.

Temuan hasil penelitian memberikan gambaran secara faktual bahwa secara umum pelayanan publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo telah memiliki unsur-unsur pendukung yang dapat menjadi ukuran baik akan kualitas layanan yang diberikan, baik dari aspek penilaian estetika pegawai atau sisi penampilannya, dukungan fasilitas Dinas atau prasarana lainnya, serta berbagai hal yang dapat dilihat sebagai bagian yang tidak terpisahkan akan akan komitmen layanan yang berkualitas. Namun disadari bahwa dukungan akan unsur-unsur dimaksud tidak akan cukup, jika tidak didukung oleh kemampuan pegawai dalam membangun relasi yang baik dengan pengguna layanan. Fakta bahwasanya terdapat keluhan masyarakat tentang lamanya pencarain dokumen atau buku, serta lambannya pegawai dalam melayani menjadi alasan kuat bahwa petingnya

dilakukan evaluasi dan pembenahan akan kepuasan masyarakat tentang layanan birokrasinya.

Dimensi yang kedua sebagai ukuran untuk melihat kualitas layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini adalah kapasitas penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang direncanakan dengan tepat. Kemampuan pegawai dalam melayani akan sangat membantu pengguna jasa dalam memanfaatkan layanan dengan mudah. Kehandalan aparat juga bisa dilihat pada ketelitian dalam melayani, kemampuan dalam penggunaan sarana atau alat bantu yang disediakan untuk memudahkan pelayanan.

Pada hasil penelitian menunjukan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo telah melaksanakan standar layanan yang jelas berdasarkan ketentuan yang ada sebagai upaya untuk membangun komitmen lembaga dalam memberikan kepuasan pada pengguna layanan. Menggunakan standar operasional telah lama diberlakukan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. Ketersediaan standar layanan bukan satu-satu ukuran dalam melihat sisi kehandalan, namun instrument lain yang juga masuk dalam ukuran kehandalan adalah kemampuan pegawai atau aparat dalam menggunakan sarana penunjang, alat kerja yang disedian, serta proses kerja yang tepat dan cepat.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan



pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu perlu ditingkatkan lagi melalui beragam metode pengembangan potensi aparatur. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Dimensi selanjutnya yang menjadi ukuran peneliti pada kualitas layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo adalah *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, adanya upaya yang *responsive* terkait dengan sistem layanan, khususnya berkaitan dengan keperluan masyarakat akan memudahkan masyarakat. Kurangnya informasi atau reespon terhadap kebutuhan masyarakat akan membentuk prespektif yang negatif terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan berdasarkan hasil temuan secara umum sudah mengedepankan unsur-unsur penting sebagai penunjang dalam pelayanan public. Responsive, sikap aparat dalam memberikan pelayanan menjadi hal dikedepankan berdasarkan hasil. Permasalahan yang muncul sebagai penilaian masyarakat akan layanan diberikan pada dasarnya bagian dari perilaku oknum aparat dan tidak merepresentasikan layanan lembaga secara umum. Adanya penilaian masyarakat akan lambatnya pencarian referensi, serta ketersediaan dokumen yang kurang tersedia merupakan satu hal yang menjadi permasalahan klasik di hampir seluruh instansi pemerintahan, namun hal tersebut ditanggapi dengan cara melakukan evaluasi terhadap pola layanan yang selama ini

diberikan. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo berdasarkan ukuran atau dimensi kualitas pelayanan public menunjukan bahwa secara umum dapat dikatakan sudah cukup baik berdasarkan kesimpulan wawancara dari ketiga dimensi yang dianalisis. Aspek penampilan dan kecakapan aparat sudah cukup baik hal ini terlihat dari sisi penampilan aparat, cara berpakaian yang telah diatur, kenyamanan dalam pelayanan, kemudahan, serta adanya dukungan alat bantu dalam pelayanan sudah tersedia dan dilaksanakan. Aspek lainnya juga yang tergambarkan secara umum adalah pada dimensi kehandalan, terdapat dukungan standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan, sisi kecermatan dan kemampuan aparat juga adalah unsur-unsur yang terlihat pada instansi tersebut. Aspek atau dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yang menyangkut tentang respon aparat, cepat dan tepat serta sesuai dengan waktu penyelesaian pada dasarnya sudah cukup baik, sekalipun masih terlihat adanya keluhan masyarakat yang masih belum maksimal untuk ditanggapi secara baik.

Sekalipun pada ketiga aspek atau dimensi yang dinilai dan dikaji telah menunjukan penilaian yang cukup baik, namun bukan berarti tidak ada permasalahan yang muncul. Fakta bahwa masih ada beberapa permasalahan konkrit yang ditemukan dalam penelitian tentang keluhan-keluhan dari layanan cepat, respon

aparat, serta adanya pejabat yang kurang konsisten akan kebutuhan layanan masyarakat menjadi aspek penilaian tersendiri akan kurang maksimalnya layanan yang diberikan.

## **5.2 Saran**

Berkaitan dengan kesimpulan hasil temuan penelitian maka hal yang dapat diberikan masukan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo adalah instansi tersebut melalui pimpinannya diharapkan agar lebih memperhatikan, serta konsisten pada prinsip-prinsip dasar standar kualitas pelayanan public. Dimensi-dimensi yang disebutkan pada kesimpulan penelitian memberikan gambaran bahwa perlu adanya evaluasi yang rutin terhadap sistem layanan yang diberikan, sehingga dengan itu respon cepat terhadap perbaikan sistem layanan akan terlihat. Perlunya juga untuk mengembangkan potensi aparat, khususnya berkaitan dengan kemampuan dalam penggunaan alat bantu kerja yang tersedia, serta ketersediaan dokumen, referensi dan arsip lainnya yang dapat menjadi kebutuhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta : Rajawali Pers Barthos,
- Basir. 2003. *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Maju Mundur
- Kencana, Inu Syafie. 2015. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhidin, Sambas Ali dan Hendri Winata. 2016. *Manajemen Kearsipan*. Bandung: cv Pustaka Setia
- Paimin Napitupulu,. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung:Alumni
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi
- Saransi, Ahmad. 2014. *Kearsipan Sulawesi Selatan*. Makassar: Sawerigading
- Sedarmayanti. 2015. *Tata Kearsipan*. Bandung: Maju Mandar
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & G*. Bandung: Alfabeta

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama

Tjiptono, Fandy, & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI

Wursanto. 1999. *Kearsipan 1*. Yogyakarta: Kanisius

# ABSTRACT

## MARYAM NATALIA. S2118040. THE PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE OFFICE OF ARCHIVES AND LIBRARY OF GORONTALO PROVINCE

This study aims to determine the public service quality at the Office of Archives and Library of Gorontalo Province. Data analysis in this study employs the interactive analysis of Miles and Huberman. The results of the study are the public service quality at the Office of Archives and Library of Gorontalo Province based on the size or dimensions of the public service quality. It indicates that generally the public service quality is categorized as 'good' based on the interviews about the three dimensions analyzed. The aspects of appearance and skills of the apparatus are quite good. It can be seen from the appearance of the apparatus, the way of dressing as ruled, comfort in service, convenience, and the support of available assistive devices in the service implemented. Another aspect described is the reliability dimension. The support for standard operating procedures (SOP) as a guide in the implementation of services, and the accuracy and capability of the apparatus are also elements seen in the Office. Aspects or dimensions of Responsiveness (Response) concerning the response of the apparatus. It is considered 'quick' and 'accurate'. It follows the completion time found good enough. However, there are still complaints from the public saying not optimal services to be responded to properly. Even though the three aspects or dimensions assessed and studied have shown a 'fairly good' assessment, it does not mean that there is no problem that arises. The fact is that there are still some problems found in the study. They are complaints about fast service, the response of apparatus, and the presence of officials. It is found inconsistent with the needs of community services. They are aspects of a separate assessment of the less than optimal service provided.

Keywords: public service quality

Kepada Yth,

Kepala Badan KESBANGPOL Provinsi Gorontalo

di-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D  
NIDN : 0911108104  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan Proposal / Skripsi, kepada :

Nama Mahasiswa : Marryam Natalia  
NIM : S2118040  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI GORONTALO  
Judul Penelitian : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI GORONTALO

Sebelumnya saya mengucapkan banyak terima kasih



**PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO**  
**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN**  
*Jln. Pangeran Hidayat II Kel. Pulubala Kec. Kota Tengah Kota Gorontalo*  
*Telp / Fax ( 0435 ) 27030*

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 046/ARPUS/346 /V/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini, Plt. Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo menerangkan bahwa :

Nama : **MARYAM NATALIA**  
NIM : 52118040  
Jenis kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : Jl. Jamaludin Malik No. 47. Kota Selatan Kota Gorontalo

yang bersangkutan benar-benar telah selesai melaksanakan penelitian di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Gorontalo dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo"**. Demikian surat keterangan ini dibuat dan dipergunakan sebagai mana mestinya.

Gorontalo, 28 Mei 2022  
Plt. Kepala Dinas

  
Thufik EL Hakim Sidiki SE.MM  
Nip. 196809141997031005





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
 Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp ( 0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**  
 Nomor : 091/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

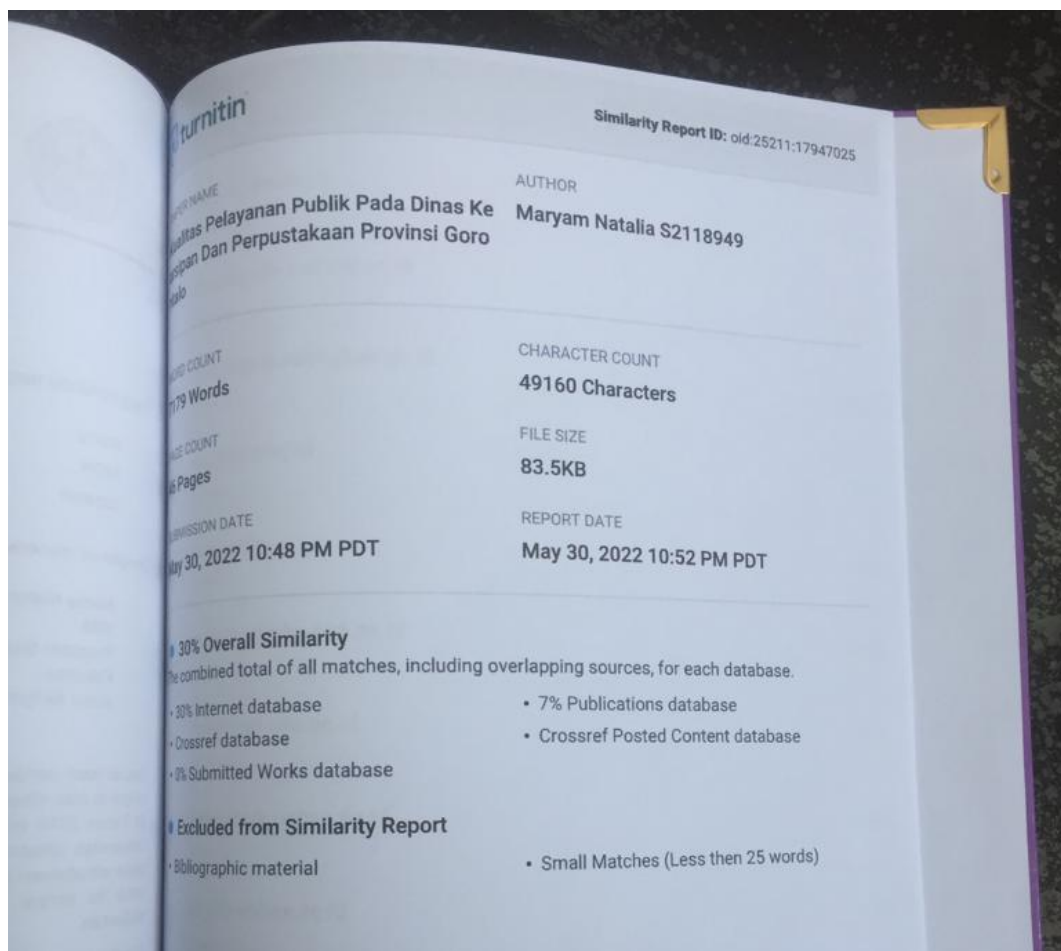
Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP  
 NIDN : 0924076701  
 Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

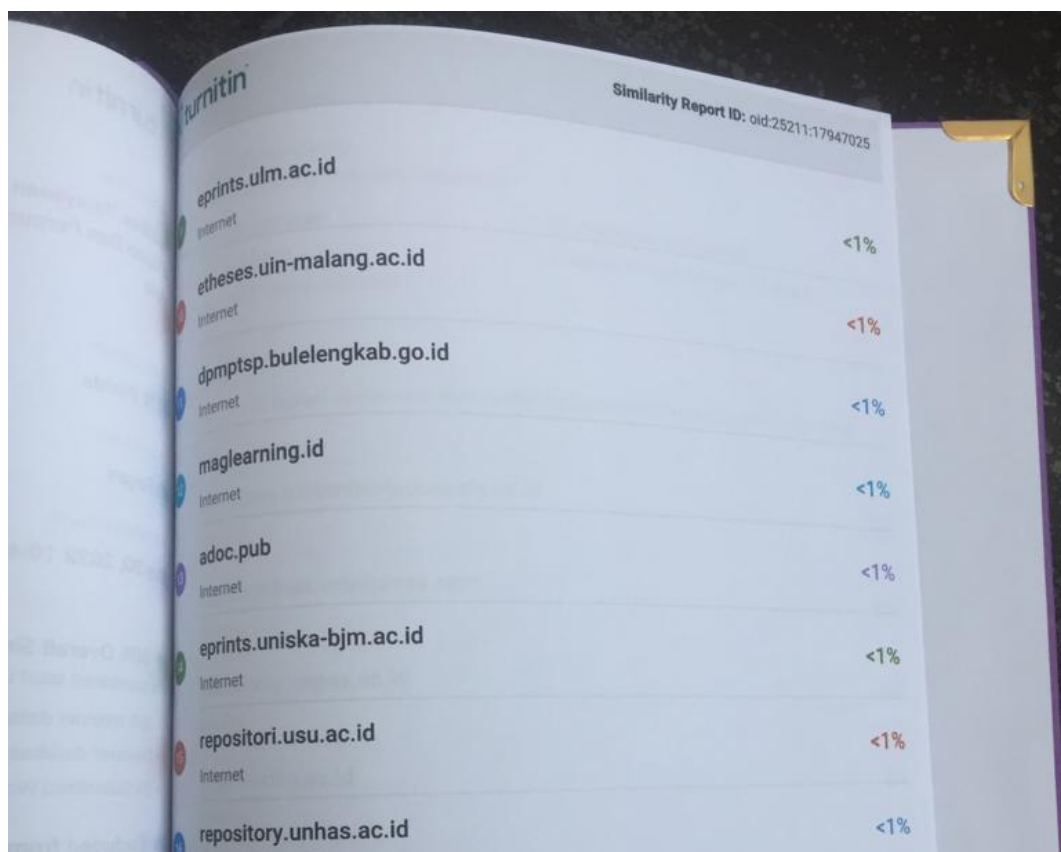
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : MARYAM NATALIA  
 NIM : S2118040  
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
 Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo

Seesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 30%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.





Turnitin

Similarity Report ID: oia:25211:17947025

eprints.ulm.ac.id	Internet	<1%
etheses.uin-malang.ac.id	Internet	<1%
dpmptsp.bulelengkab.go.id	Internet	<1%
maglearning.id	Internet	<1%
adoc.pub	Internet	<1%
eprints.uniska-bjm.ac.id	Internet	<1%
repositori.usu.ac.id	Internet	<1%
repository.unhas.ac.id		<1%

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Pribadi

Nama : Marryam Natalia  
Nim : S2118040  
Tempat Tanggal Lahir : Minahasa, 25 Desember 1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Angkatan : 2018  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Status : Mahasiswa Karyawan  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Jamaludin Malik  
Nama Ayah : Noike Jeldi Sumarandak  
Nama Ibu : Nirmala Podungge  
Jumlah Saudara kandung : 2  
Nama Adik : Abd. Razak Sumarandak



### B. Riwayat Pendidikan

1. SDN 63 Kota Gorontalo
2. SMP Negeri 6 Kota Gorontalo
3. SMA Prasetya Kota Gorontalo