

KINERJA PELAYANAN DI KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI KOTA PONTIANAK

Oleh:
SITI NURMALA
NIM. E21111003

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

Email: sitinurmala92@gmail.com

Abstrak

Kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Arsip Kota Pontianak belum mencerminkan pelayanan prima. Hal ini terlihat dari terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang bekerja, dari jumlah personil masih ada pegawai yang tidak menguasai dalam bidang kearsipan dan reliabilitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan masih kurang tepat waktu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Kinerja Pelayanan Di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Pontianak khususnya dibidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip dilihat dari ketampakan fisik, reliabilitas, dan kompetensi. Teori yang dipakai Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) sebagaimana dikutip oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih (2014:182-183) yaitu dengan tiga aspek Ketampakan fisik (*tangible*), Reliabilitas (*reliability*), dan Kompetensi (*competence*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan Kualitatif, sumber informasi diperoleh melalui wawancara terhadap orang-orang atau informan yang dianggap mengetahui masalah yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan hanya dikelola oleh 10 orang yang menjabat namun masih dirasakan kekurangan pegawai terutama untuk pembinaan SKPD, pembinaan program kearsipan elektronik dan pengelolaan arsip sehingga pegawai harus merangkap pekerjaan, disana juga tidak ada security sehingga sering terjadi kehilangan helm, dari jumlah pegawai masih ada pegawai yang belum menguasai bidang kearsipan sehingga bisa mengganggu dalam penyelesaian pekerjaan, dan terbatasnya sumber daya manusia yang ada di kantor tersebut juga mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan sehingga tugas yang diberikan sering tidak selesai dengan tepat waktu. Saran yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu seharusnya kinerja pelayanan mampu meningkatkan sumber daya manusia, reliabilitas dan kompetensi lebih diperhatikan lagi di Kantor Arsip Khususnya dibidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip.

Kata-Kata kunci : Kinerja Pelayanan, Ketampakan Fisik, Reliabilitas, dan Kompetensi

Abstrak

Service performance which is carried out by office of archives in pontianak not mirrored the prime service yet. This matter is seen from the limited laboring human resource amount, from amount of officer personnel which still not master the field of archives and reliability of the officer in finishing work still be ill timed. Intention of this research is to know and analyse the Service Performance in Office of Library of Archives and Documentation in Pontianak specially in the area of Construction And Archives Service section seen from tangible, reliability, and competence. Theory used are the Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) as cited by Ratminto & Atik Septi Winarsih (2014:182-183) that is by using three aspect of tangible, reliability, and competence. Method used in this research is descriptive research with the qualitative approach, information source obtained through interview from people or informant that assumed to know the problem to be checked. Result of research indicate that the Service Performance is only managed by 10 person who take hold but still had officer insufficiency especially for the construction of SKPD, construction program the archives of electronic and management archives so that officer have to double the work, nor there is security so that it is often happened the helmet loss, from amount of officer there are still many officer who doesn't master the archives area so that it disturb the in completion of task, and the limited of human resource in

the office also influence the accuracy of time in completion of task so that duty given often do not finish punctually. Suggestion which can be taken away from the result of research conducted is that service performance ought to be able to improve the human resource, reliability and competence should be attention in the Archives Office Specially the section area of Construction And Archives Service.

Keyword : Service Performance, Tangible, Reliability, and Competence.

A. PENDAHULUAN

Dari tahun ke tahun program dan kegiatan yang dimunculkan bertujuan untuk meningkatkan pembinaan SKPD, pembinaan program kearsipan elektronik dan pengelolaan arsip. Di Kantor Arsip Kota Pontianak hanya dikelola oleh 10 orang yang menjabat. Namun, masih dirasakan kekurangan pegawai terutama untuk pembinaan SKPD, pembinaan program kearsipan elektronik, pengelolaan arsip, dan memasukkan database dalam komputer, untuk saat ini sebagian data kearsipan sudah dimasukkan di dalam komputer sedangkan sebagiannya lagi belum dikarenakan kekurangan tenaga kerja sedangkan alatnya sudah tersedia sehingga pegawai harus merangkap kerja. Kadang – kadang satu pegawai bisa merangkap tiga pekerjaan dikarenakan kekurangan pegawai kantor.

Di halaman parkir Kantor Arsip sering terjadinya kehilangan helm. Baru – baru ini terjadinya kehilangan sepeda karena di sana tidak ada security ataupun satpam

yang jaga. Halaman parkir Kantor Arsip masih kurang memadai di karenakan dalam satu ruang lingkup ada empat kantor yaitu Kantor Perpustakaan, Kantor Arsip, Kantor Dokumentasi dan Dinas Perhubungan sehingga halaman parkir harus berbagi dengan kantor lain juga. Dari jumlah personil hanya 8 orang yang sudah menguasai bidang kearsipan sedangkan 2 orang pegawainya masih ada yang belum menguasai bidang kearsipan sehingga bisa mengganggu dalam penyelesaian pekerjaan.

Kinerja pelayanan pada kantor Arsip masih belum sesuai dengan keinginan karena masih seringnya pegawai Arsip yang lambat dalam memberikan pelayanan dikarenakan kekurangan pegawai yang bekerja. Terbatasnya sumber daya manusia yang ada dikantor tersebut juga mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan sehingga tugas yang diberikan sering tidak selesai dengan tepat waktu. Hal ini yang selanjutnya memberikan dampak semakin tidak efektif dan tidak efisiennya penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, peneliti memfokuskan penelitian ini pada : pada bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip khususnya pada Kinerja Pelayanan Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip Di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Pontianak.

Manfaat teoritis dari penelitian ini Memberikan sumbangan keilmuan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara terutama dalam kaitannya Kinerja Pelayanan

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kinerja Pelayanan

Istilah kinerja berasal dari kata “*Job Performance*” atau “*Actual Performance*” (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (1996:503) menerangkan bahwa kinerja mengandung arti : (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperhatikan, (3) kemampuan kerja.

Sedangkan pendapat Simamora (2002:423) memberi batasan kinerja, kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris,”*Perfomance*” atau “*Jo Perfomance*”

Di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Pontianak dan memberikan inspirasi bagi peneliti berikutnya sehingga akan menambah dan memperluas khazanah dalam bidang Ilmu Administrasi Negara. Secara Praktis hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atau sumbangan pemikiran terhadap pembahasan dalam mengatasi masalah yang ada Di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi khususnya di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip.

tetapi dalam bahasa Inggrisnya sering disingkat menjadi “*Perfomance*” saja.

Menurut Zeithaml,Parasuraman dan Berry,1990 (dalam Atik dan Ratminto 2014:182 - 183) ada sepuluh indikator kinerja pelayanan yaitu :

a. Ketampakan fisik (*tangible*) Meliputi fasilitas fisik dari gedung, perlengkapan, pegawai dan sarana. Dalam hal ini semua sarana dan prasarana peralatan kerja dan pendukung lainnya harus tersedia supaya provider dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada customer sehingga dengan adanya fasilitas yang lengkap customer juga dapat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

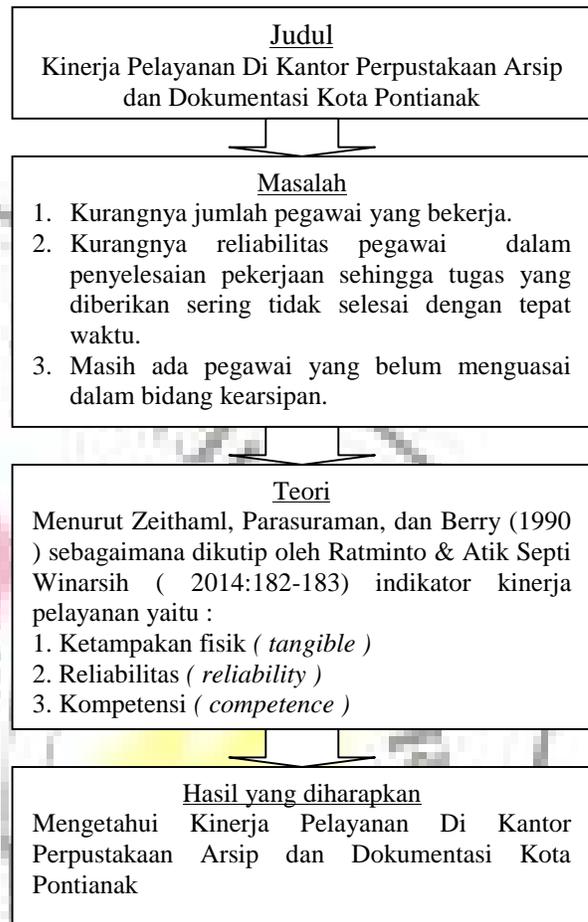
- b. Reliabilitas (*reliability*) Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan. Maksudnya adalah dalam memberikan pelayanan provider menargetkan waktu tertentu untuk dapat menyelesaikan tugasnya yaitu memberikan pelayanan kepada customer sesuai yang ditargetkan.
- c. Responsivitas (*responsiveness*) Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam hal ini provider harus memiliki sikap tanggap terhadap aduan customer mengenai kurang jelasnya informasi yang di berikan dan pelayanan yang tidak memuaskan.
- d. Kompetensi (*competence*) Kemampuan yang dimiliki penyelenggara pelayanan dalam hal ini kemampuan yang di maksud adalah kemampuan dari tiap – tiap karyawan seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang di butuhkan.
- e. Kesopanan (*courtesy*) Meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact person.
- f. Kredibilitas (*credibility*) Sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, contact personel, dan interaksi dengan pelanggan.
- g. Keamanan (*security*) Aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, finansial, dan kerahasiaan.
- h. Akses (*access*) Meliputi kemudahan untuk dihubungi, ditemui atau pada indikator akses ini lebih ditekankan pada tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Komunikasi (*communication*) Memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengar keluhan dan saran pelanggan.
- j. Pengertian (*understanding the customer*) Usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan dan pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Kinerja sangat penting bagi suatu organisasi karena hasil penilaian ini dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam pencapaian misinya terutama di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Pontianak. Secara umum,

akuntabilitas kinerja pegawai masih menerapkan standar nilai dan norma dalam melaksanakan tugas dan fungsi. Informasi mengenai kinerja sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu telah sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Kantor arsip sebagai unit kerja yang mengelola dan menyimpan arsip – arsip SKPD dengan baik dan benar serta unit kerja yang mengelola arsip sesuai dengan kewenangannya dibidang kearsipan harus dapat menetapkan norma standar dan pedoman penyelenggaraan kearsipan dilingkungan Kota Pontianak berdasarkan kebijakan nasional yang meliputi pembinaan, penyelamatan, pelestarian, pengamanan, pengawasan arsip.

Gambar 1
Alur Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Fokus masalah dan tujuan yang dipaparkan sebelumnya maka penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan tata kearsipan di kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Pontianak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif,

yaitu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau temuan – temuan data dan gejala – gejala yang ada dan yang terjadi berdasarkan fakta yang tampak atau sebagai mana adanya yang terjadi di lapangan pada saat penelitian dilaksanakan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis faktual dan akurat mengenai faktor – faktor serta hubungan dengan fakta dalam Kinerja Pelayanan Di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Pontianak. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dibantu dengan alat bantu penelitian berupa *tape recorder*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:339) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Agar data yang peneliti dapat teruji keabsahannya maka dari itu peneliti menggunakan cara triangulasi data. Peneliti menggunakan triangulasi sumber yaitu mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain dan triangulasi teknik yaitu mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja untuk setiap organisasi merupakan standar yang terukur sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Kinerja merupakan suatu hal yang penting agar dapat mengetahui sejauh mana tujuan organisasi dapat tercapai dalam kurun waktu tertentu. Diperlukan penelitian pengukuran kinerja supaya semua hasil kerja dapat diketahui.

Pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat strategis. Dengan mengukur kinerja pelayanan berarti memahami dan mempelajari kinerja yang dimiliki setiap pegawai dalam sebuah organisasi. Informasi mengenai keadaan pegawai, hasil kerja pegawai serta hambatan – hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan sangat penting untuk diketahui sehingga dalam menganalisa kinerja pelayanan dapat diperjelas sebagai bahan evaluasi untuk menilai keberhasilan dan ketidakberhasilan pelaksanaan tugas yang telah dibebankan kepada pegawai.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman

dan Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service*. Menurut mereka Zeithaml, Parasuraman dan Berry : 1990, ada sepuluh indikator kinerja pelayanan yaitu Ketampakan Fisik, Realibilitas, Responsivitas, Kompetensi, Kesopanan, Kredibilitas, Keamanan, Akses, Komunikasi dan Pengertian.

1. Ketampakan Fisik (*Tangible*)

Tangible merupakan jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, penampilan personil penyedia jasa dan pegawai. Kualitas dalam memberikan pelayanan tidak saja disebabkan oleh faktor sarana dan prasarana melainkan terdapat faktor lainnya yang juga terpengaruh terhadap pelayanan yang cepat dan tepat waktu antara lain sumber daya manusia. Sumber daya manusia yaitu salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai TU Ibu A menerangkan bahwa :

“Di Kantor Arsip ini sarana dan prasarannya sudah melengkapi kebutuhan pegawai arsip hanya saja mobil dinas tidak ada karena menghindari dari mark up tetapi setiap pegawai yang dinas di luar kote akan di bayar dari pergi sampai pulang oleh kantor. Motor dinas hanya 1 digunakan untuk mengantar surat dan bayar pajak. Di sini juga toiletnya mendapatkan

penghargaan dan dijadikan sebagai contoh untuk kantor lainnya”.

Sumber Daya Manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, Sumber Daya Manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi.

Di sini Sumber Daya Manusia dilihat bukan sekedar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan dan juga bukan sebaliknya sebagai liability Di sini perspektif Sumber Daya Manusia sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemuka. Secara garis besar, pengertian Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Calon Arsiparis Ibu R mengungkapkan bahwa :

“Sumber daya manusia kantor ni belum maksimal dari segi jumlah personilnye, masih dirasakan kekurangan pegawai kadang kite harus merangkap kerje akibat

dari kurangnya pegawai yang ada di kantor ni”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahasiswa M mengungkapkan bahwa :

“Sumber daya manusia yang ada dirasakan masih kurang mendukung dalam pemberian pelayanan sehingga terjadi lama menunggu”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pembinaan dan Pelayanan Arsip Bapak Z A mengungkapkan bahwa :

“Kelengkapan fasilitas seperti sarana dan prasarana penunjang di Kantor Arsip Kota Pontianak sudah kami sediakan tapi untuk sumber daya manusi perlu penambahan karena di Kantor ini masih kurang tenaga kerjanya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai Arsiparis Bapak A menerangkan :

“Pegawai di sini maseh kurang mencukupi terutame untuk pembinaan Satuan Kerja Perangkat Daerah, Pembinaan Program Kearsipan Elektronik, memasukkan database dalam komputer dan pengelolaan arsip. Alatnya sudah tersedie tapi pegawai harus berbagi kerje jadi data tersebut hanya sebagian jak yang masuk sebagiannya belom karena sumber daya manusienye yang kurang di kantor ni”.

Kantor Arsip Kota Pontianak mempunyai sarana tempat parkir yang minim. Tidak begitu luas, sarana tempat parkir bagi pengguna kendaraan roda dua dan empat belum cukup luas dan tidak memiliki atap. Disana tidak memiliki security untuk memakirkan kendaraan banyak kendaraan yang berserakan kemana

– mana tidak sesuai memakirkannya pada hal Kantor Arsip sudah membuat line buat memakirkan kendaraan tetap saja kendaraan motor tidak rapi dan sejajar sehingga susah buat masuk ke Kantor Arsip. Disana juga tidak ada pepohonan yang tumbuh sehingga motor berjemur diatas terik matahari dan hujan ribut.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kasi Pembinaan dan Pelayanan Arsip Bapak Z A menyebutkan bahwa :

“Untuk masalah halaman parkir disini memang kurang memadai untuk memakirkan kendaraan karena lokasinya sempit dan untuk masalah keamanan terutama helm memang masih kurang aman karena kita tidak mempunyai satpam untuk menjaga halaman parkir dan mengatur kendaraan jika ada pengunjung yang datang jadi kita disini harus memakirkannya sendiri kadang ada pengunjung yang datang asal – asalan memakirkan kendaraannya”.

Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu Mahasiswa R menyebutkan bahwa:

“Lokasi parkir disini memang sempit dan takut untuk meninggalkan helm disini karena tidak ada yang menjaganya jadi kita harus membawa helm masuk di tempat parkirnya juga kadang berantakan kendaraannya jadi sulit untuk mengeluarkan kendaraan disini karena tidak ada yang mengatur kendaraannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Arsiparis Bapak A yang menjelaskan bahwa :

“Tempat parkir Kantor Arsip memang sempit karena disini ada 4 kantor yang memakai halaman parkir ini seperti Kantor Perpustakaan Kantor Arsip Kantor Dokumentasi dan Kantor Dinas Perhubungan. Keamanan disini juga masih kurang sering terjadinya kehilangan helm pengunjung dan baru – baru ini terjadi kehilangan sepeda pengunjung karena tidak ada yang jaga halaman parkir. Kadang pegawai disini bergantian untuk melihat halaman parkir. Tetapi kite sudah membuat spanduk agar helm dibawah masuk tetapi masih saja ada yang tidak mendengarkan spanduk tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Mahasiswa M yang menjelaskan bahwa :

“Lahan parkir yang sempit membuat saya memarkir atau menaruh kendaraan tidak pada tempat yang telah disediakan. Seperti beberapa orang memarkir atau menaruh kendaraannya tidak pada tempat yang telah disediakan. Ketika saya mau pulang mengalami kewalahan mengeluarkan sepeda motornya. Hal ini disebabkan juga karena orang menaruh atau meletakkan sembarangan atau tidak tersusun rapi sehingga sangat susah mengeluarkannya terutama para perempuan. Fasilitas parkir yang kurang memadai misalnya seperti area parkir yang tanpa atap sehingga membuat pengunjung memarkir sepeda motor milik mereka ditempat yang panas sampai seharian dan jika hari hujan helm para pengunjung pun bisa basah. Masalah keamanan disini masih kurang karena tidak adanya penjaga atau satpam”.

Berdasarkan paparan tersebut, jelas bahwa keamanan sangatlah penting untuk menjaga keamanan halaman parkir terutama

dalam mengatur kendaraan supaya tersusun rapi.

2. Reliabilitas (*reliability*)

Kehandalan adalah suatu penerapan perancangan pada komponen sehingga komponen dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, tanpa kegagalan, sesuai rancangan atau proses yang dibuat. Kehandalan merupakan probabilitas bahwa suatu sistem mempunyai performansi sesuai dengan fungsi yang diharapkan dalam selang waktu dan kondisi operasi tertentu.

Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Kehandalan (*reliability*) meliputi kecepatan, kelancaran dan kemampuan pegawai dalam melayani pengguna jasa. Kecepatan dan kelancaran pelayanan dari Kantor Arsip dilihat dari jangka waktu penyelesaian pekerjaan. Pelayanan dikatakan lancar apabila para pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Hal ini berarti bahwa mereka itu tidak menunda-nunda pekerjaannya, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pembinaan dan Pelayanan Arsip Bapak Z A mengungkapkan bahwa :

“Petugas telah melaksanakan tugas pokok – pokoknya masing – masing serta memanfaatkan waktu dan tenaga sebaik –

baiknya namun petugas terkandung mengalami kehambatan dalam melaksanakan tugasnya disebabkan karena terjadinya kekurangan pegawai”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahasiswa R mengungkapkan bahwa :

“Sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah komunikatif dan ramah dalam menjawab pertanyaan yang pengguna jasa layanan hal tersebut terlihat dari ekspresi wajah dan penggunaan vokal simpatik”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Arsiparis Bapak A yang menjelaskan bahwa :

“Kite disini tidak menggunakan tata cara yang ada seperti di BANK mengucapkan selamat pagi seperti itu tetapi kite langsung ke tujuan yang klien cari seperti cari ada apa, mencari siapa dan minta data apa. Disini juga tidak semua data bisa kite pinjamkan hanya beberapa saja demi kerahasiaan kantor. Untuk waktu pencarian data yang mau dipinjam kepada klien hanya 10 menit saja waktunya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kasi Pembinaan dan Pelayanan Arsip Bapak Z A mengungkapkan bahwa :

“Secara umum tanggungjawab yang dimiliki petugas terhadap pekerjaan sudah cukup baik meskipun mengalami kendala yang disebabkan sumber daya manusianya kurang memadai”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kasi Pembinaan dan Pelayanan Arsip Bapak Z A mengungkapkan bahwa :

“Secara umum pemahaman terhadap tugas yang menjadi tanggungjawab pegawai sudah baik artinya tanpa diperintahpun pegawai tersebut sudah mengerti apa yang harus dikerjakan dan secara bertanggungjawab menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Sementara itu pelayanan dikatakan cepat apabila para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Kantor Arsip dalam waktu singkat. Hal ini berarti bahwa pengguna jasa Kantor Arsip tidak dihadapkan pada waktu tunggu yang lama, sehingga mereka dapat terlayani dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Calon Arsiparis Ibu R yang menjelaskan bahwa :

“Pelayanan di Kantor Arsip sekarang sudah menggunakan komputer, apalagi sekarang ada program kearsipan elektronik jadi untuk mencari data tidak perlu lagi memakai manual tetapi hanya saja kendalanya database hanya sebagian yang sudah masuk sebagiannya belum dikarenakan sumber daya manusiayanya kurang jadi kite harus berbagi kerjaan kadang kite harus ada dinas di daerah harus pergi keluar kote jadi tertunda untuk mengerjakannya. Kadang tugas yang diberikan sering tidak selesai dengan tepat waktu jadi harus diselesaikan besok lagi”.

Berdasarkan paparan tersebut jelas bahwa kehandalan diperlukan tanpa adanya kehandalan pekerjaan akan lambat terutama

dalam memberikan pelayanan yang menggunakan jasa Kantor Arsip.

Adanya kemampuan tersebut perlu didukung keterampilan yang memadai, sehingga pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan adalah dengan sarana diklat, training, atau pelatihan maupun belajar pengalaman yang sudah ada.

Untuk dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas demi memenuhi harapan pelanggan, dibutuhkan kemampuan pegawai yang handal dan profesional serta penuh kejujuran dalam melayani pelanggan sehingga masyarakat akan merasa atas terpenuhinya kebutuhan mereka. Sikap profesional Sumber Daya Manusia (SDM) Kantor Arsip harus dapat tercermin dalam bentuk naluri inovasi dan kreatifitas penciptaan sistem dan menggunakan kemajuan teknologi agar perusahaan kini dapat selalu tampil kedepan.

Kemampuan mereka tidak hanya kemampuan teknis saja yang harus dimiliki, akan tetapi tidak kalah penting adalah kemampuan teknis. Kemampuan non teknis tersebut berupa sikap keramahan pegawai, kesopanan dan memperlakukan seseorang secara sama dan lain sebagainya. Jadi pada dasarnya Sumber Daya Manusia yang ada

selain harus mempunyai kemampuan teknis, harus disertai juga dengan prinsip penjujung tinggi etika budaya dan moral berdasarkan moral agama termasuk kejujuran serta keterbukaan yang menyangkut kepentingan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kasi Pembinaan dan Pelayanan Arsip Bapak Z A mengungkapkan bahwa :

“Kemampuan petugas dalam mengerjakan tugas yang diberikan sudah baik hal tersebut dapat diketahui berdasarkan keterampilan yang dimiliki petugas dalam mengerjakan tugas yang diberikan kadang terhambat dikarenakan kekurangan petugas sehingga tugas yang dikerjakan tertunda”.

Hal ini diakui oleh salah satu pegawai Calon Arsiparis Ibu R seperti dituturkan sebagai berikut :

“Masih ada beberapa pegawai di sini yang belum menguasai bidang kearsipan”.

Pencapaian terhadap program kerja adalah suatu usaha pekerjaan yang diselesaikan atau di capai oleh pegawai dalam mencapai target yang telah ditentukan. Prestasi kerja suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari *output* yang dihasilkan baik kuantitas maupun mutunya.

Kemampuan adalah kesanggupan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Kesanggupan ini tidak muncul begitu saja

akan tetapi harus didukung oleh potensi yang ada pada seseorang. Kemampuan seseorang dalam bekerja dapat dikategorikan menjadi kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Kemampuan terbentuk dari jumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemampuan. Dengan demikian apabila seorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi diharapkan memiliki *ability* yang tinggi pula

Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu pegawai Kantor Arsip Bapak A menyebutkan bahwa :

“Yaa benar mbak,tingkat pendidikan pegawai sangat berpengaruh terhadap hasil kita disini”.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja organisasi karena manusia adalah aktor utama setiap organisasi dimana dan apapun bentuknya. Karena tanpa sumber daya manusia tujuan dan sasaran organisasi tidak akan tercapai sesuai yang direncanakan. Sumber daya manusia ini dapat dilihat baru tersedianya pegawai baik secara kuantitas dan kualitas, tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai dan

tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai. Oleh karena itu peranan sumber daya manusia sangat penting dalam setiap organisasi.

Pentingnya peranan sumber daya manusia bagi setiap organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai untuk itu sumber daya manusia perlu memiliki skill atau keterampilan yang handal dalam mengenai setiap pekerjaan, sebab dengan adanya skill yang handal maka secara langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Ketersediaan pegawai yang melaksanakan tugas di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip di Kantor Arsip Kota Pontianak dapat dilihat dari aspek kuantitas maupun kualitas. Dari data yang ada terlihat bahwa pegawai yang melaksanakan tugas di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip di Kantor Arsip Kota Pontianak seluruhnya berjumlah 10 orang yang terdiri dari 4 orang laki – laki dan 6 perempuan. Dari jumlah 10 orang tersebut 1 orang Kasi Pembinaan dan Pelayanan Arsip, 1 orang Administrator Sistem Informasi Kearsipan, 5 orang Calon Arsiparis dan 3 orang Arsiparis.

Untuk melaksanakan tujuan tersebut harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar mampu menghasilkan

rencana yang baik. Kemampuan seseorang merupakan suatu kebutuhan yang dipelajari dari budaya masyarakat dan diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan disamping itu kemampuan juga merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman.

3. Kompetensi (*competence*)

Adanya kemampuan tersebut perlu didukung keterampilan yang memadai, sehingga pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan adalah dengan sarana diklat, training, atau pelatihan maupun belajar pengalaman yang sudah ada.

Untuk dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas demi memenuhi harapan pelanggan, dibutuhkan kemampuan pegawai yang handal dan profesional serta penuh kejujuran dalam melayani pelanggan sehingga masyarakat akan merasa atas terpenuhinya kebutuhan mereka. Sikap profesional Sumber Daya Manusia (SDM) Kantor Arsip harus dapat tercermin dalam bentuk naluri inovasi dan kreatifitas penciptaan sistem dan menggunakan

kemajuan teknologi agar perusahaan kini dapat selalu tampil kedepan.

Kemampuan mereka tidak hanya kemampuan teknis saja yang harus dimiliki, akan tetapi tidak kalah penting adalah kemampuan teknis. Kemampuan non teknis tersebut berupa sikap keramahan pegawai, kesopanan dan memperlakukan seseorang secara sama dan lain sebagainya. Jadi pada dasarnya Sumber Daya Manusia yang ada selain harus mempunyai kemampuan teknis, harus disertai juga dengan prinsip penjujung tinggi etika budaya dan moral berdasarkan moral agama termasuk kejujuran serta keterbukaan yang menyangkut kepentingan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pembinaan dan Pelayanan Arsip Bapak Z A mengungkapkan bahwa :

“Kemampuan petugas dalam mengerjakan tugas yang diberikan sudah baik hal tersebut dapat diketahui berdasarkan keterampilan yang dimiliki petugas dalam mengerjakan tugas yang diberikan kadang terhambat dikarenakan kekurangan petugas sehingga tugas yang dikerjakan tertunda”.

Hal ini diakui oleh salah satu pegawai Calon Arsiparis Ibu R seperti dituturkan sebagai berikut :

“Masih ada beberapa pegawai di sini yang belum menguasai bidang kearsipan”.

Pencapaian terhadap program kerja adalah suatu usaha pekerjaan yang diselesaikan atau di capai oleh pegawai dalam mencapai target yang telah ditentukan. Prestasi kerja suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercemin dari *output* yang dihasilkan baik kuantitas maupun mutunya.

Kemampuan adalah kesanggupan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Kesanggupan ini tidak muncul begitu saja akan tetapi harus didukung oleh potensi yang ada pada seseorang. Kemampuan seseorang dalam bekerja dapat dikategorikan menjadi kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Kemampuan terbentuk dari jumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemampuan. Dengan demikian apabila seorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi diharapkan memiliki *ability* yang tinggi pula

Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu pegawai Kantor Arsip Bapak A menyebutkan bahwa :

“Yaa benar mbak,tingkat pendidikan pegawai sangat berpengaruh terhadap hasil kita disini”.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja organisasi karena manusia adalah aktor utama setiap organisasi dimana dan apapun bentuknya. Kerena tanpa sumber daya manusia tujuan dan sasaran organisasi tidak akan tercapai sesuai yang direncanakan. Sumber daya manusia ini dapat dilihat baru tersedianya pegawai baik secara kuantitas dan kualitas, tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai dan tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai. Oleh karena itu peranan sumber daya manusia sangat penting dalam setiap organisasi.

Pentingnya peranan sumber daya manusia bagi setiap organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai untuk itu sumber daya manusia perlu memiliki skiil atau keterampilan yang handal dalam mengenai setiap pekerjaan, sebab dengan adanya skiil yang handal maka secara langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Ketersedian pegawai yang melaksanakan tugas di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip di Kantor Arsip Kota Pontianak dapat dilihat dari aspek kuantitas maupun kualitas. Dari data yang ada terlihat bahwa pegawai yang

melaksanakan tugas di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip di Kantor Arsip Kota Pontianak seluruhnya berjumlah 10 orang yang terdiri dari 4 orang laki – laki dan 6 perempuan. Dari jumlah 10 orang tersebut 1 orang Kasi Pembinaan dan Pelayanan Arsip, 1 orang Administrator Sistem Informasi Kearsipan, 5 orang Calon Arsiparis dan 3 orang Arsiparis.

Untuk melaksanakan tujuan tersebut harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar mampu menghasilkan rencana yang baik. Kemampuan seseorang merupakan suatu kebutuhan yang dipelajari dari budaya masyarakat dan diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan disamping itu kemampuan juga merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman.

Jabatan atau posisi yang ditempati oleh pegawai harus sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai karena jika jabatan yang ditempati oleh pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki maka akan rendah kinerja yang dihasilkan oleh pegawai. Harapan dan tuntutan masyarakat merupakan prioritas utama pegawai dalam suatu organisasi sejauh mana tuntutan

masyarakat sejauh itu juga pencapaian kerja yang harus dihasilkan oleh pegawai.

Ini mengarah pada suatu konsepsi bahwa kemampuan yang dimiliki seorang pegawai ditunjukkan dengan kesanggupannya sesuai dengan tingkat pengetahuannya dan keterampilan yang diperolehnya melalui pendidikan dan pengalamannya. Tersedianya modal pengetahuan dan keterampilan inilah yang merupakan salah satu faktor untuk mempertimbangkan penempatan seorang calon pegawai, modal ini biasanya dimiliki oleh mereka yang berpendidikan.

Indikator sumber daya manusia dalam hal ini Sumber Daya Pegawai di bidang Seksi Pembinaan Dan Pelayanan Arsip Di Kantor Arsip Kota Pontianak mencakup dalam aspek kemampuan kerja pegawai meliputi dua ranah yaitu (1) ranah pengetahuan dan (2) ranah keterampilan. Artinya, pegawai yang memiliki kematangan kerja yang tinggi dalam bidang tugas pekerjaan tertentu memiliki pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman untuk melaksanakan tugas pekerjaannya tersebut tanpa arahan orang lain Berdasarkan teori tersebut penulis mengukur indikator sumber daya pegawai di bidang Seksi Pembinaan Dan Pelayanan Arsip Di Kantor Arsip Kota Pontianak dengan menggunakan dua sub-

indikator yaitu Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pegawai di bidang Seksi Pembinaan Dan Pelayanan Arsip Di Kantor Arsip Kota Pontianak sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri, olehnya itu semakin berat atau meluasnya tanggung jawab pegawai di bidang Seksi Pembinaan Dan Pelayanan Arsip Di Kantor Arsip Kota Pontianak yang harus dilaksanakan maka dibutuhkan pegawai yang memiliki sumber manusia yang berkualitas pula.

Kemampuan seseorang pegawai sangat ditentukan oleh pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya, sementara motivasi terbentuk oleh sikap pegawai dan situasi kerja. Secara psikologis kemampuan pegawai terdiri kemampuan potensi dan kemampuan realitas, artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata – rata 110 – 120 dengan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan jabatannya dan terampil dalam mengerjakan sehari – hari dengan mudah akan mampu mencapai kinerja yang diharapkan.

Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu pegawai Kantor Arsip Bapak A menyebutkan bahwa :

“Tingkat pendidikan di Kantor Arsip sangatlah mempengaruhi pekerjaan kite hal ini disebabkan semakin tinggi pendidikan semakin tinggi kualitas hasil kerja kite, namun bagi yang berbeda tingkat pendidikan ternyata memiliki ketepatan waktu yang sama tetapi dilihat dari kualitas tetap lebih baik yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi”.

Unsur pengetahuan pegawai juga sangat berpengaruh terhadap pekerjaan yang dihasilkan, pegawai yang memiliki pengetahuan yang luas akan menghasilkan kinerja yang optimal. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pegawai di bidang Kasi Pembinaan Dan Pelayanan Arsip Di Kantor Arsip Kota Pontianak khususnya dalam menyusun rencana kerja. Hal ini sangat diperlukan oleh tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai, oleh karena itu semakin berat dan besarnya tanggung jawab pegawai untuk itu diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Kemampuan seseorang pegawai sangat ditentukan oleh pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya.

E. KESIMPULAN

1. Ketampakan fisik Di Kantor Arsip Kota Pontianak khususnya di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip belum

optimal karena sarana dan prasarana belum memenuhi standar. Di sisi lain pegawai Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip dalam kinerja pelayanan menyayangkan karena kurangnya jumlah sumber daya manusia yang bekerja Di Kantor Arsip Khususnya di bidang Kasi Pembinaan dan Pelayanan Arsip sehingga pekerjaan menjadi terhambat. Terutama kekurangan sumber daya manusia dalam Pembinaan Satuan Kerja Perangkat Daerah, untuk Pembinaan Program Kearsipan Elektronik, dan dalam pengelolaan Arsip. Di halaman parkir masih ada yang kehilangan helm apalagi ada kehilangan sepeda pengunjung karena tidak ada security. Disana juga halaman parkirnya sempit harus berbagi dengan kantor lain. Ditempat parkir juga tidak disediakan atap parkir jadi motor dan mobil pengunjung dan pegawai terkena terik matahari dan tertimpa air hujan. Disana juga tidak ada pepohonan yang untuk meneduhkan motor dan mobil.

2. Reliabilitas Di Kantor Arsip Kota Pontianak khususnya di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip belum optimal karena masih sering pegawai arsip yang lambat dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan dikarenakan kekurangan pegawai yang bekerja Di

Kantor Arsip Kota Pontianak khususnya di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip. Terbatasnya sumber daya manusia yang ada di Kantor Arsip juga mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan sehingga tugas yang diberikan tidak selesai dengan tepat waktu. Pegawai Di Kantor Arsip Kota Pontianak khususnya di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip juga harus merangkap kerja agar pekerjaan tidak menumpuk.

3. Kompetensi Di Kantor Arsip Kota Pontianak khususnya di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip belum optimal hanya saja ada beberapa pegawai yang belum menguasai bidang kearsipan sehingga memperhambat dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan kepada atasan. Pegawai perlu memiliki skill dan keterampilan yang handal dalam mengenai setiap pekerjaan. Karena adanya skill dan keterampilan yang handal maka secara langsung dapat meningkatkan kinerja. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara umum cukup memadai dan memahami tugas – tugasnya. Pemahaman petugas perlu ditingkatkan kembali sehingga lebih memahami bidang tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Terkait

dengan pendidikan formal petugas belum sesuai dengan spesialisasi pendidikan dengan bidang tugas pokok dan fungsinya yaitu jenjang minimal diploma atau sarjana.

F. SARAN

1. Untuk mendapatkan ketampakan fisik yang optimal Di Kantor Arsip Kota Pontianak khususnya di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip masih banyak kurangnya jumlah pegawai yang bekerja. Dalam hal ini penulis menyarankan agar dapat ditambah tenaga atau personil guna mendukung kelancaran mengerjakan tugas yang diberikan. Dan kurangnya security maka dari itu diupayakan untuk memasang CCTV agar bisa terkontrol dari dalam kantor walaupun security tidak ada dan membuat atap buat penyimpanan motor dan mobil pengunjung dan pegawai agar tidak terkena panas matahari dan hujan Atribut area parkir yang memiliki tingkat kepuasan terendah hendaknya diperbaiki dengan memperluas area parkir dan lebih meningkatkan keamanannya sehingga pengunjung merasa aman dan nyaman .
2. Dari segi reliabilitas Di Kantor Arsip Kota Pontianak khususnya di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip lebih mengoptimalkan lagi waktu sebaik – baiknya agar pekerjaan tidak memakan waktu yang lama dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Walaupun sumber daya manusianya kurang harus tetap optimis dan kerja keras agar pekerjaan cepat terselesaikan dan pekerjaan tidak menumpuk banyak dan bisa memanfaatkan waktu. Sedangkan Kemampuan Di Kantor Arsip Kota Pontianak khususnya di bidang Seksi Pembinaan dan Pelayanan Arsip pegawai lebih meningkatkan lagi kemampuan dan keterampilan guna mendorong peningkatan prestasi kerja pegawai dan membantu pegawai dalam menentukan rencana kariernya. Sebab sumber daya manusia yang mempunyai skill dan keterampilan yang handal maka dapat meningkatkan kinerja pegawai. Posisi yang ditempati oleh pegawai harus sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tersebut.

G. DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-Buku:

Bungin, Burhan. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi : Petunjuk Praktis bagi Para Supervisi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada

Hasanusi. 2005. *Analisis Faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai*. Pontianak: MM Untan

Kadarisman.M. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PTGrafindo Persada

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UNIT PENERBIT DAN PERCETAKAN

Makmur. 2009. *Toeri Manajemen Strategik*. Bandung: PT. Refika Aditama

Mangkunegara,A.A Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama

Mangkuprawira,Sjafri.2001.*Manajemen Sumber Daya ManusiaStrategik*.Bogor: Ghalia Indonesia

Moleong,Lexy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosada Karya

Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakrta: PT RINEKA CIPTA

Parasuraman, A., Berry, Leonard and Zeithaml, Valarie(1988).SERVQUAL:A-Multiple-Item Scale For Measuring

Consumer Perceptions Of Service Quality.Jounal Of Retaling.VO.64

Priansa, Donni Juni dan Suswatno. 1992. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: PT ALFABETA

Rosidah, Ambar Teguh Sulistiyani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: GRAHA ILMU

Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

-----2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sulisyanti, Ambar Teguh & Rosidah.2003.*Manajemen Sumber Daya Manusia.Konsep, Teori dan Pengembangan dalam konteks Organisasi Publik*.Yogyakarta: Graha Ilmu

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

Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2005. *MANAJEMEN PUBLIK*. Jakarta: PT gamedia Widiasarana Indonesia

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA

Winarsih, Atik & Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

2. Skripsi

Purwanti, Eka. 2014. *Kinerja Pegawai Di Kantor Desa Pal IX Kecamatan Sungai Kakap Kabupaten Kuburaya*. Pontianak: Universitas Tanjungpura

3. Rujukan Elektronik

Septiyana, Dwi. 2010. *Kinerja Pelayanan PT.Pos Indonesia Kabupaten Sragen*.
<http://core.ac.uk/download/pdf/12351744.pdf> pada tanggal 17 Maret 2015 Pukul 20.13

4. Dokumen

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
Kamus Besar Bahasa Indonesia.1996.Jakarta
: Balai Pustaka

5. Sumber Lainnya

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/09/M.PAN/5/2007 pasal 12 ayat 1 dan 2 tentang Pendoman Umum Penetapan Indikator Kinerja di Lingkungan Instansi Pemerintah

6. Pengarang dalam buku

Heizer dan Render,(2011:171) *menegaskan kualitas ialah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas sebagai kemampuan produk/jasa memenuhi kebutuhan pelanggan*

Krajewski dan Rizman, (1999:215) *melihat kualitas dari dimensi:kesesuaian dengan spesifikasi,nilai,cocok untuk digunakan, dukungan, kesan psikologis*

Russel dan Taylor, (2000:78) *kualitas sebagai totalitas tampilan dan karakteristik layanan jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu*



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS TANJUNGPURA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
 Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
 Homepage: <http://jurnafis.untan.ac.id>

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : SITI NURMALA
 NIM / Periode lulus : E.2.1111.003 /
 Tanggal Lulus : 02 MARET 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
 E-mail address/ HP : situnurmala92@gmail.com / 089506383706

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa*) pada Program Studi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Kinerja Pelayanan Di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi
Kota Pontianak

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Mengetahui/ disetujui
 Pengelola Jurnal

Dr. H. Arifin, M. AB
 NIP. 197105021997021002

Catatan :

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sociologique)

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal :

Siti Nurmala
 NIM. E.2.1111.003

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)