

## EFEKTIVITAS PELAYANAN PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PEKANBARU

Millenia<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia

email: milleniagultom@gmail.com

### Abstrak

*Aplikasi Srikandi telah digunakan untuk membuat prosedur pelayanan pegawai yang efisien di Dispusip Kota Pekanbaru. Ada beberapa faktor yang menyebabkan Dispusip Kota Pekanbaru tidak dapat memberikan layanan pegawai yang efektif, antara lain kurangnya notifikasi surat masuk yang dapat diterima ketika aplikasi tidak dibuka, jaringan yang terkadang tidak stabil, dan frekuensi server aplikasi yang terus menerus down. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan pegawai yang diberikan oleh Dispusip Kota Pekanbaru. Teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Ismaya dkk 2021 adalah ide teoretis yang digunakan dalam penelitian. Menggunakan metode pengumpulan data berbasis wawancara, observasi, dan dokumentasi serta pendekatan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Efektivitas pelayanan pegawai ditentukan dari penelusuran peneliti yang mengungkapkan beberapa alasan yang terus menjadi tantangan bagi Dispusip Kota Pekanbaru sehingga tidak berhasil memberikan pelayanan pegawai yang efektif.*

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan Pegawai

### Abstract

*The Srikandi application has been used to create efficient employee service procedures in the Pekanbaru City Dispusip. There are several factors that cause Dispusip Kota Pekanbaru to be unable to provide effective employee services, including the lack of incoming mail notifications that can be received when the application is not opened, the network is sometimes unstable, and the frequency of the application server that is constantly down. The purpose of this study is to evaluate the performance of employee services provided by the Pekanbaru City Dispusip. The effectiveness theory put forward by Duncan in Ismaya et al 2021 is a theoretical idea used in research. Using data collection methods based on interviews, observation, and documentation as well as qualitative research approaches that are descriptive. The effectiveness of employee services is determined from the search of researchers who reveal several reasons that continue to be a challenge for the Pekanbaru City Dispusip so that it does not succeed in providing effective employee services.*

**Keywords:** Effectiveness, Employee Service

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini mendukung jalannya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang nantinya dapat membantu pelaksanaan pelayanan publik yang lebih unggul kedepannya mengikuti perkembangan teknologi yang semakin maju. Untuk itu kesiapan pegawai sebagai pelaksana layanan dalam penggunaan teknologi digital perlu diperhatikan. Yang nantinya penerapan layanan berbasis elektronik dalam sistem pemerintahan dapat terlaksana dengan efektif.

Dalam rangka mendukung SPBE dan meningkatkan kualitas kearsipan, saat ini pemerintah menggunakan program Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terpadu (Srikandi). Pegawai dapat menggunakan program Srikandi untuk mengelola sistem pengarsipan agar berjalan dengan lancar dan efektif, memungkinkan penyampaian layanan publik yang cepat dan aman. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk mengembangkan dan memperluas arsip agar dapat melaksanakan tugas pemerintahan secara memadai, berfungsi dengan baik, efektif, dan lancar. Penetapan Srikandi sebagai aplikasi umum yang berlaku secara nasional di bidang kearsipan dinamis didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 679 Tahun 2020.

Menurut Pasal 1 Ayat 5 Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 136 Tahun 2021, yang berkaitan dengan Pedoman Pelaksanaan Srikandi di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, menyatakan pedoman Srikandi selanjutnya disebut pedoman penerapan Srikandi adalah serangkaian petunjuk penerapan sistem informasi dinamis berbasis elektronik dalam sistem pemerintahan yang terintegrasi, digunakan secara bagi pakai oleh lembaga Negara dan/ atau pemerintah daerah

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru selanjutnya disebut Dispusip, saat ini melihat kecenderungan peningkatan kearsipan yang tercatat pada tahun 2021. Temuan audit kearsipan saat ini menduduki peringkat ke-15 dari 634 instansi/lembaga di Indonesia dengan skor sangat baik sebesar 71,63 persen dengan kategori sangat baik, dan peningkatan tahunan menjadi 83,75 persen dalam kategori memuaskan (Pekanbaru.go.id 14 Desember 2022).

Dispusip Kota Pekanbaru mengharapakan aplikasi Srikandi dapat memfasilitasi kegiatan pelayanan

kearsipan dalam konteks internalnya. sehingga tujuan yang telah ditetapkan di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat tercapai dan efisiensi layanan pegawai dapat terwujud. Untuk menciptakan layanan publik digital yang relevan dengan aplikasi Srikandi, diperlukan sumber daya manusia yang unggul, dalam hal ini pengarsipan yang berkualitas dan luar biasa.

Namun, beberapa pelaksana layanan aplikasi Srikandi, khususnya yang bekerja di Dispusip Kota Pekanbaru, masih belum menunjukkan kinerja terbaiknya di tahun 2022 dalam mengimplementasikan kearsipan melalui aplikasi Srikandi yang baru karena masalah jaringan yang terkadang tidak stabil, serta server Kementerian Pusat Komunikasi dan Informatika (KOMINFO), dan server Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) yang masih sering mengalami gangguan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dispusip Kota Pekanbaru belum dapat memanfaatkan aplikasi Srikandi secara maksimal. Selain itu, karena aplikasi Srikandi tergolong baru untuk pengarsipan, penggunanya masih awam. Selain itu, masih kurangnya sarana dan prasarana penggunaan aplikasi Srikandi dalam penyelenggaraan layanan kearsipan, serta informasi bagaimana implementasi layanan kearsipan melaluinya.

Adapun jenis naskah yang dapat di arsipkan pada aplikasi Srikandi berjumlah 32 (tiga puluh dua) jenis naskah. Dari 32 (tiga puluh dua) jenis naskah dinas yang tersedia pada aplikasi Srikandi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. Kearsipan Surat Perintah Tugas (SPT) merupakan naskah dinas yang paling banyak di arsipkan pada aplikasi Srikandi sejak awal penerapan pada februari 2022 hingga saat ini. Untuk itu penelitian ini berfokus pada jenis naskah surat perintah tugas. Berdasarkan fenomena yang peneliti uraikan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian ini untuk melihat bagaimana Efektivitas Pelayanan Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

### 1. Konsep Efektivitas

Menurut Tika dalam Wijaya dan Rifa'i (2016:177) Singkatnya, efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan yang dicapai oleh organisasi dari waktu ke waktu. Jadi, seseorang dapat mendefinisikan efektivitas sebagai proses pencapaian tujuan organisasi selama periode sibuk dan tidak aktif. Untuk membuat klaim bahwa efektivitas adalah apa yang membuat bisnis

dan organisasi sukses dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan Efektivitas pelayanan menurut Duncan dalam Ismaya dkk (2021: 42) menyatakan adanya beberapa komponen sebagai berikut :

#### 1.) Pencapaian Tujuan

Dasar hukum, target, dan jadwal penyelesaian semuanya dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu tujuan. Dalam hal waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas, khususnya waktu yang diperlukan untuk mengerjakan suatu tugas dengan memenuhi standar pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan, apakah SOP tersebut dipatuhi atau tidak.

#### 2.) Integrasi

Prosedur dan proses sosial adalah dua kategori kunci yang membentuk integrasi. Prosedur adalah metode untuk melakukan suatu tindakan, tetapi proses sosial adalah sarana yang menghubungkan individu dan kelompok dan cara mereka berinteraksi untuk membangun sistem tertentu.

#### 3.) Adaptasi

Infrastruktur dan fasilitas adalah dua tanda kunci dari kemampuan beradaptasi, dan peningkatan kapasitas adalah upaya untuk meningkatkan kuantitas serta derajat, level, dan kualitas. Prasarana dan sarana juga dimanfaatkan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melaksanakan tugas.

### 2. Konsep Pelayanan

Layanan adalah strategi yang digunakan oleh orang-orang untuk melakukan perubahan melalui tindakan mereka. sehingga dapat dikatakan bahwa menawarkan jasa adalah kegiatan yang melibatkan masyarakat secara langsung Munir dalam Nurdin (2019:17). Setiap pekerjaan yang dilakukan pemerintah atas nama populasi yang cukup besar yang menemukan kepuasan dalam kegiatan ini meskipun hasilnya tidak langsung terkait dengan barang berwujud dianggap sebagai bentuk pelayanan public Sinambela dalam Harma (2021:278).

### 3. Konsep Pegawai

Menurut Widjaja (2006:113) pegawai adalah pegawai jasmaniah maupun rohaniah yang terus-menerus dibutuhkan, menjadikannya salah satu bentuk modal

terpenting dalam upaya kolaboratif untuk mencapai tujuan organisasi tertentu.

### Metode Penelitian

Dengan mendeskripsikan dan mencirikan lingkungan sekitar subjek penelitian saat ini berdasarkan data aktual dari lapangan, pendekatan pemecahan masalah dieksplorasi secara eksplisit dalam penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggunakan data untuk mengatasi isu-isu kontemporer, menjadikannya kolaboratif dan korelatif dalam hal pengumpulan, analisis, dan interpretasi data Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2017:4).

### Hasil dan Pembahasan

#### Efektivitas Pelayanan Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

##### 1.) Pencapaian Tujuan

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tidak lagi harus datang langsung ke Kantor Pelayanan yang ditunjuk untuk mengirim dan menerima surat perintah tugas, berkat pelayanan yang diberikan oleh petugas di Dispusip Kota Pekanbaru melalui aplikasi Srikandi. Sehingga dari segi waktu pencapaian pelayanan pegawai Dispusip Kota Pekanbaru memiliki dampak yang positif. Hal ini dapat dilihat pada SOP pelayanan aplikasi Srikandi yang dimiliki oleh Dispusip Kota Pekanbaru yang mana dalam pengiriman dan penerimaan surat perintah tugas memerlukan waktu hingga 20 menit saja namun hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang belum secara responsif menerima surat perintah tugas karena keterbatasan notifikasi yang belum ada saat aplikasi belum di akses. Lalu ditinjau dari segi sasaran yang dimiliki oleh Dispusip Kota Pekanbaru masih memiliki kekurangan dan hambatan yaitu dengan masih adanya OPD lainnya yang masih belum menggunakan Srikandi sebagai layanan pengiriman dan penerimaan surat perintah tugas, sehingga dilakukan secara manual, yang menjadikan proses pengarsipan surat perintah tugas harus dilakukan kembali diluar aplikasi Srikandi. yang berdampak pada rumitnya penemuan arsip naskah Dinas surat perintah tugas pada aplikasi Srikandi di Dispusip Kota Pekanbaru. Dengan kata lain penerapan pencapaian tujuan aplikasi Srikandi oleh pegawai Dispusip Kota Pekanbaru belum efektif.

## 2.) Integrasi

Surat perintah tugas yang dibuat dan di inputkan kedalam aplikasi Srikandi oleh pegawai pada Dispusip Kota Pekanbaru memang akan langsung ditujukan kepada penerima tugas, yang dapat langsung dijalankan sesuai dengan tugas yang telah tersampaikan, dan dapat langsung memberikan keterangan apabila sudah menyelesaikan tugas yang telah diterima melalui aplikasi Srikandi. dan untuk sosialisasi yang dilakukan oleh Dispusip Kota Pekanbaru sudah terlaksana di beberapa OPD yang ada di Kota Pekanbaru termasuk di Kantor Kecamatan. Hasil penelitian menyatakan bahwa pegawai Dispusip Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan prosedur dan proses sosial belum efektif, karena masih terdapat OPD yang belum menggunakan aplikasi Srikandi dalam pengiriman dan penerimaan surat perintah tugas. Dan bimbingan teknis yang belum secara menyeluruh dilakukan kepada OPD di Kota Pekanbaru.

## 3.) Adaptasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya Dispusip Kota Pekanbaru untuk meningkatkan keterampilan pegawai berhasil. Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) layanan tersebut juga didapati memenuhi syarat, yang dapat membantu menjaga pelaksanaan bimbingan teknis untuk OPD lainnya tetap pada jalurnya. Apa yang terkait dengan pembuatan aplikasi Srikandi ini terlihat dari normalnya penerapan bimbingan teknis yang dilakukan oleh Dispusip Kota Pekanbaru.

### Faktor Penghambat Pelayanan Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

- 1.) Terbatasnya SDM pada Dispusip Kota Pekanbaru yang mampu melakukan bimbingan teknis kepada OPD di Kota Pekanbaru,

Dikarenakan kurangnya SDM di Dispusip Kota Pekanbaru yang dapat memberikan bimbingan teknis kepada Dispusip Kota Pekanbaru, maka pelaksanaan bimbingan teknis kepada OPD di Kota Pekanbaru belum terlaksana secara utuh. Akibatnya, OPD Kota Pekanbaru belum mengimplementasikan aplikasi Srikandi dengan efektif.

- 2.) Jaringan Internet yang kadang kala tidak stabil dan server aplikasi yang down serta belum adanya notifikasi surat masuk.

Terdapat beberapa kelemahan internal dan eksternal dalam proses pelayanan perintah

penugasan melalui aplikasi Srikandi, diantaranya faktor eksternal seperti gangguan jaringan yang sewaktu-waktu terjadi, yang menghambat pengiriman dan penerimaan perintah penugasan melalui aplikasi Srikandi dimana stabilitas jaringan bervariasi di organisasi Regional Aparatur di Kota Pekanbaru. Sedangkan faktor internalnya yaitu server aplikasi Srikandi yang masih sering down, sehingga sistem yang ada belum dapat berjalan dengan efektif, dalam hal pengaksesan surat perintah tugas melalui aplikasi Srikandi yang tidak dapat buka, sehingga pelaksanaan surat perintah tugas belum dapat langsung dilaksanakan. Lalu notifikasi Surat masuk melalui aplikasi Srikandi yang belum ada. Sebelumnya untuk dapat mengetahui bahwa surat perintah tugas masuk ke dalam akun pengguna aplikasi Srikandi, maka OPD harus membuka akun aplikasi Srikandi miliknya, dimana hal ini menjadi kelemahan dalam pelaksanaan aplikasi Srikandi oleh pegawai.

## Kesimpulan

Efektivitas pelayanan pegawai di Dispusip Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan pelayanan Surat Perintah Tugas (SPT) belum dapat dikatakan efektif. Hal ini dapat dilihat dari Dispusip Kota Pekanbaru yang belum mampu memberikan pelayanan yang konsisten terhadap apa yang menjadi SOP penerapan aplikasi Srikandi, dan belum menyeluruhnya pelaksanaan bimbingan teknis yang dilakukan oleh Dispusip Kota Pekanbaru kepada OPD di Kota Pekanbaru.

Adapun faktor-faktor yang menghambat efektivitas pelayanan pegawai Dispusip Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan pelayanan surat perintah tugas adalah terbatasnya SDM pelaksana bimbingan teknis pada Dispusip Kota Pekanbaru, serta server aplikasi yang down, notifikasi aplikasi yang belum ada, dan jaringan internet yang kadang kala tidak stabil.

## Daftar Pustaka

- Harma, U. (2021). Pengantar Manajemen Publik. Khalifah Mediatama.
- Ismaya, N., Mustafa, L. O., & Jopang. (2021). Kualitas Pelayanan Publik. Qiara Media.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 679 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis.

- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). In *Journal Artikel. Media Sahabat Cendikia*.
- Pekanbaru.go.id. (2022, 15 Desember). Kearsipan Kota Pekanbaru raih kategori “A” memuaskan. Diakses pada 14 Desember 2022, dari <https://www.pekanbaru.go.id/p/news/kearsipan-kota-pekanbaru-raih-kategori-a-memuaskan>.
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 136 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. In S. Syarbaini (Ed.), *Perdana* (Tahun 2016). Perdana Publishing.