KUALITAS PELAYANAN DALAM KEGIATAN ADMINISTRASI PERKANTORAN PADA PELAYANAN PERMOHONAN DAN PENGARSIPAN SURAT DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PONTIANAK

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Kelulusan Program Diploma III

Arya Dwi Saputra
NIM E0061231061

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

2026

KUALITAS PELAYANAN DALAM KEGIATAN ADMINISTRASI PERKANTORAN PADA KUALITAS PELAYANAN PERMOHONAN DAN PENGARSIPAN SURAT DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PONTIANAK

HALAMAN PERSETUJUAN

Diajukan Oleh :

Arya Dwi Saputra
NIM E0061231061

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing Laporan Akhir,

Pontianak, 05 Agustus 2026

Mutmainnah, S.I.P., M.P.A

NIP.199307122022032010

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN DALAM KEGIATAN ADMINISTRASI PERKANTORAN PADA PELAYANAN PERMOHONAN DAN PENGARSIPAN SURAT DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Arya Dwi Saputra
NIM E0061231061

Telah Disidangkan

Pada Tanggal, 9 September 2026

Mutmainnah, S.I.P., M.P.A
NIP. 199112302025212053

Pembimbing

Dea Varanida, S.I.Kom,M.I.Kom.
Nip. 199108092019032012

Penguji

Pontianak,
Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas TanjungPura

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
Nip.197205212006041001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Arya Dwi Saputra
Tempat, Tanggal Lahir	: Ketapang, 26 Juli 2005
Nim	: E0061231046
Jurusan	: Administrasi Perkantoran
Program Studi	: Diploma III
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

Merupakan hasil pemikiran, penelitian, dan penyusunan yang saya lakukan sendiri. Tugas Akhir ini tidak dibuat dengan cara menyalin atau mengambil karya ilmiah pihak lain tanpa mencantumkan sumber yang sesuai. Semua data, informasi, pendapat, serta referensi yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini telah dicantumkan secara jelas sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa terdapat unsur pelanggaran akademik atau ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi dan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan dalam keadaan sadar tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Pontianak,

Yang membuat pernyataan



Arya Dwi Saputra
NIM E0061231061

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”Tidak semua perjuangan harus dipahami orang lain. Cukup terus bertahan, karena setiap langkah yang tidak menyerah adalah kemenangan.”

-Arya

Segala puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, tugas akhir ini penulis persembahkan untuk :

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Sapari dan ibu Soleha, yang selalu memberikan kasih sayang,doa,dukungan, dan pengorbanan, serta motivasi tanpa henti dalam setiap langkah kehidupan penulis.
2. Kepada abang dan adek penulis Adhe setiawan, Avika Wulandari, dan Chandra Alghifari. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas setiap doa, dukungan, semangat, canda, dan kebersamaan yang selalu menguatkan penulis, terutama di saat – saat sulit. Kehadiran kalian menjadi pengingat bahwa penulis tidak pernah berjuang sendirian.
3. Untuk keluarga besar tercinta. Kehangatan dan kebersamaan keluarga menjadi kekuatan bagi penulis dalam menjalani setiap proses hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Untuk seseorang yang selalu menemani langkah penulis, Yeyen Andriani sapitri. Terima kasih telah hadir sebagai tempat keluh kesah, kesabaran, doa, dan perhatian selama perjalanan menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul " **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM KEGIATAN ADMINISTRASI PERKANTORAN PADA PELAYANAN PERMOHONAN DAN PENGARSIPAN SURAT DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PONTIANAK**" dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar pada Program Studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura. Dalam proses penyusunannya, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan Terima Kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada keluarga serta Dosen pembimbing, Mutmainnah, S.I.P., M.P.A yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan tugas akhir ini. Ungkapan TerimaKasih juga penulis sampaikan kepada beberapa pihak diantaranya :

1. Bapak Dr. Herlan, S.Sos., M.Si selaku Dekan beserta jajaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas TanjungPura.
2. Ibu Dea Varanida, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran D3 Fisip Untan dan selaku dosen pembimbing akademik.
3. Ibu Dina Nur Shadrina, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Lapangan terimakasi atas arahan selama proses magang berlangsung.
4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak atas kesempatan, bimbingan, serta dukungan yang telah diberikan selama proses kegiatan

magang berlangsung. Apresiasi khusus kami sampaikan kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak beserta staf, yang telah memfasilitasi dan memberikan arahan berharga dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan dan kebudayaan di Kota Pontianak.

5. Teman- teman penulis Firdaus Afnan, Abil Muhariz, Al Ghifari Ramadhan, Khafis Nugraha, Arzia Rafsyah Hermandito, Ragil al Aqra, Syahrul Ramadhan, Syaiful Bahri, Muhammad al Fatih, Aditya, Wanda Dela Puspita, Nur Amiroh Nabilah, Rina, Oktavani. Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebutkan satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini.

Penulis menyadari pentingnya penyempurnaan dari karya ini untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis dimasa yang akan datang. Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebutkan satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari pentingnya penyempurnaan dari karya ini untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi pembaca yang berminat pada umumnya.

Pontianak,

Penulis

ARYA DWI SAPUTRA

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL LAPORAN AKHIR i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN KEASLIAN iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Tujuan dan Manfaat 5
1.3.1 Tujuan Penulisan 5
1.3.2 Manfaat Penulisan 6
1.4 Tinjauan Pustaka 8
1.4.1 Administrasi Perkantoran 8
1.4.2 Kualitas Pelayanan 9
1.4.3 Pelayanan Permohonan 11
1.4.4 Pengarsipan Surat 13
1.5 Metode Penulisan 14

1.5.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 16
1.5.2. Teknik Analisis Data 20
BAB II 22
GAMBARAN UMUM LOKASI 22
2.1 Profil Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Potianak 22
2.2 Visi Dan Misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak 24
2.3 Struktur Organisasi 27
BAB III 36
PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN 36
3.1Deskrpisi Pelaksanaan PKL 36
3.2Analisa Data 38
3.2.1 Keandalan (reliability) 41
3.2.2 Daya tangGap *(responsiveness)* 44
3.2.3 Jaminan *(assurance)* 46
3.2.4 Empati *(empathy)* 50
3.2.5 Bukti fisik *(tangibles)* 54
3.2.6 Kendala yang Ditemukan 58
BAB IV 60
PENUTUP 60
4.1 Kesimpulan 60
4.2 Saran 62
DAFTAR PUSTAKA 64
LAMPIRAN 68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak..... 23

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.1 Peta Lokasi Kantor.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.2 Arsip Manual 43

Gambar 3.3 Pelayanan Pegawai kepada Masyarakat/Pihak Sekolah 45

Gambar 3.4 Pegawai Memberikan Penjelasan kepada Pemohon 52

Gambar 3.5 Alat Pembantu Pelayanan 56

Gambar 3.6 Printer Sebagai Alat Pembantu Pelayanan..... 56

DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Struktur atau Anggota Bidang 28

DAFTAR LAMPIRAN

I.I wawancara informan 1 68

I.II wawancara informan 2 69

I. III wawancara informan 3 69

I. IV wawancara informan 4 70

II.I Sertifikat PKL 70

II.II Penilaian PKL 71

II.III Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak 72

II.IV Pedoman Wawancara 74

II.V Ceklis Observasi 75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan administrasi perkantoran yaitu bagian terpenting untuk mendukung kelancaran kegiatan organisasi, khususnya pada instansi pemerintahan. Pelayanan administrasi yang baik dapat menciptakan efektivitas kerja, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Dalam instansi pemerintah, kegiatan administrasi tidak terlepas dari pelayanan permohonan dan pengarsipan surat yang menjadi pusat pengelolaan informasi dan dokumen organisasi.

Kualitas pada pelayanan administrasi di instansi pemerintah perlu terus ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml dalam (Sulistiyowati, 2018), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak, pelayanan permohonan dan pengarsipan surat memiliki peranan penting dalam mendukung kegiatan administrasi pendidikan. Surat masuk dan surat keluar merupakan sumber informasi yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan

kegiatan organisasi. Pengarsipan surat yang baik akan mempermudah pencarian dokumen, menjaga keamanan arsip, dan meningkatkan efisiensi kerja pegawai. Sebaliknya, apabila pengelolaan arsip tidak dilakukan secara baik dan sistematis, maka dapat menimbulkan hambatan dalam proses pelayanan administrasi (Ferine & Juniarti, 2022). Dalam pelaksanaannya, kegiatan pelayanan administrasi dan pengarsipan surat masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan yang sering terjadi antara lain keterlambatan pelayanan, penumpukan dokumen, kurang tertatanya arsip, serta masih terbatasnya penggunaan teknologi digital dalam pengelolaan administrasi. Kondisi ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun pihak sekolah (Rusdiana & Zaqiah, 2022).

Berdasarkan hasil pengamatan awal selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelayanan administrasi, khususnya pada pelayanan permohonan surat dan pelayanan administrasi pendidikan bagi masyarakat maupun satuan pendidikan. Pada pelayanan permohonan surat, masih terdapat pemohon yang belum memahami persyaratan dan prosedur pengajuan sehingga pegawai perlu memberikan penjelasan dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen secara berulang. Selain itu, dalam pelayanan administrasi yang berkaitan dengan pendidikan nonformal, seperti layanan bagi peserta didik atau masyarakat yang mengikuti program Paket A, Paket B, dan Paket C, masih terdapat pengguna layanan yang mengalami kesulitan dalam memahami proses dan persyaratan administrasi, terutama

dalam penggunaan layanan yang dilakukan secara digital. Kondisi tersebut dapat menyebabkan proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama. Di sisi lain, dalam pengarsipan surat masih ditemukan kendala dalam pencarian dokumen yang terkadang membutuhkan waktu cukup lama karena pengelolaan arsip belum sepenuhnya tertata dengan baik serta keterbatasan pegawai dalam mendukung pelaksanaan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan profesional. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kepada masyarakat, satuan pendidikan, maupun pihak internal instansi, sehingga kualitas pelayanan pada pelayanan permohonan dan pengarsipan surat menjadi aspek yang penting untuk dikaji.

Dalam hal seperti ini, pemerintah diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang baik, memiliki prosedur yang jelas,pelayanan yang cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Tetapi, penerapan digitalisasi pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, dikarenakan Tidak semua masyarakat dapat memahami dalam penggunaan sistem pelayanan yang berbasis digital sehingga masih terdapat kendala dalam proses adaptasi. Selain itu, pelaksanaan digitalisasi juga dipengaruhi oleh faktor keamanan data, kesenjangan digital, serta perlunya peningkatan kompetensi pegawai dalam memanfaatkan teknologi informasi (Siti Marfu’ah et al., 2024).

Seiring dengan meningkatnya kerumitan organisasi dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik, keberadaan sistem manajemen perkantoran yang profesional menjadi semakin penting. Pelayanan administrasi harus mampu menjawab tantangan perkembangan teknologi, kecepatan pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas. Jika tidak terdapat sistem manajemen yang baik, instansi khususnya istansi pemerintah akan mengalami kesulitan dalam menjaga konsistensi pelayanan serta memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan (Adelia et al., 2025). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai harapan masyarakat, pemerintah juga terus mengembangkan berbagai inovasi melalui penerapan e-government yang dirasa mampu untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat (Marande & Akib, 2025).

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan dalam Kegiatan Administrasi Perkantoran pada Pelayanan Permohonan dan Pengarsipan Surat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak." Penulisan ini penting dilakukan karena kualitas pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan administrasi yang berjalan saat ini, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan masukan bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak dalam meningkatkan kualitas pelayanan permohonan dan pengarsipan surat. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu administrasi

perkantoran, khususnya dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan pada instansi pemerintah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam kegiatan administrasi perkantoran pada pelayanan permohonan dan pengarsipan surat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak?
2. Apa saja hambatan yang terjadi dalam pelayanan permohonan dan pengarsipan surat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak?
3. Bagaimana kualitas pelayanan permohonan dan pengarsipan surat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam kegiatan administrasi perkantoran pada pelayanan permohonan dan pengarsipan surat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak.
2. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam pelayanan permohonan dan pengarsipan surat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pelayanan permohonan dan pengarsipan surat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak?

1.3.2 Manfaat Penulisan

1. **Bagi Penulis**

Penulisan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penulis mengenai pelaksanaan administrasi perkantoran, khususnya dalam pelayanan permohonan dan pengarsipan surat. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan teori dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam situasi kerja yang nyata. Melalui kegiatan penelitian ini, penulis juga dapat meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan, menganalisis data, serta menyusun solusi yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

2. **Manfaat bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak**

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak dalam mengevaluasi pelaksanaan pelayanan permohonan dan pengarsipan surat yang telah berjalan. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai hambatan yang terjadi serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perkantoran sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, tertib, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

3. Manfaat bagi Karyawan atau Pegawai

Penulisan ini diharapkan dapat membantu pegawai dalam memahami pentingnya kualitas pelayanan administrasi yang baik. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja, ketelitian, dan profesionalisme pegawai dalam melaksanakan pelayanan permohonan serta pengelolaan arsip surat. Dengan adanya pelayanan yang lebih baik, pegawai dapat bekerja secara lebih teratur dan produktif dalam menjalankan tugas administrasi.

4. Manfaat bagi Masyarakat atau Pengguna Layanan

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat atau pengguna layanan melalui peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang lebih cepat, mudah, dan tepat. Dengan sistem pelayanan permohonan dan pengarsipan surat yang lebih baik, masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih efektif serta mendapatkan informasi dan dokumen yang dibutuhkan dengan lebih mudah dan akurat.

5. Manfaat bagi Program Studi Administrasi Perkantoran

Penulisan ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah yang berkaitan dengan administrasi perkantoran, pelayanan publik, dan pengelolaan arsip. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan

bacaan, sumber informasi, serta acuan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan tema yang serupa pada masa yang akan datang.

1.4 Tinjauan Pustaka

1.4.1 Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengelola informasi, data, dan dokumen yang diperlukan dalam mendukung pelaksanaan tugas organisasi. Kegiatan administrasi perkantoran tidak hanya berkaitan dengan pekerjaan tulis-menulis, tetapi juga mencakup pengelolaan surat-menyurat, penyimpanan arsip, pelayanan informasi, pengolahan data, serta berbagai kegiatan administratif lainnya yang bertujuan untuk menunjang kelancaran operasional organisasi (S Rosalin, 2022).

Dalam suatu instansi pemerintah, administrasi perkantoran memiliki peran yang sangat penting karena menjadi sarana pendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan administrasi yang baik akan membantu menciptakan sistem kerja yang teratur, meningkatkan efisiensi penggunaan waktu, serta mempermudah proses penyampaian informasi. Sebaliknya, administrasi yang tidak tertata dengan baik dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, kesalahan dalam pengelolaan dokumen, dan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Saifuddin A. Rasyid, 2018).

Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak, kegiatan administrasi perkantoran menjadi bagian penting dalam mendukung berbagai layanan yang diberikan kepada masyarakat, lembaga pendidikan, maupun pihak-pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi yang efektif dan efisien sangat diperlukan agar setiap pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

1.4.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan melalui ketepatan, kecepatan, kemudahan, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima (Rochmah & Rosy, 2022)

Kualitas pelayanan tidak hanya berorientasi pada hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat, tetapi juga mencakup seluruh proses pelayanan yang berlangsung. Proses tersebut meliputi penyampaian informasi yang jelas, ketepatan dalam menyelesaikan pelayanan, sikap ramah dan responsif dari petugas, serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan yang dilakukan secara efektif dan efisien akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan, sedangkan

pelayanan yang lambat, kurang tepat, atau tidak sesuai prosedur dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. (Hardiyansyah, 2018)

Selain itu, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kompetensi sumber daya manusia, penerapan standar operasional prosedur (SOP), pemanfaatan teknologi informasi, serta koordinasi antarpegawai dalam memberikan pelayanan. Seluruh faktor tersebut harus berjalan secara terpadu agar proses pelayanan dapat berlangsung secara optimal. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu kebutuhan bagi setiap instansi pemerintah karena pelayanan yang baik tidak hanya memberikan kepuasan kepada masyarakat, tetapi juga mencerminkan profesionalisme, akuntabilitas, dan kinerja organisasi dalam menjalankan tugasnya (Yulistika, 2022).

Menurut Barry dalam buku (Sulistiyowati, 2018) pengukuran kualitas layanan sering disebut sebagai SERVQUAL. Lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut , yaitu :

a. Keandalan *(reliability),* berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
b. Daya tang*Gap (responsiveness),* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan

merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

c. Jaminan *(assurance),* yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
d. Empati *(empathy),* berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
e. Bukti fisik *(tangibles),* berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan materialyan digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

1.4.3 Pelayanan Permohonan

Pelayanan permohonan merupakan kegiatan pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan dokumen, informasi, maupun layanan tertentu sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pelayanan permohonan yang baik harus dilaksanakan secara cepat, tepat, mudah, dan transparan agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi secara optimal. Dalam pelaksanaannya, pelayanan permohonan tidak hanya berfokus pada penyelesaian permohonan, tetapi juga memperhatikan

ketepatan prosedur, kelengkapan persyaratan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas kepada pemohon.(S Rosalin, 2022)

Pelayanan permohonan yang diselenggarakan dengan baik akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan. Sebaliknya, apabila proses pelayanan dilakukan secara lambat, prosedur kurang jelas, atau terjadi kesalahan dalam pemeriksaan dokumen, maka akan menghambat proses pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, setiap instansi perlu meningkatkan kompetensi petugas, memperjelas alur pelayanan, serta memanfaatkan teknologi informasi agar proses pelayanan permohonan menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat (Harun et al., 2022)

Berdasarkan pada dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan permohonan merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap dokumen, informasi, maupun layanan tertentu sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pelayanan permohonan yang berkualitas harus dilaksanakan secara cepat, tepat, mudah, transparan, serta didukung oleh petugas yang kompeten dan prosedur yang jelas. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan penerapan sistem administrasi yang efektif juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kelancaran proses pelayanan. Dengan demikian, pelayanan permohonan yang diselenggarakan secara optimal akan memberikan kemudahan bagi masyarakat, meningkatkan kepuasan pengguna layanan,

serta mendukung terciptanya pelayanan administrasi perkantoran yang profesional, efektif, dan efisien.

1.4.4 Pengarsipan Surat

Pengarsipan surat merupakan kegiatan mengelola, menyimpan, memelihara, mengamankan, dan menemukan kembali surat atau dokumen yang memiliki nilai guna bagi suatu organisasi. Pengarsipan yang dilakukan secara sistematis bertujuan untuk menjaga keamanan dokumen, mempermudah proses pencarian kembali arsip ketika dibutuhkan, serta mendukung kelancaran pelaksanaan administrasi. Oleh karena itu, setiap instansi perlu menerapkan sistem pengarsipan yang tertib agar informasi yang terkandung dalam dokumen tetap terpelihara dan mudah diakses sesuai kebutuhan (Novia & Rahman, 2022).

Pengarsipan surat memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan administrasi perkantoran karena arsip merupakan sumber informasi dan bukti pelaksanaan kegiatan organisasi. Arsip yang dikelola dengan baik akan memudahkan pegawai dalam memperoleh informasi, mendukung proses pengambilan keputusan, serta menjadi bahan pertanggungjawaban apabila suatu saat diperlukan. Sebaliknya, pengelolaan arsip yang tidak sistematis dapat menyebabkan dokumen sulit ditemukan, berisiko rusak atau hilang, serta menghambat efektivitas pelayanan administrasi (Bawono, 2023)

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sistem pengarsipan surat mengalami perubahan dari metode konvensional menuju

pengarsipan berbasis elektronik. Pengarsipan digital memberikan berbagai manfaat, seperti mempercepat proses penyimpanan dan pencarian dokumen, mengurangi penggunaan ruang penyimpanan fisik, meningkatkan keamanan data, serta mempermudah pengelolaan arsip secara lebih efektif dan efisien. Penerapan sistem pengarsipan elektronik juga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai dan mendukung kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat (Prabowo et al., 2022)

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengarsipan surat merupakan kegiatan yang sangat penting dalam administrasi perkantoran karena berfungsi untuk mengelola, menyimpan, memelihara, mengamankan, dan menemukan kembali dokumen secara efektif dan sistematis. Pengelolaan arsip yang baik akan memudahkan proses pencarian dokumen, mendukung pengambilan keputusan, serta menjadi bukti administrasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, penerapan sistem pengarsipan yang tertib dan didukung oleh teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi kerja, menjaga keamanan dokumen, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

1.5 Metode Penulisan

Metode penulisan merupakan cara atau langkah yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian. Metode penelitian digunakan sebagai

pedoman dalam pelaksanaan penelitian agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Pada penyusunan Tugas Akhir yang berjudul *"Kualitas Pelayanan dalam Kegiatan Administrasi Perkantoran pada Pelayanan Permohonan dan Pengarsipan Surat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak"*, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi yang terjadi di lapangan terkait pelaksanaan pelayanan permohonan dan pengarsipan surat. metode deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum (Sugiyono, 2022). Sementara itu, pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai kualitas pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi perkantoran (Nugrahini et al., 2023)

Melalui metode ini, penulis melakukan pengumpulan data secara langsung di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak dengan mengamati kegiatan pelayanan administrasi, melakukan wawancara dengan pegawai yang terkait, serta mempelajari dokumen-dokumen yang mendukung penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disusun secara sistematis sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai upaya

peningkatan kualitas pelayanan dalam kegiatan administrasi perkantoran pada pelayanan permohonan dan pengarsipan surat.

Metode penulisan ini dipilih karena dianggap sesuai untuk mengkaji kondisi nyata yang terjadi di lapangan serta mampu memberikan informasi yang lebih rinci mengenai permasalahan yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak.

1.5.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

A. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan permohonan dan pengarsipan surat yang berlangsung di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak. Melalui observasi, penulis dapat memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan, prosedur kerja, serta kondisi yang terjadi selama kegiatan administrasi berlangsung. Teknik ini memungkinkan penulis untuk melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan dilaksanakan oleh pegawai, mulai dari penerimaan permohonan, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, proses disposisi, pengelolaan surat, hingga penyimpanan arsip setelah pelayanan selesai.

Selain itu, observasi juga bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di instansi. Melalui pengamatan secara langsung, penulis dapat mengidentifikasi berbagai aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan proses administrasi, kedisiplinan pegawai, pemanfaatan sarana dan prasarana, serta sistem pengarsipan surat yang diterapkan. Hasil observasi ini memberikan data faktual mengenai kondisi pelayanan di lapangan sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan yang terjadi. Data yang diperoleh melalui observasi selanjutnya dibandingkan dengan hasil wawancara dan dokumentasi sebagai bentuk triangulasi data. Dengan cara tersebut, informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan karena berasal dari berbagai sumber pengumpulan data. Oleh karena itu, teknik observasi memiliki peranan penting dalam memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pelaksanaan pelayanan permohonan dan pengarsipan surat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak.

B. Wawancara

Wawacara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pegawai atau pihak yang terlibat dalam pelayanan permohonan dan pengarsipan surat. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi,

serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Dalam pelaksanaannya, wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Pedoman tersebut berisi daftar pertanyaan yang berkaitan dengan proses pelayanan permohonan, pengelolaan dan pengarsipan surat, hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, serta upaya-upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Meskipun menggunakan pedoman wawancara, peneliti tetap memberikan kesempatan kepada narasumber untuk memberikan penjelasan yang lebih luas sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan mendalam. Data hasil wawancara selanjutnya dianalisis dan dibandingkan dengan hasil observasi serta dokumentasi sebagai bentuk triangulasi data. Dengan demikian, informasi yang diperoleh diharapkan memiliki tingkat keakuratan dan kredibilitas yang lebih baik sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan permohonan dan pengarsipan surat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak.

C. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai salah satu teknik pengumpulan data untuk melengkapi informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen, arsip, foto, surat, laporan, serta data pendukung lainnya yang

berkaitan dengan pelayanan permohonan dan pengarsipan surat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak. Dokumentasi bertujuan untuk memperoleh data yang bersifat faktual dan objektif sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pelaksanaan kegiatan administrasi di instansi tersebut.

Melalui teknik dokumentasi, penulis mengumpulkan berbagai dokumen yang relevan dengan penelitian, seperti struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, format surat, arsip surat masuk dan surat keluar, data pelayanan, serta dokumentasi kegiatan pelayanan administrasi. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan di lapangan dengan ketentuan atau prosedur yang berlaku, sekaligus memperkuat hasil temuan yang diperoleh selama proses penelitian. Selain sebagai sumber data, dokumentasi juga berfungsi sebagai bukti pendukung yang dapat meningkatkan keabsahan hasil penelitian. Data dokumentasi memungkinkan penulis untuk melakukan pengecekan kembali terhadap informasi yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara, sehingga data yang dihasilkan menjadi lebih akurat, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, teknik dokumentasi memiliki peran penting dalam melengkapi data penelitian serta memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan permohonan dan pengarsipan surat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak.

alat yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi buku catatan untuk mencatat hasil observasi dan wawancara, pedoman wawancara sebagai panduan dalam mengajukan pertanyaan, kamera atau telepon genggam untuk mendokumentasikan kegiatan penelitian, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelayanan administrasi dan pengarsipan surat. Dengan menggunakan teknik dan alat pengumpulan data tersebut, diharapkan data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya dan mendukung tercapainya tujuan penelitian.

1.5.2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses yang dilakukan untuk mengolah, menafsirkan, dan menyusun data yang telah diperoleh selama penelitian sehingga dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data dilakukan secara sistematis agar data yang terkumpul dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian data tersebut dikelompokkan, disusun, dan diinterpretasikan sesuai dengan fokus penelitian. Tahap analisis data diawali dengan menelaah seluruh data yang telah diperoleh dari lapangan. Selanjutnya, data yang relevan dengan penelitian dipilih dan dikelompokkan berdasarkan tema atau pokok

permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan permohonan, pengarsipan surat, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk uraian yang sistematis sehingga mudah dipahami dan dianalisis.

Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan administrasi perkantoran pada pelayanan permohonan dan pengarsipan surat serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak. Dengan teknik analisis data ini, diharapkan hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya dan menjawab rumusan masalah yang telah ditetapka