



Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Arsip di Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor

INTISARI

Mutu pelayanan sangatlah penting, karena peranannya berkaitan dengan kepentingan pengguna, baik internal maupun eksternal secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan penilaian kinerja layanan arsip. Metode pengumpulan data menggunakan model studi literatur pustaka dan kuesioner. Analisa data menggunakan data primer diperoleh dari hasil analisis kuesioner, dan data sekunder diperoleh dari tinjauan pustaka. Responden dalam penelitian ini adalah tenaga kependidikan, dosen dan mahasiswa. Tingkat kepuasan mutu layanan arsip di Sekolah Vokasi IPB berdasarkan analisis CSI sebesar 81.76% menunjukkan secara umum responden merasa sangat puas terhadap layanan mutu arsip. Hasil analisis kesesuaian menunjukkan hubungan harapan terhadap kualitas layanan arsip menunjukkan gap tertinggi pada indikator A3 (-0.502) yang responden mengharapkan ketersediaan arsip yang dibutuhkan dengan lengkap, dan gap terendah pada indikator Y3 (-0.364) yaitu kesopanan staf dan informasi yang diberikan dengan jelas dimengerti. Tingkat kesesuaian 90,24% menunjukkan bahwa kualitas layanan arsip dinilai baik dan kinerja layanan telah sesuai dengan harapan. Sekolah Vokasi IPB harus mempertimbangkan kompetensi SDM dan kemudahan akses. Kompetensi SDM, kemudahan akses, menjadi salah satu *issue* yang perlu diperhatikan pihak Sekolah Vokasi IPB. Salah satu implikasi manajerial adalah peningkatan kemampuan pada bidang arsip dan rekomendasi sistem yang terintegrasi secara menyeluruh kepada IPB. Diharapkan bahwa peneliti dan pemangku kepentingan akan menerima ide pengembangan dan kontribusi praktis berupa pemahaman strategis dan referensi.

ABSTRACT

Service quality is very important, because its role is related to the interests of users, both the interests of internal and external users as a whole. This research aims to determine the level of satisfaction and performance assessment of archive services. The data collection method uses a literature study model and

PENULIS

Marjono
Ratu Anna Nazla Laila
Imas Fatimah

SV Institut Pertanian Bogor, Indonesia
marjono@apps.ipb.ac.id
nazla_na@apps.ipb.ac.id
imasf@apps.ipb.ac.id

KATA KUNCI

analisis kepentingan kinerja,
indeks kepuasan pengguna,
pelayanan kearsipan

KEY WORDS

*archive services, importance
performance analysis,
users satisfaction index*

questionnaires. Data analysis uses primary data obtained from the results of questionnaire analysis, and secondary data obtained from a literature review. Respondents in this research were education staff, lecturers and students. The level of satisfaction with the quality of archival services at the IPB College of Vocational Studies based on CSI analysis was 81.76%, indicating that in general respondents were very satisfied with the quality of archival services. The results of the suitability analysis show that the relationship between expectations and the quality of archival services shows the highest gap in indicator A3 (-0.502), where respondents expect the complete availability of required records, and the lowest gap in indicator Y3 (-0.364), namely staff politeness and the information provided is clearly understood. The conformity level of 90.24% indicates that the quality of archival services is considered good and service performance is in line with expectations. IPB College of Vocational Studies must consider human resource competency and ease of access. Human resource competency, ease of access, is one of the issues that needs to be paid attention to by the IPB College of Vocational Studies. One of the managerial implications is increasing capabilities in the field of archives and recommendations for a comprehensively integrated system for IPB. It is hoped that researchers and stakeholders will accept development ideas and practical contributions in the form of strategic understanding and references.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Institut Pertanian Bogor (IPB) pada Tahun 2022 melakukan *upgrading* program studi di Sekolah Vokasi (SV) IPB dari Program Diploma-3 (D3) ke Sarjana Terapan (D4) melalui SK Rektor IPB Nomor 151 Tahun 2022 tentang Peningkatan Program Studi Diploma Tiga Menjadi Sarjana Terapan pada Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor. Langkah tersebut dilakukan sebagai bagian dari

transformasi SV IPB untuk menjawab tuntutan kebutuhan di masa depan. Saat ini SV IPB menyelenggarakan program pendidikan yang terdiri dari 17 program studi. Beberapa program studi yang terpopuler dan diminati antara lain Komunikasi dan Media Digital, Akuntansi, Manajemen Agribisnis, dan Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak. Upaya SV IPB untuk bisa memenuhi kebutuhan masa depan yaitu mengubah paradigma masyarakat terkait pendidikan

diploma yang sering dianggap sebagai pilihan kedua. Pendidikan vokasi, akan menguatkan SDM yang unggul dan berdaya saing global. Pada dasarnya setiap pendidikan tinggi vokasi harus menyesuaikan terhadap perubahan untuk menyejajarkan diri dengan pendidikan sarjana akademik. Dengan *upgrading* D3 menjadi D4, secara resmi para lulusan SV IPB nantinya akan bergelar sarjana terapan dari yang sebelumnya adalah ahli madya. Transformasi ini juga disambut baik oleh seluruh civitas SV IPB dan para mahasiswa SV IPB pun diharapkan menjadi lebih terampil dengan adanya *upgrading* ini dengan disesuaikan kurikulum pembelajaran sarjana terapan. *Upgrading* SV IPB tentunya juga membawa harapan agar para lulusannya turut mengambil peran dan memberikan kontribusi lebih besar dalam memberikan inovasi bagi Indonesia.

Sesuai dengan slogannya “*To be the Premier Choice for Higher Vocational Education*” maka SV mempunyai misi besar menjadi yang terdepan dalam penyelenggaraan pendidikan vokasi termasuk salah satunya dalam pengelolaan arsip. SV IPB sebagai salah satu entitas di IPB yang menyelenggarakan pendidikan Sarjana Terapan, dalam kesehariannya tidak lepas dari aktivitas penciptaan arsip.

Pengelolaan arsip yang tidak didasari oleh ilmu kearsipan akan menyebabkan arsip kehilangan makna dan kegunaannya, serta akan menjadi beban bagi lembaga yang mengelolanya. Oleh karena itu, pengelolaan layanan kearsipan pada perguruan tinggi yang berfungsi sebagai sarana informasi sangat penting dikelola dengan baik. Hal ini sejalan dengan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia (2018:13) Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemeliharaan Arsip Dinamis Bab II Pasal 23, yang menyatakan bahwa pengolahan informasi arsip dilakukan untuk menyediakan bahan layanan informasi publik dan kepentingan internal lembaga, dengan cara mengidentifikasi dan menghubungkan keterkaitan arsip dalam satu keutuhan informasi berdasarkan arsip yang dikelola di unit kearsipan. Arsip saat ini bukan hanya sebagai bagian dari manajemen administrasi dan perkantoran bagi lembaga semata, tetapi lebih dari itu, bahwa arsip merupakan salah satu sumber informasi penting. Segala bidang kehidupan senantiasa membutuhkan arsip. Merujuk pada Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia (2011: 5) Nomor 26 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penyediaan Arsip Dinamis Sebagai Informasi Publik bahwa Prinsip-Prinsip Penyediaan Arsip Dinamis Sebagai Informasi Publik pimpinan pencipta arsip terlebih dahulu wajib menetapkan

pedoman-pedoman dan harus dapat diperoleh setiap pemohon yang berhak dengan secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional dan cara sederhana. SV IPB sebagai perguruan tinggi dalam pengelolaan arsip dinamis menunjukkan komitmen terhadap penerapan manajemen arsip dinamis yang efektif dan efisien dengan penekanan pada peralatan pemrosesan dan dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna arsip. Pengelolaan arsip dinamis yang mematuhi peraturan perundang-undangan memungkinkan pengelolaan arsip berkualitas tinggi dan meningkatkan pelayanan prima kepada pengguna arsip.

Berdasarkan penelitian Marjono *et al* (2022:35), di sekolah vokasi yang berjudul Analisis Kebutuhan Arsiparis di Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor secara total menghasilkan jumlah dokumen sebanyak 24.128 item dokumen. Husnayetti, (2012:123) menyatakan bahwa keberhasilan institusi pendidikan tinggi sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan, dan layanan berkualitas tinggi tercermin dalam kepuasan pengguna. SV IPB sangat memahami pentingnya kepuasan pengguna sebagai salah satu strategi pengembangan perguruan tinggi, sehingga SV pernah melakukan riset secara sederhana pada tahun 2021 terkait layanan arsip akademik menggunakan

analisis *Customer Satisfaction Index* di mana hasil yang diperoleh 73,01 (puas). Saat riset sederhana dilakukan SV IPB masih sebagai penyelenggara Program Diploma Tiga (D3) maka perlu dilakukan riset kembali ketika SV IPB berelevasi menjadi penyelenggara Sarjana Terapan (D4) di mana hasilnya dapat dijadikan pengetahuan dan dasar untuk pembuatan rencana pengembangan strategik SV IPB ke depan. Latar belakang seperti tersebut di atas penting untuk melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna terhadap layanan kearsipan di SV IPB. Penerapan layanan kearsipan masih terhambat karena keluhan pengguna masih ada dan jumlah arsiparis jenjang keahlian dan keterampilan kurang ideal dengan beban kerja. Melihat permasalahan tersebut, maka penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya pengaduan, keluhan agar dapat segera teridentifikasi serta memperbaiki apakah kinerja pelayanan kearsipan berada di bawah atau di atas kinerjanya dari segi kepentingan dan indikator kinerjanya. Dengan demikian, perbaikan dapat segera dilakukan untuk memenuhi harapan dan kepuasan mutu layanan kearsipan pengguna di SV IPB baik dosen, tenaga kependidikan, maupun mahasiswa. Hasil dari kinerja layanan kearsipan ini kedepannya dapat terlihat dari kontribusinya terhadap terwujudnya visi dan misi organisasi dan program perguruan tinggi.

Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

- a) Bagaimana tingkat kepuasan mutu pelayanan kearsipan di SV IPB?
- b) Bagaimana pengukuran terhadap tingkat kepentingan dan kinerja mutu layanan arsip di SV IPB?
- c) Bagaimana implikasi manajerial untuk pengembangan kearsipan di SV IPB?

Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisa tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan kearsipan di SV IPB.
2. Menganalisa tingkat kepentingan dan kinerja mutu layanan arsip di SV IPB.
3. Mengkaji implikasi manajerial dalam pengembangan kearsipan di SV IPB.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran bagi pengembangan SV IPB, memberikan sumbangan praktik berupa pemahaman kepuasan dan kualitas pelayanan kearsipan, serta menjadi landasan bagi pelayanan kearsipan di masa depan, serta rencana strategis pengembangan sekolah profesi dan bahan referensi bagi peneliti dan pemangku kepentingan.

Kajian Pustaka Pengertian Mutu Layanan

Pengertian Mutu pada umumnya adalah ukuran relatif suatu benda. Mendefinisikan mutu atau kualitas dalam istilah material terlalu umum untuk mempunyai arti operasional. Secara operasional, kualitas produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Sebenarnya mutu adalah kepuasan pengguna, sehingga dalam mengejar keunggulan, sangat penting untuk mengidentifikasi nilai-nilai pengguna dan tuntutananya. Satu yang telah diidentifikasi adalah mutu jasa Jain *et al*, (2011:308-309). Zeithaml (1990:33) menyatakan bahwa mutu atau kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara harapan dan permintaan konsumen dengan persepsinya. Selanjutnya Kotler, (2000:201) merumuskan bahwa mutu jasa atau layanan adalah keadaan dinamis dari produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Mutu jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian keunggulan tersebut untuk memenuhi permintaan pengguna Tjiptono F., (2014:353). Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan: pertama layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan (*perceived service*). Merujuk pada tulisan Tjiptono F.,

(2014:354) ketika kinerja yang dirasakan sesuai dengan kinerja yang diharapkan, kualitas kinerja yang terkait dinilai baik atau positif. Jika layanan yang dirasakan melebihi layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dirasakan dianggap sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan lebih buruk dari pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Artinya baik atau buruknya kualitas pelayanan, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna secara konsisten.

Penelitian yang terkait dengan mutu jasa yang dilakukan Hadikoemoro, (2002:95-96) menemukan bahwa mahasiswa di perguruan tinggi swasta memberikan penilaian lebih tinggi terhadap mutu jasa yang disediakan oleh universitasnya dibandingkan dengan mahasiswa di perguruan tinggi negeri. Terdapat perbedaan nyata pada mutu jasa ketika diklasifikasikan oleh status universitas dan lamanya waktu belajar.

Dimensi Mutu Layanan

Pengertian dari dimensi mutu secara umum, menilai sifat dan kualitas layanan dalam kaitannya dengan akses, efektivitas, efisiensi, keamanan dan kenyamanan, kesinambungan layanan, kemampuan teknis, dan hubungan antarpribadi, berdasarkan kualitas layanan yang telah ditetapkan. Mengutip

Parasuraman *et al.* (1985:47-48) ada lima alasan utama penulis membahas dimensi mutu layanan jasa: pertama keandalan (*reliability*) atau kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan, kedua daya tanggap (*responsiveness*) yang artinya keinginan staf untuk mendukung pengguna dan memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan, ketiga jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan keandalan staf terhadap bahaya, risiko, tidak adanya kecurigaan, keempat empati (*empathy*) mencakup kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan individu pengguna, dan kelima bukti fisik (*tangibles*) meliputi bukti fisik, perlengkapan, personel, dan perlengkapan komunikasi.

Pengukuran Mutu Layanan

Kualitas layanan atau pengukuran kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu layanan terhadap serangkaian standar atau model pengukuran yang telah ditentukan. Parasuraman *et al* (1985:43-44) mengembangkan skala multi-item yang disebut *SERVQUAL*. Metode penskalaan ini digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi di mana metode skala ini berfungsi untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna

serta kesenjangan (gap). Metode pengukuran mutu layanan dilakukan dengan Skala *Likert* atau semantik diferensial. Selanjutnya menurut Riduwan, (2012:38-61) Skala *Likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial melalui peubah penelitian. Sedangkan semantik diferensial merupakan skala perbedaan yang mencakup serangkaian sifat bipolar (dua sisi) dari sikap seseorang terhadap sesuatu. Untuk menentukan seberapa puas atau tidak puas responden dengan pernyataan kualitas jasa, mereka dapat menggunakan Skala *Likert* atau semantik diferensial.

Pengukuran Kepuasan

Pengukuran kepuasan pengguna merupakan suatu metode akurat yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa puas seorang pengguna terhadap suatu produk atau jasa. Kotler, P. R. (2000:209) menyatakan bahwa langkah yang dapat diambil sebuah perusahaan jasa dalam meningkatkan mutu melalui pengukuran kepuasan pengguna. Kotler, P. R. (2000:208) telah mengidentifikasi empat cara untuk mengukur kepuasan pengguna. Cara pertama yaitu sistem pengaduan dan saran, di mana sistem ini menetapkan bahwa semua organisasi yang berorientasi pada pengguna harus memberikan pilihan dan akses yang

mudah dan nyaman kepada penggunanya untuk menyampaikan saran, kritik, komentar, dan keluhan. Cara kedua yaitu *ghost shopping*, merupakan cara dan strategi yang menggunakan beberapa *ghost shopper* sebagai calon pengguna produk perusahaan atau produk kompetitor untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan pengguna. Metode ketiga yaitu analisis kehilangan pengguna (*Lost Customer Analysis*), digunakan untuk menghubungi pengguna yang menghentikan atau mengganti pemasok, memahami alasannya, dan mengadopsi kemungkinan kebijakan perbaikan atau disempurnakan. Selanjutnya metode keempat yaitu survei kepuasan pengguna di mana metode ini dilakukan melalui survei, dari metode survei ini terima *feedback* langsung dari pengguna dan memberikan kesan positif bahwa perusahaan peduli terhadap mereka.

Reviu Penelitian Terdahulu

Reviu penelitian terdahulu pada penelitian ini adalah upaya untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan rumusan baru dengan harapan memiliki hubungan yang terkait pada penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan Martino (2018:53-54) yang berjudul Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pusat Arsip Inaktif (*Record Center*) Arsip Nasional Republik Indonesia “Secara umum kualitas pelayanan pada Pusat Arsip Inaktif ANRI

meliputi peminjaman arsip, layanan transfer arsip, dan layanan referensi kunjungan”. Konsultasi layanan ini merupakan layanan paling unggul yang “dapat memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna”. Selanjutnya mengutip hasil penelitian Yunus (2013:17-18) dari hasil analisis kepuasan pemustaka kepada pelayanan perpustakaan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur pada tahun 2012, ditetapkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bagian pelayanan perpustakaan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Muthia & Nurislaminingsih (2016:331) dalam penelitiannya menyampaikan bahwa indikator kinerja arsiparis, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan, keramahan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan termasuk dalam kategori “sangat baik” dan merupakan indikator kepuasan pengguna. Penampilan fisik, pada indikator Jaminan Keamanan mendapatkan kategori ”sangat puas”. Selanjutnya hasil penelitian Mamahit (2019:15), kepuasan pengunjung terhadap pelayanan perpustakaan dan arsip daerah Dinas Perpustakaan dan Arsip Papua dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan sistem informasi. Pengaruh sumber daya manusia dan sarana/prasarana secara

statistik signifikan, namun pengaruh sistem informasi tidak signifikan. Selanjutnya Yudistira & Novita, (2022:186-187) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi arsip digital menggunakan Model Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir (EUCS) memiliki lima variabel: konten, akurasi, format, kegunaan, dan presisi. Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap variabel EUCS memengaruhi kepuasan pengguna secara simultan dan penting bagi kepuasan pengguna. Sedangkan Nur Fauzi *et al* (2022:239) mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan para pengguna aplikasi arsip dikatakan sangat bagus dan pengguna merasa puas dengan ketersediaan aplikasi tersebut. Hanaysha *et al.*, (2011:8-9) menemukan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh perguruan tinggi. Semua dimensi mutu layanan: *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berkorelasi dengan kepuasan mahasiswa. Mailany (2011:80) menemukan bahwa aspek keandalan dan keamanan mempunyai dampak positif yang nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa IPB dipengaruhi oleh faktor intrinsik (motivasi internal dan kenyamanan kerja), sehingga kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh nyata terhadap prestasi mahasiswa. Suhada (2012: 8) menyimpulkan kinerja IPB

mengalami peningkatan kepuasan mahasiswa dari tahun 2008 s.d. 2011. Salah satu atribut survei yang dianggap relatif penting namun memiliki peringkat kepuasan rendah adalah perpustakaan. Hasil penelitian Winahyuningsih (2012:15) menyimpulkan bahwa loyalitas mahasiswa dapat dibangun dari variabel pembelajaran dan kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa, sedangkan menurut Palli & Mamilla (2012:436-437) mengemukakan bahwa mahasiswa merasa puas dengan layanan dalam hal *reliability, assurance, tangibility* dan *empathy*, tetapi tidak terlalu puas dengan *responsiveness*. Dalam kepuasan secara keseluruhan, perempuan lebih puas dibandingkan dengan pria.

METODE PENELITIAN

Lingkup Penelitian dan Teknik Analisis Data

Layanan kearsipan di SV meliputi layanan arsip akademik dan layanan arsip kepegawaian. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan proporsional *stratified random sampling*, yaitu metode pengambilan contoh tidak seragam, melainkan terstratifikasi secara proporsional dari masing-masing kelompok populasi yang dijadikan sampel, dan pengambilan sampelnya dilakukan secara acak. Dalam penelitian ini, responden dipilih dari tiga kelompok: dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) sangat diperlukan agar hasil pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan penetapan tujuan di masa depan. Metode pengukuran indeks kepuasan pengguna meliputi 4 (empat) langkah. Langkah pertama menghitung *weighting factors*, yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat signifikansi menjadi persentase dari jumlah nilai rata-rata seluruh koefisien yang diuji, sehingga total *weighting factors* sebesar 100%. Selanjutnya langkah kedua menghitung *weighted score*, yaitu nilai yang diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata tingkat kinerja atau tingkat kepuasan setiap elemen dengan koefisien *weighting factor* setiap elemen. Kemudian langkah ketiga menjumlahkan jumlah tertimbang (*weighted total*), yaitu penambahan penilaian tertimbang seluruh elemen (*weighted score*) kualitas pelayanan. Langkah keempat adalah menghitung indeks kepuasan. Artinya, membagi jumlah tertimbang dengan skala terbesar atau tertinggi yang ingin gunakan (dalam teks ini, skala terbesar adalah lima) dan kalikan dengan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan diperoleh dari kriteria kepuasan responden atau pengguna dengan kriteria sebagai berikut:

a) 0,00 - 0,34 sangat tidak puas, b) 0,35 - 0,50 tidak puas, c) 0,51 - 0,65 cukup puas, d) 0,66 - 0,80 puas, dan e) 0,81 - 1,00 sangat puas.

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA yang digunakan dalam penulisan ini digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen. Metode IPA merupakan metode terapan yang kepentingannya diukur berdasarkan harapan pengguna, kinerja diukur berdasarkan tingkat implementasi, dan elemen diukur berdasarkan kepentingan dan kinerja. Supranto J., (2012:135-140) tingkat kepentingan dikategorikan menjadi “tidak terlalu penting”, “cukup penting”, “agak penting”, “penting”, dan “sangat penting”. Tingkat kinerja dibagi ke dalam kategori berikut: “sangat tidak puas”, “tidak puas”, “cukup puas”, “puas”, dan “sangat puas”. Skor atau nilai yang digunakan ditunjukkan pada Tabel 1. Berdasarkan hasil evaluasi tingkat kepentingan dan kinerja, maka dihitung kesesuaian tingkat kepentingan dan kinerja dengan menggunakan rumus

sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots \dots \dots (1)$$

di mana:

Tk_i = peringkat kesesuaian

X_i = skor penilaian responden terhadap tingkat kinerja

Y_i = skor penilaian responden terhadap tingkat kepentingan

Kinerja layanan arsip di SV jika TKi > 100% maka responden dianggap puas. Sebaliknya jika TKi < 100% maka kinerja layanan arsip di SV dianggap belum dapat memenuhi kepuasan responden. Perhitungan ini mengungkapkan faktor mana yang menurut responden penting, faktor mana yang menurut mereka tidak penting, faktor mana yang kinerjanya baik, dan faktor mana yang kinerjanya buruk. Hasil analisis disajikan dalam bentuk diagram kartesius seperti terlihat pada Gambar 1.

Tabel 1. Peringkat atau nilai kepentingan dan tingkat kinerja

Skor/Nilai	Peringkat atau nilai Kepentingan	Peringkat Kinerja
1	Tidak Terlalu Penting	Sangat Tidak Puas
2	Cukup Penting	Tidak Puas
3	Agak Penting	Cukup puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

Sumber : Supranto J., (2012:139-140)

Tingkat Kepentingan	Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
	Prioritas Rendah C	Berlebihan D
Tingkat Kinerja		

Gambar 1. Diagram Kartesius Sumber: Supranto J., (2012:140)

Sumbu horizontal (X) diisi dengan skor rata-rata tingkat kinerja faktor, sumbu vertikal (Y) memuat skor rata-rata tingkat kepentingan faktor. Nilai rata-rata sumbu horizontal (X) dan sumbu vertikal (Y) dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \dots \dots (2)$$

dan

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \dots \dots (3)$$

di mana: \bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja faktor

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan faktor

n = jumlah responden

Bagan kartesius dibagi menjadi empat bagian, masing-masing dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus di titik (X,Y) di mana responden berada. Di sini \bar{X} adalah rata-rata tingkat kinerja semua faktor dan \bar{Y} adalah rata-rata pentingnya semua faktor yang memengaruhi kepuasan responden. Untuk menghitung nilai ini, rumus berikut digunakan:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \dots \dots (4)$$

dan

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \dots \dots (5)$$

di mana:

K = banyaknya kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan responden. Setiap kuadran mewakili situasi yang berbeda. Artinya, kuadran A (prioritas tertinggi) dari kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut layanan yang lebih penting daripada rata-rata, namun kurang mendapat perhatian manajemen dan, akibatnya, memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata. Elemen-elemen pada kuadran ini harus diperbaiki dan diberi prioritas utama. Dalam hal ini, manajemen harus secara terus menerus melaksanakan perbaikan. Selanjutnya pada Kuadran B (pertahankan prestasi), pada kuadran ini menunjukkan unsur atau atribut jasa yang dianggap di atas rata-rata dan dilaksanakan dengan baik menurut harapan responden. Dalam hal ini manajemen harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Selain itu, pada Kuadran B (menjaga kinerja), kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut layanan yang dinilai di atas rata-rata dan dilaksanakan sesuai harapan responden. Semua faktor yang ada pada kuadran ini menjadikan suatu produk atau jasa

menjadi lebih baik di mata responden, sehingga semua faktor tersebut harus dijaga dan dikelola dengan baik. Selanjutnya, Kuadran C (prioritas rendah), kuadran ini menunjukkan item layanan yang berjalan dengan kepentingan dan kinerja rendah. Responden menganggap unsur-unsur langkah-langkah yang termasuk dalam kuadran ini dianggap kurang penting dan implementasinya kurang memadai. Penyedia produk atau layanan belum melihat perlunya mengeluarkan dana atau investasi untuk meningkatkan kinerja (prioritas rendah). Namun, penyedia produk dan layanan juga harus memantau dan mengontrol secara cermat setiap elemen kuadran ini, karena minat responden dapat berubah seiring dengan meningkatnya kebutuhan mereka. Selanjutnya, pada kuadran D (berlebihan),

kuadran ini mewakili unsur-unsur pelayanan yang tidak terlalu penting bagi responden namun dilaksanakan dengan sangat baik oleh manajemen dan berpotensi sangat dilebih-lebihkan. Dengan mengurangi jumlah elemen di kuadran ini, penyedia produk atau layanan dapat menghemat sumber daya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum responden dalam survei ini penulis menggunakan metode pengambilan data melalui penyebaran kuesioner yaitu dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Sampling yang dipilih sesuai proporsi yang dianggap mewakili di seluruh SV IPB. Profil responden dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Profil Responden Penelitian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa di Sekolah Vokasi IPB keadaan Tahun 2023

Responden	Jenjang Pendidikan					Status
	S3	S2	S1	D1 - D3	SMA	
Dosen	17	20				Dosen PNS
	21	100				Dosen Tetap NIDN
Tenaga Kependidikan		3	4	3	12	Tendik PNS
		4	27	26	69	Tendik Kontrak
Mahasiswa	Mahasiswa aktif dan tahun masuk					
	2020	2021	2022	2023		
	2146	2195	2269	2582		

Sumber : Data Tenaga Dosen, Kependidikan dan Mahasiswa (hasil olahan)

Tabel 2 jumlah dosen yang tersebar di seluruh program studi dengan jumlah total 158 orang didominasi oleh Dosen Tetap Non PNS sebanyak 121 orang terdiri dari dosen yang bergelar Magister S2 sebanyak 100 orang, dan bergelar Doktor sebanyak 21 orang. Sedangkan Jumlah Dosen status PNS jumlah totalnya 37 orang dosen dengan jumlah dosen yang bergelar Magister 20 orang dan bergelar Doktor 17 orang. Selanjutnya responden tenaga kependidikan keadaan Tahun 2022 jumlah total tenaga kependidikan di SV sebanyak 148 orang terdiri jumlah tenaga kependidikan PNS 22 orang dan Non PNS atau kontrak 126 orang. Selanjutnya keadaan jumlah mahasiswa berdasarkan tahun pendaftaran masih aktif, jumlah yang paling banyak adalah jumlah mahasiswa tahun 2023 yaitu 2582 orang, tahun 2022 sebanyak 2269 orang, tahun 2021 sejumlah 2195 orang, dan urutan terakhir mahasiswa tahun masuk 2020 sebanyak 2146 orang mahasiswa. Sampling yang dipilih sesuai proporsi yang dianggap mewakili di seluruh SV IPB. Jumlah responden dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa di SV IPB dengan populasi sesuai dengan kategorinya cukup dapat mewakili yaitu dosen sebanyak 90 orang, tenaga kependidikan sebanyak 65 orang, dan mahasiswa sebanyak 128 orang.

Dimensi dan Indikator Layanan Arsip

Dimensi dan indikator dalam tulisan ini bertujuan untuk mengukur faktor-faktor dalam kaitannya dengan tingkat kepentingan dan kinerja, di mana pentingnya diukur dengan harapan responden dan tingkat kinerja akibat penerapannya. Selanjutnya layanan arsip dalam tulisan ini ada lima dimensi yaitu: Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Kesigapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), dan Perhatian (*Empathy*). Dimensi dan Indikator tingkat kepentingan dan kinerja dalam kepuasan pengguna disajikan dalam Tabel 3.

Dari lima dimensi masing-masing memiliki tiga indikator, di mana dimensi pertama Berwujud (*Tangibles*) dengan kode indikator W1-3. Indikator ini terdiri W1= ketersediaan arsip yang rapi dan mudah dibaca, W2= fasilitas sarana (ruang arsip) yang nyaman, dan W3= kemudahan dalam mengakses dan menjangkau arsip. Berikutnya dimensi kedua Keandalan (*Reliability*) dengan kode indikator A1-3, indikator pada dimensi ini terdiri dari A1= kecepatan dalam pencarian/penemuan kembali arsip yang ingin dipinjam/dipakai, A2= ketepatan dalam memperoleh pelayanan, dan A3= ketersediaan arsip yang dibutuhkan dengan lengkap. Selanjutnya dimensi ketiga Kesigapan (*Responsiveness*) dengan kode S1-3,

Tabel 3 Daftar Dimensi dan Indikator dalam layanan arsip di Sekolah Vokasi IPB

No	Dimensi	Kode Indikator	Indikator
1	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	W1	Ketersediaan arsip yang rapi dan mudah dibaca
		W2	Fasilitas sarana (ruang arsip) yang nyaman
		W3	Kemudahan dalam mengakses dan menjangkau arsip
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	A1	Kecepatan dalam pencarian/penemuan kembali arsip yang ingin dipinjam/dipakai
		A2	Ketepatan dalam memperoleh pelayanan
		A3	Ketersediaan arsip yang dibutuhkan dengan lengkap
3	Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)	S1	Petugas/Staf memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang layanan arsip
		S2	Kecepatan pegawai dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul pada pengguna arsip
		S3	Kemauan staf untuk membantu pengguna arsip
4	Keyakinan (<i>Assurance</i>)	Y1	Kemampuan staf dalam menyediakan arsip otentik/asli
		Y2	Kemampuan dan sikap staf dalam memberikan layanan kearsipan
		Y3	Kesopanan staf dan informasi yang diberikan dapat dengan jelas dimengerti
5	Perhatian (<i>Empathy</i>)	P1	Petugas memperlakukan pengguna arsip dengan penuh perhatian
		P2	Pelayanan pada pengguna arsip tidak membedakan status sosial
		P3	Mengutamakan kepentingan pengguna dalam memberikan pelayanan

Sumber : Parasuraman *et al*, (1985:44)

indikator pada dimensi ini terdiri dari S1= petugas/staf memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang layanan arsip, S2= kecepatan pegawai dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul pada pengguna arsip, dan S3= kemauan staf untuk membantu pengguna arsip. Dimensi keempat Keyakinan (*Assurance*) dengan kode indikator Y1-3, indikator pada dimensi ini terdiri dari Y1= kemampuan staf dalam menyediakan arsip otentik/asli, Y2= kemampuan dan sikap staf dalam memberikan layanan kearsipan, dan Y3= kesopanan staf dan informasi yang diberikan dapat dengan

jelas dimengerti. Selanjutnya pada dimensi kelima yaitu Perhatian (*Empathy*) dengan kode P1-3, indikator pada dimensi ini terdiri dari P1= petugas memperlakukan pengguna arsip dengan penuh perhatian, P2= pelayanan pada pengguna arsip tidak membedakan status sosial, dan P3= mengutamakan kepentingan pengguna dalam memberikan pelayanan.

Analisis Indeks Kepuasan Pengguna (*Customer Satisfaction Index (CSI)*)

Alat ukur dalam analisis kepuasan pengguna dapat mengukur kepuasan

responden secara keseluruhan. Tingkat kepuasan ini dihitung dari rata-rata nilai kepentingan dan kinerja secara keseluruhan. Kepuasan responden secara keseluruhan diperoleh dari perhitungan yang dilakukan dan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap jasa kearsipan SV sebesar 0,81. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kinerja layanan arsip disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4 didapatkan hasil nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kinerja layanan arsip berkisar antara 0,81 - 1,00

yang menunjukkan bahwa responden secara umum sangat puas terhadap layanan kearsipan SV IPB. Sebagai salah satu dari lima universitas terbaik di Indonesia dan membantu IPB menjadi salah satu universitas terbaik dunia. SV IPB akan semakin meningkatkan kinerja pelayanannya, baik secara akademik maupun operasional, serta memberikan fasilitas pendukung yang terbaik.

Tabel 4 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kinerja layanan arsip di Sekolah Vokasi IPB

Indikator	Rata-Rata	Weighting Factor	Rata-Rata	Weighted Score
	Kepentingan	[WF=(RKPT/67.966)]	Kinerja (RKPU)	[WS=(RKPU*WF)]
	(RKPT)			
W1	4.647	0.068372	4.11	0.281010652
W2	4.466	0.065709	4.04	0.265465674
W3	4.495	0.066136	4.04	0.267189477
A1	4.477	0.065871	4	0.263484684
A2	4.53	0.066651	4.1	0.273268987
A3	4.555	0.067019	4.05	0.271426154
S1	4.53	0.066651	4.08	0.271935968
S2	4.498	0.06618	4.03	0.266706
S3	4.541	0.066813	4.13	0.275936939
Y1	4.516	0.066445	4.06	0.269766648
Y2	4.534	0.06671	4.1	0.273510285
Y3	4.562	0.067122	4.2	0.281911544
P1	4.505	0.066283	4.06	0.269109555
P2	4.562	0.067122	4.18	0.280569108
P3	4.548	0.066916	4.14	0.277031457
Total	67.966	1		4.088323132
CSI = (WT : 5) x 100%			81.76%	

Sumber : Hasil Olahan Data

**Analisis Kepentingan Kinerja
(Importance Performance Analysis)
(IPA)**

Untuk menentukan pentingnya kinerja layanan arsip, menetapkan atribut keempat kuadran (kuadran A, B, C, dan D) dan analisis tingkat kepentingan dan kinerjanya. Untuk menunjukkan hasil analisis ini, pertama-tama kita perlu hitung rata-rata kepentingan dan tingkat kinerja. Penghitung rata-rata skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja hasil perhitungan IPA disajikan pada Tabel 5.

Hasil perhitungan analisis IPA pada Tabel 5 di atas, dapat disimpulkan bahwa keempat kuadran tersebut dibatasi oleh sumbu Y horizontal tingkat signifikansi kepentingan rata-rata (4,531) dan sumbu X vertikal dari tingkat kinerja rata-rata (4,089). Kuadran A terletak pada rentang $X < 4 > 4,531$. Kuadran B terletak pada rentang $X > 4,089$ dan $Y > 4,531$. Kuadran C pada area $X < 4,089$ dan $Y < 4,531$ serta Kuadran D pada area $X > 4,089$ dan $Y < 4,531$ dengan tingkat kesesuaian analisis data sebesar 90.24%. Kesimpulan dapat diambil dari analisis pada Tabel 5 ini, bahwa yang masuk pada

Tabel 5 Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap kinerja dan tingkat kepentingan layanan arsip

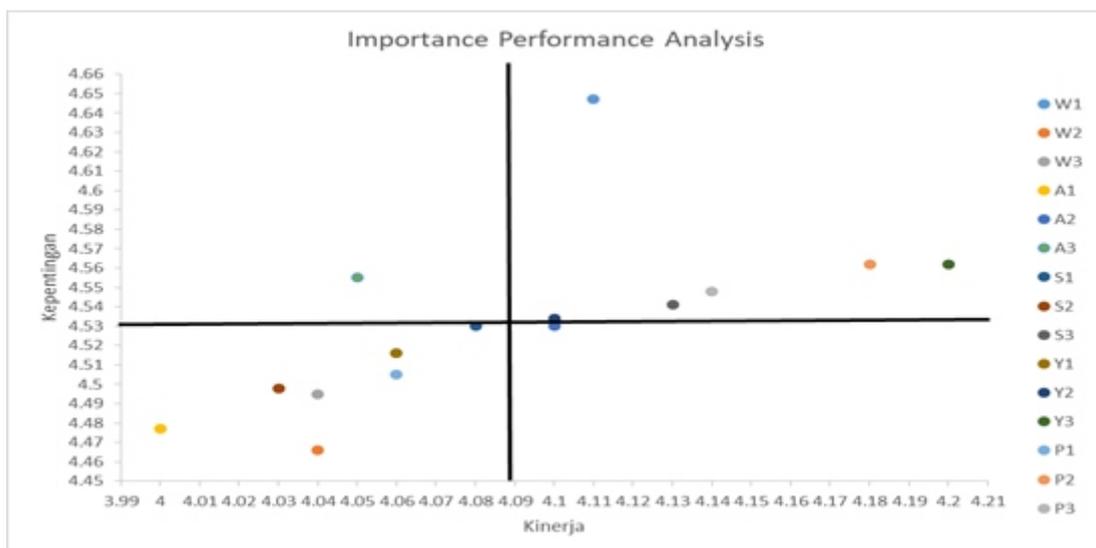
Indikator	Kinerja	Kepentingan	GAP	Keterangan
W1	4.11	4.647	-0.537	Kuadran B
W2	4.04	4.466	-0.424	Kuadran C
W3	4.04	4.495	-0.452	Kuadran C
A1	4	4.477	-0.473	Kuadran C
A2	4.1	4.53	-0.428	Kuadran D
A3	4.05	4.555	-0.502	Kuadran A
S1	4.08	4.53	-0.449	Kuadran C
S2	4.03	4.498	-0.466	Kuadran C
S3	4.13	4.541	-0.413	Kuadran B
Y1	4.06	4.516	-0.452	Kuadran C
Y2	4.1	4.534	-0.431	Kuadran B
Y3	4.2	4.562	-0.364	Kuadran B
P1	4.06	4.505	-0.445	Kuadran C
P2	4.18	4.562	-0.385	Kuadran B
P3	4.14	4.548	-0.41	Kuadran B
Rata-rata	4.089	4.531		
	Tingkat Kesesuaian	90.24%		

Keterangan Indikator W= *Tangible*, A= *Realibility*, S= *Responsivness*, Y= *Asurance*, P= *Empathy*

Kuadran A yaitu indikator A3 dan S1, indikator yang masuk pada Kuadran B yaitu W1, S3, Y2, Y3, P2, P3, pada Kuadran C indikatornya W2, W3, A1, S1, S2, Y1, P1, dan terakhir pada Kuadran D indikatornya adalah A2. Pada Tabel 5 dapat terlihat gap tertinggi pada indikator A3 (-0.502) yaitu ketersediaan arsip yang dibutuhkan dengan lengkap dan gap terendah pada indikator Y3 (-0.364) yaitu kesopanan staf dan informasi yang diberikan dapat dengan jelas dimengerti. Secara umum tingkat kesesuaian sebesar 90.24%. Jika digambarkan pada peta atribut yang terbagi empat kuadran pada Matriks IPA ditunjukkan pada Gambar 2.

Peta atribut pada Gambar 2 terbagi menjadi empat kuadran, masing-masing kuadran dapat dijelaskan seperti berikut: kuadran A (prioritas tertinggi) pada matriks mewakili apa yang dianggap

sangat penting, namun tingkat kinerjanya rendah dan tidak memenuhi harapan. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kinerja, yang merupakan prioritas utama. Indikator yang termasuk dalam kuadran A adalah ketersediaan arsip yang dibutuhkan secara lengkap. Indikator pada Kuadran A termasuk dalam kategori kinerja rendah, dimana responden merasa puas dengan penerapan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, namun tidak puas dengan ketersediaan dan kelengkapan arsip yang dibutuhkan. Dengan cara ini, kepuasan layanan dan harapan layanan dapat segera dipenuhi dengan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat. Setelah puas, harapan pengguna terpenuhi dan kepuasan layanan menjadi lebih tinggi tergantung pada apakah dokumentasi



Gambar 2 Matriks Analisis Kepentingan Kinerja (*Importance Performance Analysis*)

yang diperlukan tersedia sepenuhnya. Kepuasan dan harapan layanan dipenuhi dengan pemberian layanan yang dijanjikan sesuai harapan.

Kuadran B (Pertahankan Prestasi) di mana indikator yang berada di kuadran B menunjukkan apa yang dianggap sangat penting dan harapan apa yang dianggap terpenuhi, yaitu indikator W1= ketersediaan arsip yang rapi dan mudah dibaca, S3= kemauan staf untuk membantu pengguna arsip, Y2= kemampuan dan sikap staf dalam memberikan layanan kearsipan, dan Y3= kesopanan staf dan informasi yang diberikan dapat dengan jelas dimengerti, P2= pelayanan pada pengguna arsip tidak membedakan status sosial, dan indikator P3= mengutamakan kepentingan pengguna dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada kuadran B harus dijaga dan dikelola dengan baik karena merupakan salah satu unsur pelayanan yang terbaik dari SV.

Selain itu, terdapat tujuh indikator yang berada pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu kode indikator W2= fasilitas sarana (ruang arsip) yang nyaman, W3= kemudahan dalam mengakses dan menjangkau arsip, Indikator A1= kecepatan dalam pencarian/penemuan kembali arsip yang ingin dipinjam/dipakai, indikator S2= kecepatan pegawai dalam menghadapi

keluhan/masalah yang timbul pada pengguna arsip, indikator S3= kemauan staf untuk membantu pengguna arsip, Y1= kemampuan staf dalam menyediakan arsip otentik/asli, dan P1= petugas memperlakukan pengguna arsip dengan penuh perhatian. Kuadran B mewakili indikator-indikator yang dianggap kurang penting sehingga tidak sesuai untuk diterapkan. Perbaikan pada kuadran ini tidak diprioritaskan, namun dapat berubah kepentingannya seiring dengan meningkatnya kebutuhan, sehingga perguruan tinggi juga harus tetap waspada dan memantau serta mengendalikan setiap indikator.

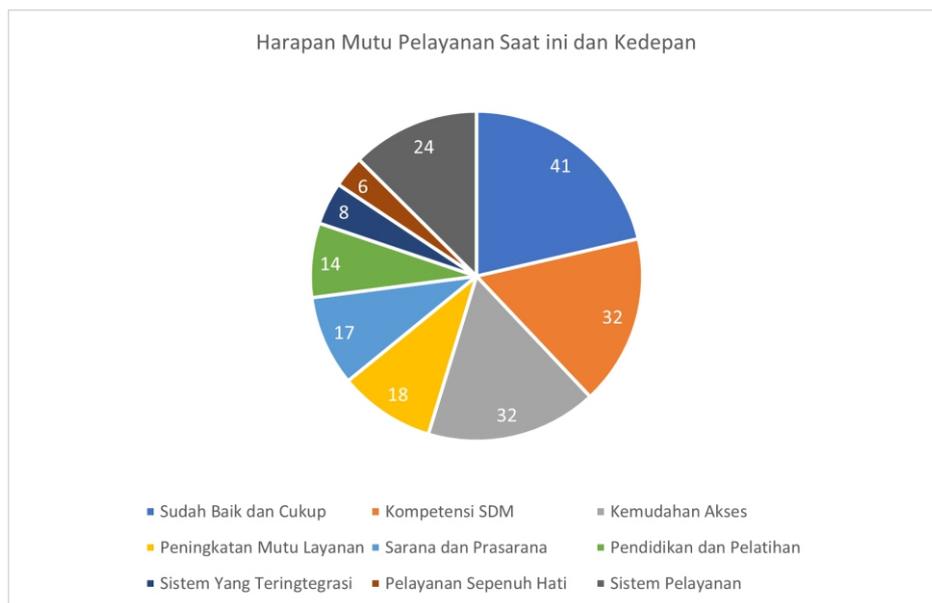
Kuadran D (Kinerja Berlebihan) Matriks Kuadran D kurang penting, namun dianggap telah diterapkan dengan baik dan di atas rata-rata. Jika kita melihat matriksnya, indikator A2 hampir mendekati garis rata-rata. Pada Kuadran D, indikator ini termasuk dalam A2, dan responden berpendapat bahwa keakuratan penggunaan layanan selama ini sudah tepat dalam pelaksanaan layanan.

Mengkaji implikasi manajerial dalam pengembangan kearsipan di Sekolah Vokasi. Mengkaji implikasi manajerial dalam pengembangan kearsipan di Sekolah Vokasi.

Hasil analisis penelitian yang telah dijabarkan, dapat diketahui bahwa harapan Dosen, Tenaga Kependidikan dan

Mahasiswa SV IPB terhadap jasa pelaksanaan pelayanan arsip sebagian besar telah terpenuhi terutama pada dimensi *assurance* dan *empathy*. Hal tersebut dilihat dari banyaknya indikator pada dimensi *assurance* dan *empathy* yang harus dipertahankan prestasinya karena mempunyai kinerja yang baik. Sedangkan yang perlu ditingkatkan pada dimensi *reliability* yaitu ketersediaan arsip yang dibutuhkan dengan lengkap. Dimensi ini juga sangat ditentukan oleh dukungan sistem yang ada di IPB. Beberapa sistem yang terkait indikator dalam penelitian ini sudah terintegrasi dengan sistem multistrata di IPB, seperti Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG), Sistem Informasi Akademik (SIMAK) dan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIMAWA) akan tetapi sistem tersebut belum mengakomodir kebutuhan arsip secara optimal dan harus

dikelola oleh fakultas/sekolah seperti arsip surat keterangan aktif, surat pengantar PKL, kenaikan gaji berkala, SKUMPTK, dan Kontrak Perjanjian Kerja. Sehingga dibutuhkan sistem yang terintegrasi secara menyeluruh. Selain itu dimensi *reliability* ini juga ditentukan oleh kompetensi tenaga kependidikan dalam hal pengelolaan arsip. Mendorong tenaga kependidikan memiliki sertifikat arsip sebagai salah satu usaha untuk dapat meningkatkan dimensi *reliability*. Selain itu bimbingan teknis bisa menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan kemampuan tenaga kependidikan di bidang arsip. Selain analisis kuantitatif, didapat juga hasil analisis kualitatif dari kuesioner yang disebar kepada responden hal apa yang harus ditingkatkan dalam rangka peningkatan kepuasan mutu layanan arsip di SV IPB. Hasil analisis disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Harapan responden

Gambar 3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden 67,8% (192 responden) menyatakan harapan yang tinggi terhadap apa yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan terhadap kepuasan layanan arsip di SV pada saat ini dan di masa mendatang yaitu: pertama responden menyatakan layanan arsip di SV sudah baik dan cukup sebanyak 41 responden. Kedua responden mengharapkan peningkatan kompetensi SDM bidang kearsipan dan kemudahan akses layanan masing-masing sebanyak 32 orang responden, serta peningkatan pendidikan dan pelatihan sebanyak 14 responden. Harapan untuk peningkatan kompetensi SDM dan kemudahan akses, responden berharap peningkatan kompetensi SDM terkait pengelolaan arsip, media penyimpanan, dan prosedur pengelolaan arsip. Prioritas yang dilakukan yaitu pelatihan rutin, pembaruan kebijakan, dan peningkatan pelayanan pengguna harus diutamakan. Selain itu, sosialisasi sadar tertib arsip dan evaluasi rutin kepuasan pengguna juga penting. Kolaborasi dengan pihak eksternal dapat berkontribusi terhadap upaya peningkatn kompetensi SDM khususnya pengelola arsip di SV IPB. Harapan responden ketiga terhadap perbaikan sistem pelayanan sebanyak 24 orang. Arti dari perbaikan sistem pelayanan penyimpanan arsip ini adalah pada sistem portal kepegawaian (HR Portal), tidak semua

arsip penting masuk di portal kepegawaian, ada arsip dosen yang dimasukkan ada pula yang tidak. Bagian akademik, masih terdapat dokumen kearsipan yang buktinya belum lengkap, apalagi setelah adanya gangguan server (*server crash*), dokumennya tidak ada ketika diklik *link*-nya, kasus lainnya lembar pengesahan mahasiswa yang di-*upload* tidak sama dengan nama mahasiswanya. Secara keseluruhan dengan adanya sistem HR Portal cukup membantu dalam menyimpan *file* yang dibutuhkan dosen, pegawai dan mahasiswa. Keempat 18 responden mengharapkan peningkatan kepuasan layanan, 17 responden menginginkan peningkatan sarana prasarana, 8 responden menginginkan sistem yang terintegrasi, dan sebanyak 6 responden mengharapkan layanan yang dilakukan dengan sepenuh hati. Menurut responden, satu-satunya kendala adalah ruang arsip tidak cukup luas untuk menyimpan arsip khusus. Oleh karena itu ruang arsip sebaiknya diperbesar agar arsip dapat ditata dan mudah ditemukan jika diperlukan. Oleh karena itu, jika dikorelasikan dengan hasil analisis kuantitatif menggunakan metode CSI, ekspektasi responden terhadap kinerja layanan kearsipan berkisar antara 0,81 - 1,00 yang menunjukkan bahwa responden secara umum sangat puas terhadap layanan kearsipan SV IPB. Selain itu

kompetensi SDM dan kemudahan akses menjadi salah satu *issue* yang perlu diperhatikan oleh pihak SV. Hal ini berkaitan dengan dimensi *reliability* yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Peningkatan kompetensi di bidang arsip dan mengusulkan sistem yang terintegrasi secara menyeluruh kepada IPB sebagai salah satu implikasi manajerial dari penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan: Berdasarkan analisis CSI, tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kearsipan di Sekolah Vokasi IPB adalah sebesar 81,76% yang menunjukkan bahwa responden secara umum sangat puas terhadap kualitas pelayanan kearsipan. Hasil pengukuran kepentingan dan kinerja kualitas pelayanan kearsipan, harapan dan kualitas pelayanan kearsipan, serta analisis kesesuaian menunjukkan gap terbesar pada indikator A3 (-0,502) yaitu ketersediaan layanan kearsipan yang lengkap. Kesenjangan tersebut terdapat pada indikator Y3 (-0,364) Kesopanan staf dan informasi yang diberikan dapat dengan jelas dimengerti, dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,24%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kearsipan dinilai berkualitas baik dan kinerja pelayanannya sesuai dengan harapan.

Kompetensi SDM dan kemudahan akses menjadi salah satu *issue* yang perlu diperhatikan oleh pihak SV. Hal ini berkaitan dengan dimensi *reliability* yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Peningkatan kompetensi di bidang arsip dan mengusulkan sistem yang terintegrasi secara menyeluruh kepada IPB sebagai salah satu implikasi manajerial dari penelitian ini. Saran dalam penelitian ini adalah agar pelaksana pada mutu layanan arsip yaitu: a). Tetap mempertahankan standar kinerja pada atribut kemampuan dan sikap staf dalam memberikan layanan kearsipan, kesopanan staf dan informasi yang diberikan dapat dengan jelas dimengerti, pelayanan pada pengguna arsip tidak membedakan status sosial, mengutamakan kepentingan pengguna dalam memberikan pelayanan. b). Perlu dilakukan penelitian lanjutan di setiap kelompok responden terhadap dimensi *reliability* secara khusus. Sehingga implikasi manajerial dapat *di-tracing* sesuai dengan kebutuhan kelompoknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsip Nasional Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemeliharaan Arsip Dinamis*. https://jdih.anri.go.id/index.php?pages=peraturan&id_peraturan=444
- Hadikoemoro, S. (2002). A comparison of public and private university students' expectations and perceptions of service quality in Jakarta, Indonesia. In *ProQuest Dissertations and Theses*.
- Hanaysha, J., Abdullah, H., & Warokka, A. (2011). Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness. *The Journal of Southeast Asian Research*. <https://doi.org/10.5171/2011.855931>
- Husnayetti. (2012). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Proses Belajar Mengajar Di Perguruan Tinggi X. *Jurnal Liquidity*, 1(2), 115–124. <https://ojs.itb-ad.ac.id/index.php/LQ/article/download/141/106>
- Institut Pertanian Bogor. (2022). *Keputusan Rektor Institut Pertanian Bogor Nomor 151 Tahun 2022 Tentang Peningkatan Program Studi Diploma Tiga Menjadi Sarjana Terapan Pada Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor*. <https://hukum.ipb.ac.id/wp-content/uploads/2022/07/151-Tahun-2022-Peningkatan-Program-Studi-Studi-Diploma-Tiga-Menjadi-Sarjana-Sarjana-Terapan-Sekolah-Vokasi-IPB.pdf>
- Kotler, P. R. (2000). Marketing Management: The Millennium Edition. In *Pearson Practice Hall*. https://www.researchgate.net/publication/235362523_Marketing_Management_The_Millennium_Edition
- Mailany, H. (2011). *Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Pelaksanaan Pendidikan di Institut Pertanian Bogor*.
- Mamahit, K. M. (2019). Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Papua. *Keuda (Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Daerah)*, 4 (2) . <https://doi.org/10.52062/keuda.v4i2.968>
- Marjono, Ratu Anna Nazla, Sapri, A. M. (2022). *Analisis Kebutuhan Arsiparis di Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor Tahun 2022*. https://drive.google.com/drive/folders/1mnxM5B3NC16J834_UeTIwK5evIy7kp4
- Martino. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pusat Arsip Inaktif (Record Center) Arsip Nasional Republik Indonesia. *JURNAL NATAPRAJA: Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 2406 – 9515 . <https://journal.uny.ac.id/index.php/natapraja>

- Muthia, K., & Nurislaminingsih, R. (2016). Kepuasan Pengguna Arsip Statis Atas Kinerja Arsiparis Bidang Layanan Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. In *Jurnal Ilmu Perpustakaan* (Vol. 5, Issue 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/15982681111187128>
- Nur Fauzi, A. M., Triayudi, A., & Sholihati, I. D. (2022). Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Kearsipan Menggunakan System Usability Scale Dan Pieces Framework. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 7(1). <https://doi.org/10.29100/jupi.v7i1.2452>
- Palli, J. G., & Mamilla, R. (2012). Students' Opinions of Service Quality in the Field of Higher Education. *Creative Education*, 03(04). <https://doi.org/10.4236/ce.2012.34067>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Peraturan Kepala ANRI NO 26 Tahun 2011. (n.d.). *Lampiran Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia*.
- Rajani Jain, Gautam Sinha, S. S. (2011). Conceptualizing Service Quality in Higher Education. *Asian Journal on Quality*, 12(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/15982681111187128>
- Riduwan, S. (2011). Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Cetakan Ke-4, Bandung : Alfabeta. In *Bandung : Alfabeta*.
- Suhada, A. C. (2012). *Analisis Kinerja Institut Pertanian Bogor Berdasarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Dan EPBM*. <https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/54476>
- Supranto J. (2012). *Metode Riset: Aplikasinya dalam Pemasaran*. <https://librarysb.ipb.ac.id/opac/detail-opac?id=6555>
- Tjiptono F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi Offset. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=898320#>
- Winahyuningsih, P. (2012). Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus. *Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2). <https://doi.org/10.34001/jdeb.v9i2.12>
- Yudistira, A., & Novita, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2). <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i2.3059>

Yunus. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Tahun 2012. *Media Pustakawan*, 20(1).

Zeithaml, V. A. (1990). Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations / Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. In *Journal of the American Dietetic Association* (Vol. 109, Issue 12).