



Analisis Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan (Studi Pada PT. PLN (Persero) Rayon Wua – Wua Kota Kendari)

Mega¹, Erni Qomariyah², Nurjannah

^{1 2 3}Jurusan Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Halu Oleo
mmega8537@gmail.com

Kendari, 93232, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to determine how archive management affects the quality of services provided by PT. PLN (Persero) Royo Wua-Wua Kendari City. Quantitative landing techniques are used. Odd, quantitative data from primary and secondary data sources are the sort of data utilized in this research. Interview observation methods and documentation are used to gather research data, which is then examined using data reduction techniques, data presentation strategies, and drawing conclusions or verification (conclusion). According to the study's findings, (1) Wua-Wua Kata Kendari is a general description of the PLN (Persero) region. (2) The outcomes of PT PLN (Persero) Rayon Wuo-Wuo Kendari City's file management. The findings of this research show that Mi PTPLN Rayon Wua-Wua Kendari has used a number of policies that are consistent with the stated purposes and factors. Planning (planning), organizing (actuating), and managing are some of these policies. PT PLN Roubon Wuo Wud Kendari has created a service dimension limo, which is often used to assess the quality of shipping and includes Reliability/ (reliability), Responsiveness (daja catch), Insurance (promise), Empathy (FOUR), Don Tangibles (physical evidence).

Keywords; Archive management; PLN (Persero) Region Wua-Wua Kendari City

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengelolaan arsip terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Royo Wua-Wua Kota Kendari. Teknik pendaratan kuantitatif digunakan. Anehnya, data kuantitatif dari sumber data primer dan sekunder adalah jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Metode observasi wawancara dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, yang kemudian diteliti dengan menggunakan teknik reduksi data, strategi penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (kesimpulan). Berdasarkan hasil penelitian, (1) Wua-Wua Kata Kendari merupakan gambaran umum wilayah PLN (Persero). (2) Hasil pengelolaan berkas PT PLN (Persero) Rayon Wuo-Wuo Kota Kendari. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Mi PTPLN Rayon Wua-Wua Kendari telah menggunakan sejumlah kebijakan yang sesuai dengan tujuan dan faktor yang telah ditetapkan. Perencanaan (planning), pengorganisasian (actuating), dan pengelolaan adalah beberapa kebijakan tersebut. PT PLN Roubon Wuo Wud Kendari telah membuat limusin berdimensi pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pengiriman dan meliputi Reliability/ (reliability), Responsiveness (daja catch), Insurance (promise), Empathy (four), Don Tangibles (bukti fisik).

Kata Kunci: Pengelolaan arsip; PLN (Persero) Rayon Wua-Wua Kota Kendari

PENDAHULUAN

Sistem penyimpanan, personel yang menangani arsip, dan fasilitas yang digunakan untuk mendukung administrasi kearsipan, semuanya berdampak pada peningkatan efektivitas bidang administrasi, khususnya kearsipan (Makapia, 2016).

Arsip adalah kumpulan catatan tertulis, gambar, atau file audio yang mendokumentasikan peristiwa atau item yang berfungsi sebagai pengingat bagi individu. Pengelolaan arsip yang baik memerlukan fasilitas, termasuk di mana mereka berada, bagaimana mereka berada, dan keahlian petugas arsip. Semua faktor ini memainkan peran penting dalam memastikan bahwa arsip tahan lama, dapat diakses saat dibutuhkan, dan dalam kondisi yang baik (Mukaromah, 2013).



Sebagai penunjang organisasi dalam menjalankan segala operasionalnya, arsip berperan sebagai pusat memori, sumber informasi, dan alat pemantauan yang penting di perkantoran, lembaga publik, sektor komersial, dan universitas (Irwanti, 2017).

Perlu diubah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Kearsipan Arsitektur dan peta rencana sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia Tahun 2020–2024 terhadap kekurangan dan belum memperhitungkan pertumbuhan kebutuhan agensi. Sebuah informasi mendasar dan alat referensi yang sistematis, arsip teratur dan teratur tertentu dapat membantu para pemimpin di organisasi publik dan perusahaan dalam merampingkan operasi mereka. Penyimpanan, penempatan, dan pengambilan adalah tiga komponen kunci dari manajemen arsip (Kusuma, 2010).

Dalam rangka peningkatan pelayanan kelistrikan yang lebih baik berdasarkan perkembangan teknologi informasi mutakhir, maka PLN Area Kendari telah melakukan berbagai upaya dalam menunjang fungsi manajemen dan pelayanan melalui perencanaan dan pengembangan system teknologi kelistrikan.

Berdasarkan perkembangan bahwa PT. PLN (persero) Rayon Wua-Wua Kota Kendari memerlukan system pemasangan listrik yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan yang semakin meningkat atau bertambah akan penggunaan listrik yang dapat menjangkau seluruh wilayah kerja PT. PLN (persero) Rayon Wua-Wua Kota Kendari menyosong jaman sekarang yang selalu maju dari waktu ke waktu. Dari hal tersebut, maka telah dilakukan upaya pengembangan dan implementasi dengan menggunakan berbagai mesin pembangkitan listrik.

Kotler, sebagaimana dikutip Sinambela dalam sampara Lukman (2006) menjelaskan bahwa setiap aktivitas yang menguntungkan kelompok yang memberikan kebahagiaan meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk nyata dianggap memberikan layanan. Pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya meliputi administrasi, yang merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan (Ruhkayat, 2017).

Begitu juga dengan PT. PLN (Persero), khususnya pekerjaan kearsipan seluruh aspek energi Kota Kendari dikelola oleh Rayon Wua-Wua Kota Kendari, sebuah badan usaha milik negara. Terletak di Lepo-Lepo, Kecamatan Baruga, Lorong Puncak Wanggu 93118, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Sesuai dengan prinsip perseroan terbatas, maka maksud dan tujuan PT. PLN (Persero) menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai, serta menghasilkan uang dan melaksanakan tugas pemerintah di bidang ketenagalistrikan untuk menunjang pembangunan. Disebutkan dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b dan Pasal 12 UU BUMN bahwa PT. PLN (Persero) didirikan sebagai badan usaha milik negara dengan tujuan mencari keuntungan. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (selanjutnya disebut Undang-Undang Perseroan Terbatas dan umumnya perseroan terbatas, semua ketentuan dalam Undang-Undang Perseroan Terbatas termasuk segala peraturannya), hal ini sesuai dengan sifat dari perusahaan.

Melalui berbagai organisasi atau layanan administrasi, komoditas, dan layanan mereka, ini secara komprehensif ditunjukkan kepada penyedia layanan. Untuk wilayah Kota Kendari tepatnya di Kecamatan Wua-Wua, Lorong Puncak Wanggu, Lepo-Lepo, Kecamatan Baruga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93118, salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang jasa adalah PT. PLN (Persero). Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang mengelola seluruh unsur ketenagalistrikan adalah PT PLN (Persero). Hal ini sesuai dengan ketentuan kelistrikan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Republik Indonesia.

Hal ini membutuhkan kemajuan dalam layanan energi untuk mengikuti ekspansi ekonomi dan perkembangan pesat sektor komersial. Karena listrik merupakan alat yang sangat penting untuk



mendorong pertumbuhan sektor lain, PT. PLN (Persero) Strategi SDM Rayon Wua-Wua Kota Kendari bertujuan untuk mencapai tujuan nasional. Keadaan ini tentunya mendorong pimpinan perusahaan untuk mengadopsi aturan yang rasional dan objektif yang memastikan bahwa kontrol perusahaan tidak dapat dipisahkan dari bantuan pekerja saat ini dalam mencapai kesuksesan sesuai dengan tujuan perusahaan. Manajemen PT. PLN (Persero) Rayon Wua-Wua Kota Kendari menyadari pentingnya melibatkan pekerja dalam pencapaian tujuan perusahaan sebagai hasilnya.

Berdasarkan apa yang dijelaskan pada paragraf-paragraf sebelumnya, dimana dalam suatu perusahaan pasti ada sebagian pegawai yang masih kurang memperhatikan penataan kearsipan perusahaan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Administrasi (Studi pada PT. PLN (Persero) Rayon Wua-Wua Kota Kendari)”.

Pengertian manajemen yang paling sering digunakan saat ini meliputi penetapan, pengelolaan, dan pengadministrasian. Manajemen digambarkan sebagai serangkaian tugas atau upaya yang diselesaikan oleh sekelompok individu dalam rangka menyelesaikan serangkaian tugas untuk mencapai tujuan tertentu.

Fase-fase yang terlibat dalam melakukan manajemen termasuk fungsi manajemen:

1. Perencanaan adalah perhitungan dan pemilihan tindakan yang akan diambil untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Pengelompokan tugas-tugas yang diberikan untuk keperluan penyediaan kebutuhan pokok adalah pengorganisasian.
3. Dorongan untuk menggunakan kekuatannya sendiri untuk memaksa orang lain menuruti keinginannya dikenal sebagai tindakan atau pengarahan..
4. Dorongan untuk mengontrol adalah keinginan untuk membandingkan atau menilai apa yang sedang atau telah dilakukan dengan standar, norma, atau rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Elemen utama yang mengarahkan manajemen arsip yang efektif dalam suatu instansi adalah teori kearsipan. Mengenai beberapa keuntungan yang diberikan dengan tersedianya aturan pengelolaan arsip, antara lain: memberikan konsistensi dan keseragaman dalam pengelolaan arsip, memudahkan dalam memutuskan pelatihan, mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan, memperjelas tugas bagi unsur-unsur yang terlibat, mengurangi pemborosan waktu dan biaya, mengurangi kesalahan dalam pengelolaan kegiatan, dan menentukan tanggung jawab masing-masing subsistem dalam pengelolaan arsip.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 mengatur bahwa fungsi arsip dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. Arsip dinamis adalah arsip yang dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, atau pelaksanaan kehidupan berbangsa pada umumnya atau dalam penyelenggaraan ketatanegaraan. Arsip dinamis aktif dan aktif Dalam arsip dinamis adalah dua kategori yang membentuk arsip dinamis aktif.
2. Arsip Statis adalah arsip yang tidak segera digunakan untuk perencanaan, pengorganisasian masyarakat, atau penyelenggaraan pemerintahan sehari-hari. Ketentuan fungsi arsip menunjukkan bahwa ada dua kategori arsip fungsional: arsip dinamis dan arsip statis..

Menurut Sugiarto & Wahyono (2014), “Aspek Pengelolaan Arsip” mengacu pada pengelolaan arsip dan mencakup aspek-aspek POAC sebagai berikut.

1. *Planning*, merupakan bagian penting dari pengelolaan arsip. Tindakan yang harus dilakukan dalam pengelolaan arsip antara lain memilih sistem pengelolaan arsip yang sesuai dengan pengelolaan kegiatan melalui tata kerja yang terarah, memiliki pegawai atau petugas yang kompeten sesuai dengan bidang yang digeluti, memiliki dukungan finansial untuk keberhasilan



rencana pengelolaan arsip, dan memiliki peralatan elektronik dan konvensional (komputer dan jaringan) dan metode penyimpanan yang memadai.

2. *Organizing*, apabila koordinasi (organisasi) dari berbagai komponen dalam pengelolaan arsip untuk menindaklanjuti unsur-unsur perencanaan tidak dilakukan, maka kegiatan perencanaan tidak akan berjalan dengan lancar.
3. *Actuating*, hal ini mencakup pelaksanaan tugas pengelolaan arsip di bawah pengawasan yang cermat dan terkendali, mulai dari pembuatan arsip hingga pemusnahan atau pelestariannya, termasuk masalah pelestarian arsip.
4. *Controlling*, melibatkan kontrol atas semua aspek pencatatan.

Menerima naskah, merekam dokumen, menyebarluaskan dokumen seperlunya, menyimpan, menata, dan memindahkan arsip sesuai dengan sistem tertentu, memberikan pelayanan kepada pihak yang membutuhkan arsip, melakukan pemeliharaan dan perencanaan arsip, merupakan tugas utama unit kearsipan (Sedarmayanti, 2015).

Tindakan berikut diperlukan untuk mencapai tujuan pengarsipan: berusaha melengkapi fasilitas atau peralatan yang diperlukan; menyempurnakan administrasi kearsipan semaksimal mungkin; menyiapkan tenaga di bidang kearsipan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan petugas kearsipan melalui pendidikan dan pelatihan dalam bentuk penataran atau kursus khusus; dan memastikan keseimbangan dan rasa hormat terhadap petugas kearsipan.

Tahapan Penyimpanan Arsip diklasifikasikan berikut ini;

1. *Segregating Arsip* adalah proses penyimpanan arsip secara terpisah.
2. *Examining Arsip* adalah prosedur untuk menyelidiki dan menyimpan arsip.
3. *Assembling Arsip* adalah teknik untuk mengintegrasikan file yang berhubungan langsung dengan masalah yang sama.
4. *Classification Arsip* adalah tindakan mengkategorikan arsip, khususnya mengkategorikan arsip berdasarkan disparitas yang sudah ada.
5. *Indexing Arsip* adalah memilih urutan unit atau komponen kata kunci yang akan diurutkan secara alfabetis sebagai identifikasi untuk memudahkan penyimpanan dan pengambilan arsip.
6. *Cross Reference arsip* adalah tunjuk silang.
7. Mengkompilasi arsip; mereka yang memiliki judul diatur sesuai dengan pengaturan yang diputuskan oleh masing-masing agensi.
8. Penataan arsip dalam file atau folder sesuai dengan letak dan skema kategorisasinya disebut arsip arsip.

Masalah Proses Pengarsipan Menurut Sedarmayanti (2003), kendala atau permasalahan yang sering dihadapi oleh setiap kantor antara lain: kurangnya pemahaman akan arti penting arsip, tidak terpenuhinya persyaratan kualifikasi pegawai, peningkatan volume arsip yang terus menerus. kurangnya ruang dan peralatan, ketidakmampuan untuk menampung arsip lebih lama, kurangnya standar prosedur kerja kearsipan di kantor atau organisasi, dan ketidakmampuan atau kesulitan dalam mencari arsip.

Menurut Mahmoedina (2010), layanan adalah aktivitas tak terlihat atau serangkaian aktivitas tak terlihat yang berasal dari interaksi antara klien dan anggota staf atau produk atau layanan lain yang ditawarkan oleh penyedia layanan dan dimaksudkan untuk mengatasi klien/masalah. milik klien

Standar kualitatif tercantum dalam aturan MENPAN No. 81/1993 tentang pelayanan publik, yaitu sebagai berikut: kemudahan penggunaan, kepastian dan kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomi, keadilan, dan ketepatan waktu.

Lima dimensi layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Berry (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011) sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Inilah kelima dimensi tersebut:



1. *Reliability* (kehandalan), khususnya, kapasitas untuk memberikan layanan yang diperlukan dengan segera, tepat, dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), pada dasarnya kapasitas bisnis untuk memberikan bantuan konsumen dan layanan yang cepat (responsif) dan sesuai melalui penyebaran informasi yang jelas.
3. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu keahlian, kesopanan, dan kapasitas pekerja untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada pegawai perusahaan, yang terdiri dari berbagai faktor, antara lain:
 - a) *Communication* (komunikasi), misalnya, secara konsisten memberikan informasi kepada klien dengan kata-kata dan dengan istilah yang jelas.
 - b) *Credibility* (kredibilitas), perlunya penegasan kepercayaan pelanggan atau karakter kejujuran.
 - c) *Security* (keamanan), klien memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang akan mereka dapatkan
 - d) *Competence* (kompetensi), Secara khusus, pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan kepada klien secara efektif.
 - e) *Courtesy* (sopan santun), Ketika sebuah bisnis memberikan layanan kepada klien, itu menjunjung standar moral tertentu. Kesopanan pelanggan dijamin akan diperpanjang sesuai dengan keadaan.
4. *Empathy* (empati), yaitu, untuk memberikan perhatian yang nyata, individual, atau pribadi kepada klien sambil berusaha memahami kebutuhan mereka.
5. *Tangibles* (bukti fisik), khususnya kemampuan korporasi untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar.

Penelitian Terdahulu

- 1) Sarwiningasih, Sawiji, & Susilowati (2018) Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pelaksanaan pengelolaan arsip Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Sekretariat Kabupaten Klaten belum baik dan tidak sistematis; 2) Pengelolaan arsip di bidang kesekretariatan dilakukan dengan cara yang dianggap mudah oleh setiap pegawai, aman, dan tidak rusak; dan 3) Sekretariat Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Klaten dalam mengatasi kendala.
- 2) Puspasari, Puspasari, & Nikmah (2018) Temuan penelitian kami menunjukkan bahwa produksi arsip, penyimpanan, pemeliharaan, penyusutan, dan pemusnahan semua dilakukan di Lembaga Amil Zakat Nasional (Laznas) LMI Surabaya sesuai dengan protokol administrasi kearsipan. Hanya tiga dari lima proses pengelolaan arsip—pembentukan arsip, penyusutan arsip, dan pemusnahan arsip—yang berhasil dilaksanakan. Sedangkan prosedur penyimpanan dan pengarsipan arsip belum dilakukan secara efisien
- 3) Ayuni Akhmal Hayati (2020), “Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara yang telah di operasionalkan belum sepenuhnya optimal karena ada beberapa kendala yang di hadapi. Tidak adanya ruangan khusus untuk penyimpanan arsip inaktif dan juga pemeliharaan arsip masih belum sesuai dengan langkah-langkah pemeliharaan arsip. Diharapkan kedepannya dengan tersedianya ruang khusus untuk penyimpanan arsip inaktif



tersebut akan lebih baik dan maksimal. Sehingga dalam pengelolaan arsip dapat terlaksana secara optimal dan efektif pula dalam melakukan suatu kegiatan organisasi.

- 4) **Neny Anindya Sanora (2016)** “Pengelolaan Arsip Pada Bagian Tata Usaha Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur”. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui secara jelas pengelolaan arsip pada bagian Tata Usaha Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur. Penelitian juga untuk mengetahui kendala-kendala dalam pengelolaan arsip yang baik pada bagian Tata Usaha Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur. Kesimpulan penelitian ini, bahwa pelaksanaan kegiatan arsip pada Bagian Tata Usaha Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur sudah terlaksana dengan baik, namun belum maksimal dan secara umum pengelolaannya meliputi pencatatan, penyimpanan, pemeliharaan, pemindahan dan pemusnahan arsip. Masing-masing dokumen sudah dicatat dengan menggunakan prosedur pencatatan menggunakan buku agenda dan buk ekspedisi, penyimpanan arsip menggunakan asas desentralisasi yang penyimpanan berkas atau arsipnya dikelola oleh unit kerja atau sub masingmasing. Sistem penyimpanan arsipnya menggunakan jenis penyimpanan tetap prosedurnya menggunakan sistem abjad dan angka atau nomor. Kendalakendalanya tidak tersediannya arsip paris, kurangnya tenaga pegawai sedangkan volume pekerjaan terus meningkat, serta belum adanya anggaran pasti atau dana penanganan, pembenahan dan penataan arsip aktif dan inakti dalam tiap tahun anggarannya.
- 5) **Farida Wirawanty (2014)**, “Tata Kelola Penyimpanan Arsip Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Penemuan Kembali Arsip Di Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Kabupaten Pamekasan.” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tata Kelola Penyimpanan Arsip Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Penemuan Kembali Arsip di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sistem yang digunakan adalah kode nomor sebagai pengganti dari nama orang atau badan atau yang disebut juga indirect filing system (karena penentuan nomor yang akan digunakan memerlukan pengelompokkan masalahnya terlebih dahulu). Tata kelola penyimpanan dalam upaya meningkatkan efisiensi penemuan kembali arsip di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan sudah cukup baik, tetapi yang mengakibatkan indirect filing system (sistem kode nomor) menunjukkan persentase angka kecermatan yang tinggi dengan waktu yang digunakan dalam penemuan kembali sebuah arsip melebihi standar jangka waktu penemuan kembali arsip yaitu ± 1 menit karena volume arsip yang cukup banyak sehingga pengelola arsip kurang teliti dalam melakukan penemuan kembali sebuah arsip. Sehingga perlu adanya tinjauan dari pengelola tersebut dan juga sistem yang digunakan sebaiknya dikombinasikan dengan salah satu sistem yaitu sistem abjad.
- 6) **Titiek Sullyati (2020)**, “Pengelolaan Arsip Desa Kabupaten Rembang Dalam Menunjang Pemerintahan Desa”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah desa dalam pengelolaan arsip desa serta mengetahui kinerja para pegawai desa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang diuraikan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa pengelolaan arsip desa secara umum belum maksimal, karena ada beberapa kendala yaitu keterbatasan pengetahuan pegawai desa yang menangani arsip, keterbatasan sarana dan prasarana kearsipan, keterbatasan dana untuk pengelolaan arsip. Manfaat penelitian yaitu memberikan masukan kepada desa tentang pengelolaan arsip yang baik sehingga dapat menunjang pemerintahan desa dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) **Sri Ardiana dan Bambang Suratman (2021)**, “Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha Di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo”. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif, sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah



pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan arsip dalam mendukung pelayanan informasi pada bagian tata usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo mencakup: 1) pengelolaan surat masuk dilakukan di Bagian Tata usaha, sedangkan surat keluar diciptakan oleh masing-masing devisi terkait. Pengelolaan surat masuk belum dilaksanakan dengan tepat karena masih mengalami keterlambatan pembalasan surat; 2) penyimpanan arsip dilakukan setelah dilakukan pemrosesan. Kemudian untuk sistem penyimpanan yang digunakan adalah sistem nomor, wilayah dan tanggal. Tidak ada aturan yang baku dalam pemilihan system penyimpanan arsip karena hal itu mampu memudahkan pegawai dalam menyimpan dan menemukan kembali arsip yang diperlukan; 3) Penemuan kembali arsip dilakukan ketika pegawai hendak meminjam arsip, kemudian apabila arsip tidak ditemukan, petugas arsip mengecek buku pinjam arsip untuk mengetahui dan menemui pegawai sebelumnya yang melakukan peminjaman arsip untuk menemukannya; 4) Pemeliharaan arsip hanya dilakukan dengan membersihkan debu dengan kemoceng sedangkan pengamanan arsip dilakukan dengan dipasangnya CCTV di depan pintu masuk ruang penyimpanan arsip serta memberikan izin hanya kepada pegawai yang berkepentingan untuk dapat melihat dan meminjam arsip.

- 8) Muhammad Rifat Basya dan Durinda Puspasari (2021), “Analisis Pengelolaan Arsip di Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik”. Kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu: 1) pelaksanaan pengelolaan arsip di Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik masih kurang baik dan tidak sistematis. Dalam mengelola arsip pegawai belum mempunyai pedoman dalam mengelola arsip. Berbagai kegiatan pengelolaan arsip dari perlengkapan dan peralatan menyimpan arsip, peminjaman arsip, pemeliharaan dan pengamanan yang belum ada standarnya, tidak menerapkan sistem penataan arsip; 2) hambatan dalam pengelolaan arsip di Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik, antara lain: a) kurangnya fasilitas penyimpanan arsip, sehingga letak arsip tidak aman dan rawan rusak, b) terjadi penumpukan surat yang terdapat di gudang dikarenakan prosedur penyusutan surat yang masih belum optimal, c) untuk penyimpanan arsip untuk sementara masih disimpan di dalam kardus sebelum ditempatkan ke dalam lemari arsip, d) kurangnya tenaga yang terampil dalam hal pengelolaan arsip; 3) kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik dalam mengatasi hambatan dalam pengelolaan arsip dengan cara memaksimalkan fasilitas penyimpanan peralatan dan perlengkapan yang ada sehingga tumpukan kertas dapat diminimalisir. Selain itu antar pegawai saling berkomunikasi dan berkoordinasi agar lebih mengetahui dalam mengelola arsip dengan baik. Selain itu kantor kecamatan juga perlu memperluas tempat penyimpanan serta mengefektifkan ruangan dan peralatan yang ada. Selanjutnya para petugas arsip kecamatan harus memenuhi syarat dengan cara mengikutsertakan dalam pelatihan atau diklat kearsipan dan penggunaan teknologi pengelolaan arsip yang canggih.
- 9) Hayatul Wardah (2020), “Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 1 Darussalam Aceh Besar”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dalam bentuk deskriptif, Subjek dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, Staf Tata Usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan pengelolaan kearsipan dalam peningkatan mutu pelayanan. keberhasilan pengelolaan kearsipan di SMP Negeri 1 Darussalam dapat dilihat dari empat fungsi manajemen yang sudah di jalankan dengan baik, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan. Perencanaan dalam pengelolaan sudah di upayakan dengan baik, untuk tahapan perencanaan kedepannya akan lebih difokuskan ke ruang khusus untuk perawatan arsip agar arsip dapat terlindung dan lebih teratur dengan baik. Kendala dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi yaitu ruang khusus untuk arsip agar arsip lebih menjamin keamanannya dan mendapatkan perawatan khusus untuk arsip yang sudah lama agar tidak usang dan lebih menjamin kualitas arsipnya. Selain itu sarana juga



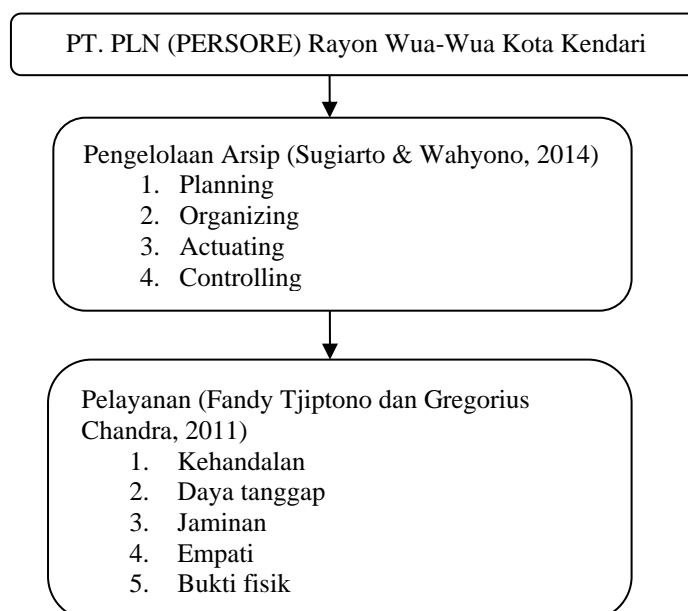
kurang memadai seperti lemari arsip, dengan adanya lemari maka arsip akan tersusun dengan rapi dan terstruktur akan lebih memudahkan kita dalam menemukan arsip yang sewaktu-waktu dibutuhkan.

- 10) Mutiara Sally Tanjung (2021). “Analisis Pengelolaan Arsip Dinamis dalam Meningkatkan Pelayanan Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara”. Metode Analisa digunakan Analisa Korelasi Product Moment. Kompetensi Individu memiliki Hubungan positif/kuat terhadap Kinerja Pegawai dimana hasil penelitian berdasarkan uji korelasi Pengelolaan Arsip Dinamis terhadap Pelayanan Kerja Pegawai adalah 0,46. menyatakan Kompetensi Individu memiliki Hubungan positif terhadap Pelayanan Kerja Pegawai Hasil penelitian mengemukakan semakin baik dalam dimensi Klasifikasi Arsip, Indek ArsipArsip dll yang akan semakin baik, Tepat, Cepat, Akurat dan Pelayanan Kerja Pegawai berkelanjutan dalam berbagai kepentingan umum. Faktor Klasifikasi Arsip, Indek Arsip, Peranan Berkas (filing), Pelayanan Kerja Pegawai merupakan faktor yang membentuk Hubungan positif terhadap Pelayanan Kerja Pegawai diukur dari dimensi pelayanan baik, Tepat, Cepat, Akurat dan Pelayanan Kerja Pegawai berkelanjutan dalam memenuhi kepentingan umum. Hasil temuan pada variabel Pengelolaan Arsip Dinamis menunjukkan bahwa dalam bentuk Klasifikasi Arsip, Indek Arsip dll pada pemeliharaan dan penyusutan belum optimal dimana memiliki ukuran terendah dari indikator lainnya, pihak manajemen perlu memperhatikan dalam rangka meningkatkan Pelayanan Kerja Pegawai.

Kerangka Pikir

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran manajemen arsip dalam memajukan PT. PLN (Persero) Wilayah Wua-Wua persembahan layanan Kota Kendari.

Gambar 1. Kerangka Pikir





METODE

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli di PT. PLN (Persero) Rayon Wua-Wua di Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, di Lorong Puncak Wanggu, Lepo-Lepo, Kecamatan Baruga, 93118.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif.

Ruang Lingkup Dan Fokus Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem pengelolaan arsip yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Wua-Wua Kendari di bidang pelayanan dan administrasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem pengelolaan arsip pada bidang pelayanan dan administrasi PT. PLN (Persero) Rayon Wua-Wua Kendari, dengan tujuan mempersempit permasalahan yang akan penulis telusuri agar lebih efektif.

Jenis Dan Sumber Data

Berkenaan dengan masalah yang diselidiki, penelitian ini termasuk dalam genre penelitian lapangan, yang melibatkan melihat kejadian aktual yang terjadi di lapangan. Untuk penelitian ini, ada dua jenis sumber data: data primer dan data sekunder.

Informan Penelitian

Purposive sampling adalah metode yang digunakan peneliti untuk pengambilan sampel. Suatu metode pemilihan informan dengan kriteria tertentu atau sengaja memilih informan tergantung pada tujuan dan persyaratan peneliti dikenal dengan istilah “purposeful sampling” (Sugiono 2008). Sebanyak 3 pekerja PT. PLN (Persero) Rayon Wua-Wua Kendari menjadi informan dalam penyelidikan ini.

Teknik Pengumpulan Data

1. Menyaksikan secara langsung lingkungan fisik, fasilitas, dan perilaku item studi memungkinkan pengumpulan data faktual. Mengamati gejala dan mengumpulkan informasi tentang subjek penelitian serta subjek itu sendiri.
2. Wawancara, yang meliputi pengumpulan informasi dari semua informan yang dapat memberikan data yang berkaitan dengan penelitian dengan mengajukan dan menerima pertanyaan langsung dan terarah.

Teknik Analisis Data

1. Kompresi data (reduksi data). Dalam pendekatan reduksi data, langkah pertama adalah memilih aspek yang paling penting dari perhatian studi, setelah itu data yang dianggap tidak perlu dibuang. Fokus data terbatas penelitian ini adalah pada observasi lapangan.
2. Penyajian data (data display). Seperti halnya hasil wawancara dan pembacaan, data dimaksudkan untuk terstruktur dan terorganisir dalam pola koneksi dan deskripsi naratif. Dengan merinci penggunaan kredit usaha kecil untuk pertumbuhan usaha mikro untuk klien kelompok usaha, data yang dikumpulkan baik dari studi literatur (data sekunder) dan penelitian lapangan (data primer) akan dievaluasi secara deskriptif kualitatif.
3. Pencabutan kesimpulan atau verifikasi kesimpulan. Pengumpulan data awal (library research) menghasilkan temuan awal yang, jika dikonfirmasi (dengan menemukan bukti atau fakta yang benar-benar terjadi di lapangan), dapat memperkuat kesimpulan awal atau mengarah pada kesimpulan baru. Kesimpulan akan diperlakukan secara longgar dan dibiarkan terbuka, tetapi kesimpulan yang sebelumnya telah ditawarkan, yang awalnya kabur, menjadi semakin spesifik. Selama penelitian, kesimpulan juga divalidasi.



Definisi Konseptual

Manajemen adalah proses yang membantu dalam mengembangkan tujuan dan sasaran yang menawarkan kontrol atas semua aspek implementasi dan pencapaian tujuan. Sebagai sumber pengetahuan dan pusat memori organisasi yang dapat digunakan untuk bahan penelitian, pengambilan keputusan, atau penciptaan inisiatif pengembangan untuk organisasi yang bersangkutan, manajemen arsip sangat penting untuk operasi lembaga pemerintah atau organisasi lain. Dengan cara ini, tujuan yang ditetapkan akan tercapai jika operasi pengelolaan arsip berhasil dan efisien di sebuah perusahaan atau lembaga, baik publik maupun swasta.

Secara umum, istilah "sektor jasa" dan "pelayanan publik" atau "pelayanan masyarakat" memiliki konotasi yang sama. Istilah "pelayanan prima", "pelayanan satu atap", dan "pelayanan satu atap" lebih sering digunakan dalam konteks pemerintahan dan semuanya menunjuk pada upaya untuk mencapai kepuasan masyarakat atau konsumen (Muhammad Yusribau, 2014). Penyediaan layanan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan norma dan proses mendasar yang telah ditetapkan disebut sebagai area of service, menurut Robi C.K. (2016). Akibatnya, pelayanan publik diberikan sesuai dengan kebijakan yang relevan.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. PLN (PERSERO) Rayon Wua – Wua Kota Kendari

Ketika Provinsi Sulawesi Tenggara pertama kali berdiri pada tahun 1964, Perusahaan Penerbangan Lokal pertama kali mengawasi dan menangani distribusi energi di sana (MPS). Berbasis di Kendari, Bau-bau, dan Raha, masing-masing. Pada tahun 1971, status organisasi pengelola ketenagalistrikan di Kota Kendari diubah menjadi unit setingkat Cabang dengan nama Cabang Kendari yang merupakan salah satu sub unit di bawah PLN Cabang Ujung Pandang, seiring dengan alih kelola ketenagalistrikan di Selatan. dan Wilayah Sulawesi Tenggara dari MPS ke PLN Wilayah VII Makassar. MPS-MPS di Kabupaten Buton dan Muna selanjutnya diambil alih oleh PLN Wilayah VIII juga.

Pada tahun 1977, berdasarkan Surat Keputusan Kepala Daerah PLN VIII No. 017/W.VIII/1977, status organisasi ditingkatkan menjadi cabang dengan nama PLN Wilayah VIII Cabang Kendari, wilayah kerjanya tersebar di 4 kecamatan di Sulawesi Tenggara Pro. Hal ini dilakukan dalam upaya menjangkau dan mengakomodir kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan fasilitas listrik dari PLN serta mempersingkat jalur koordinasi organisasi dan administrasi PLN di Sulut Tenggara.

Sesuai dengan SK General Manager PT. PLN (Persero) No. 1291.K/021/GM/2004 tanggal 29 Desember 2004, maka pada tanggal 2 September dibentuk sub unit organisasi di tingkat cabang di Cabang Kendari: Cabang Konawe Selatan, Cabang Bombana, dan Cabang Utara. Cabang Kolaka. Hal itu dilakukan sesuai dengan semangat otonomi daerah dan pemekaran beberapa kabupaten di Provinsi Sulawesi Tenggara. Sampai saat ini Cabang Kolaka, Cabang Unaaha, Cabang Konawe Selatan, Cabang Bombana, Cabang Kolaka Utara, Kecamatan Benu-Benua, dan Kecamatan Wua-Wua merupakan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Kecamatan Wua-Wua Cabang Kendari.

Salah satu unit pelayanan pelanggan adalah PT PLN (Persero) Rayon Wua Wua yang terletak di UP3 Kendari, Sulawesi Tenggara, wilayah kerja unit pelaksana pelayanan pelanggan. Manajer berfungsi sebagai chief executive officer perusahaan. Diresmikan pada tanggal 30 Oktober 2017, PT PLN (Persero) Rayon Wua Wua berlokasi di Lorong Puncak Wanggu, Lepo-Lepo, Kecamatan Baruga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Dalam struktur organisasi Rayon Wua Wua, memiliki 4 bagian yaitu Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi, Bagian Transaksi Energi, Bagian Teknik dan K3L. Masing-masing bagian ini dipimpin oleh Supervisor. Jumlah karyawan di Rayon



Wua-Wua adalah 18 karyawan. Jumlah pelanggan yang ada di Rayon Wua-Wua per Juni 2022 adalah sebanyak 143505 pelanggan.

2. Visi dan Misi

Visi dari perusahaan yaitu ; “Menjadi pembangkit yang handal, efisien dan berwawasan lingkungan”. Sedangkan untuk misi dari perusahaan yaitu;

- a. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia
- b. Melaksanakan pemeliharaan yang berorientasi kepada “*On Condition Base Maintenance*” serta selalu mengikut dan memperhatikan buku petunjuk pabrik dan pengalaman operasi
- c. Memantau dan mengendalikan secara terus menerus pengaruh operasi pembangkit terhadap lingkungan
- d. Kecelakaan kerja nihil/kecil.

Motto : “Listrik untuk kehidupan yang lebih baik (*electricity for a better life*)”

3. Tujuan Perusahaan

Dengan mendirikan perseroan terbatas, menjalankan usaha penyediaan energi untuk kepentingan umum dalam jumlah dan kualitas yang cukup, serta menghasilkan uang dan menyelesaikan tugas pemerintahan di bidang ketenagalistrikan untuk mendorong pembangunan.

4. Budaya dan Etika Perusahaan

Berikut adalah budaya dari PT. PLN (Persero) Rayon Wua – Wua, Kota Kendari;

- a. Saling menghormati. didirikan atas dasar kejujuran, itikad baik, dan kompetensi yang saling terkait, anggota Perusahaan berusaha untuk menjaga lingkungan yang paling hormat dan terbuka
- b. Integritas, bentuk setiap pegawai dalam perusahaan yang merepresentasikan integritas, keselarasan perilaku, rasa tanggung jawab terhadap organisasi, dan pemanfaatan uang baik untuk tujuan jangka pendek maupun jangka panjang.
- c. Peduli. Sebuah cerminan dari keinginan untuk menjaga dan mempertahankan standar kehidupan kerja yang dirasakan oleh karyawan, pihak-pihak yang berkepentingan untuk maju dan maju bersama, diisi dengan kepekaan terhadap setiap permasalahan yang dihadapi organisasi, dan mencari solusi terbaik.
- d. Pembelajar. kesediaan anggota tim untuk terus-menerus menantang proses dan prosedur pengembangan, manajemen, dan operasional sambil berusaha memahami kemajuan ilmiah dan teknologi terbaru untuk pembaruan terus-menerus perusahaan.

Sebagai penyedia tenaga listrik utama, PLN menjunjung tinggi 6 (enam) standar etika kerja berikut: kepekaan terhadap tuntutan pelanggan, menghormati martabat manusia, menjunjung tinggi reputasi bisnis, mengutamakan kepentingan perusahaan, persaingan yang adil dan transparan, dan fokus pada profesionalisme.

5. Logo dan Makna Logo Perusahaan

Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Listrik Negara No. 031/DIR/76 tersebut menyebutkan bentuk, warna, dan arti lambang resmi perusahaan. Mengenai standar penggunaan lambang PLN tanggal 1 Juni 1976. Arti lambang:

- a. Bidang Persegi Panjang Vertikal, Menjadi lokasi utama untuk banyak aspek dan simbol menunjukkan bahwa PT. PLN (Persero) adalah wadah atau organisasi yang tertata penuh. Pencerahan dilambangkan dengan warna kuning, dan PLN percaya bahwa listrik dapat membawa pencerahan dalam kehidupan masyarakat. Warna kuning juga melambangkan sikap garang setiap karyawan organisasi ini.
- b. Petir atau kilat, mewakili tenaga listrik yang dikandungnya, yang merupakan barang jasa utama yang diproduksi oleh perusahaan. Selain itu, petir mengacu pada pekerjaan cepat dan akurat yang dilakukan oleh PT. Insan PLN (Persero) dalam menawarkan solusi terbaik kepada kliennya. Warna merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai penyedia tenaga listrik



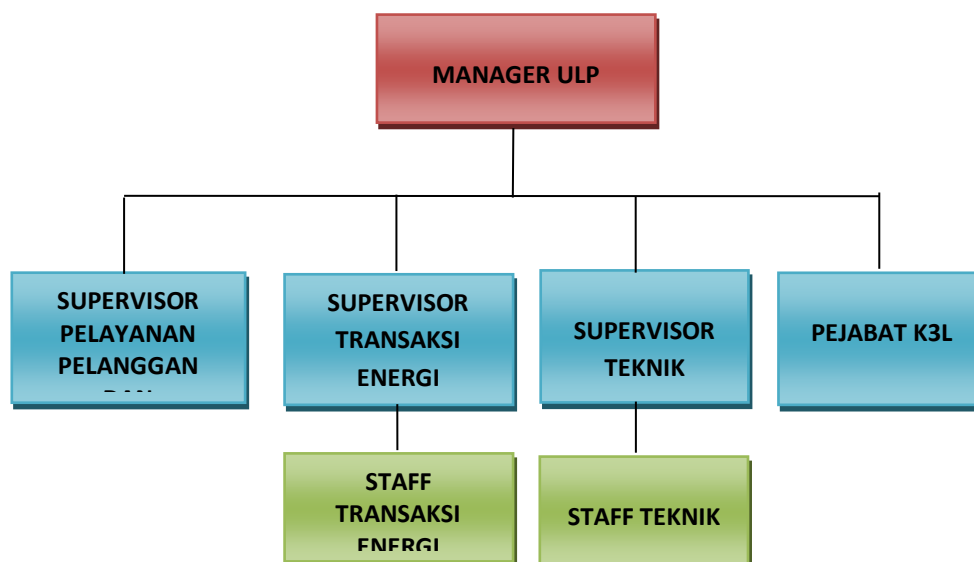


pertama di tanah air, serta mobilitas dan ketabahan dinamis perusahaan dan setiap karyawan dalam menghadapi persoalan kontemporer.

- c. Tiga Gelombang, menyiratkan transmisi energi listrik yang dialirkan oleh tiga sektor usaha utama di mana perusahaan tersebut aktif, yaitu pembangkitan, distribusi, dan distribusi, yang sesuai dengan usaha keras PT. Insan PLN (Persero) untuk memberikan pelayanan terbaik bagi kliennya. Itu dicat biru untuk menyampaikan gagasan bahwa itu adalah konstan (sesuatu yang bertahan) dan bahwa listrik masih diperlukan untuk keberadaan manusia. Selain itu, biru mewakili ketergantungan karyawan perusahaan dalam menawarkan layanan terbaik kepada kliennya.

6. Struktur Organisasi

Struktur organisasi suatu organisasi adalah susunan dan hubungan antara setiap komponen dan perannya saat ini dalam melaksanakan tugas-tugas operasional untuk memenuhi tujuannya. Struktur organisasi menjelaskan bagaimana aktivitas kerja dipisahkan satu sama lain dan bagaimana hubungan antara fungsi dan aktivitas dibatasi. Agar ada satu pertanggungjawaban atas apa yang akan dilakukan, struktur organisasi yang baik harus memperjelas hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.



Gambar 2. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Wua Wua

Menurut struktur organisasi tersebut di atas, dalam pelaksanaan tugas operasional sehari-hari pengurus dibantu oleh pejabat K3L, personel transaksi energi, staf teknik, supervisor pelayanan pelanggan dan administrasi, dan supervisor transaksi teknik dan energi. Berikut ini adalah rincian pembagian wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam struktur organisasi perusahaan:

- a. Manager memiliki tanggung jawab menjalankan bisnis. Seorang manajer memiliki wewenang untuk merekrut, mempromosikan, menghukum, mengevaluasi kinerja, dan melacak kehadiran. Selain itu, manajer harus memiliki kekuatan untuk menyetujui lembur dan cuti liburan.
- b. Supervisor pelayanan pelanggan dan administrasi memiliki kemampuan untuk mendelegasikan tugas-tugas administrasi dan layanan pelanggan kepada bawahannya..
- c. Supervisor transaksi energi memungkinkan koordinasi pembacaan meter, pembuatan akun, pemasangan, pengoperasian, dan kontrol perangkat pembatas pengukuran, serta perlindungan jaringan pelanggan dan distribusi.
- d. Supervisor teknik memelihara koneksi dan bertindak sebagai penghubung antara karyawan dan manajer, mendukung dan mengelola tugas-tugas karyawan bawahan, menyampaikan kepada



- manajer semua keluhan dari tamu dan pelanggan yang dikirim oleh karyawan, dan berupaya menyelesaikan sebanyak mungkin masalah tanpa pengawasan atasan atau manajer .
- Pejabat K3L melindungi karyawan dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan kerja atau berbagai penyakit berbahaya yang mungkin muncul di tempat kerja.
 - Staff transaksi energy memiliki tujuan membantu para pemimpin yang beroperasi di divisi terkait untuk menyelesaikan operasi transaksi energi pelanggan, mengelola kerugian energi, dan memelihara meter transaksi sesuai dengan persyaratan operasional.
 - Staff teknik mempunyai fungsi, keselamatan kerja, melakukan kontroling alat pada proses kerja atau produksi, mengelola material pendukung.

Kedaaan Karyawan

Hasil penelitian karyawan PT. PLN Rayon Wua-Wua berjumlah 18 orang. Lebih jelasnya dapat diuraikan kelompok umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir.

1. Umur

Tabel 1. Karyawan menurut umur

Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah Karyawan (Orang)
23- 31	13
32 – 40	3
41 – 49	1
50 – 58	1

Sumber : PT. PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa 13 orang karyawan berada pada umur 23-31 tahun. Menyusul yang berumur 32-40 tahun yaitu sebanyak 3 orang, dan usia 41-49 tahun berjumlah 1 orang, dan usia 50-58 tahun berjumlah 1 orang.

2. Jenis Kelamin

Tabel 2. Karyawan Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Karyawan (Orang)
Perempuan	2
Laki-Laki	16
Jumlah	18

Sumber: PT. PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa sejumlah 2 orang karyawan dengan jenis kelamin perempuan dan 16 orang karyawan dengan jenis kelamin laki-laki.

3. Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Karyawan Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Karyawan (Orang)
SMA/STM	10
D1	2
D3	2
S1	4

Sumber: PT. PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 10 orang karyawan berpendidikan SMA/STM, sebanyak 2 orang karyawan berpendidikan D1, sebanyak 2 orang karyawan berpendidikan D3, dan sebanyak 4 orang karyawan berpendidikan S1.



Deskripsi Temuan

PT. PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari menerapkan pengelolaan arsip dengan sejumlah kebijakan yang disesuaikan dengan berbagai kepentingan dan tujuan. Berikut adalah beberapa penjelasan di balik kebijakan tersebut :

1. Planning

Pengelolaan arsip membutuhkan persiapan karena tanpanya, tidak akan ada tujuan yang pasti di kemudian hari. Prosedur perencanaan Distrik Wua-Wua dimulai dengan mengantisipasi kebutuhan sambil memasang sistem arsip. Perencanaan juga harus mencakup kebutuhan sumber daya manusia atau anggota staf yang memiliki pengetahuan kearsipan. Perencanaan adalah praktik memanfaatkan teknologi saat ini untuk menciptakan sistem yang merampingkan proses administrasi. PT. PLN Rayon Wua-Wua Kendari terus berupaya untuk meningkatkan pengelolaan arsip karena Rayon Wua-Wua Kendari menyakini dengan pengelolaan arsip maka akan mampu mempercepat menemukan data-data yang membantu pekerjaan Rayon Wua-Wua Kendari. PT. PLN Rayon Wua-Wua dalam *planning* ingin mewujudkan adanya ruangan arsip dan pengelolaan arsip.

Dalam keadaan ini, surat, akta, dan dokumen tertulis lainnya disimpan dan dikelola di ruang arsip tersebut. Seorang arsiparis pada dasarnya mengawasi ruang arsip. Arsiparis adalah orang yang memiliki keterampilan, kewajiban, dan tanggung jawab yang diperlukan untuk melaksanakan tugas kearsipan. Keterampilan ini dapat diperoleh melalui pendidikan formal, pendidikan kearsipan, atau keduanya. Standar ruang arsip harus sesuai dengan standar K3LH (Kesehatan, Keselamatan, Kerja dan Lingkungan).

Berikut hasil wawancara peneliti di PT.PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari yang mengungkapkan:

“Perencanaan untuk kedepan mungkin seluruh perusahaan dess nanti kedepannya terutama di PLN Rayon wua-wua ini kan di era zaman digitalisasi mungkin kedepannya arsip akan dijadikan seperti scan baru di simpan dianti ada namanya epik data. jadi arsip untuk kedepannya sudah tidak berwujud fisik lagi mungkin bisa jadi scan-scan untuk sebagai pelengkap .mungkin agak bagus cari data akan lebih enak lagi program saja yang dimainkan kala sekarang kan masih manual kalau tidak rapi pengarsipannya pasti susah cari datanya apalagi pln”. (wawancara Hasan selaku pegawai pln tanggal 27 juli 2022)

“Sejak PT. PLN Rayon Wua-Wua berkeyakinan bahwa pengelolaan arsip akan dapat mempercepat pencarian informasi yang menunjang pekerjaan, terlebih dahulu merencanakan kebutuhan terlebih dahulu untuk menyusun sistem kearsipan, kemudian merencanakan kebutuhan sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki keahlian di bidang kearsipan, dan terakhir membuat ruang arsip dan manajemen arsip..” (wawancara Ika selaku pegawai pln tanggal 27 juli 2022)

Dengan hasil tanggapan informan dapat ditarik kesimpulan bahwasannya pengelolaan arsip pada PT. PLN Rayon Wua-Wua kedepannya akan dilakukan pembaharuan seperti menggunakan scan barcode sehingga dapat memudahkan karyawan untuk melakukan pengarsipan dan mempercepat menemukan data-data dalam pengarsipan. Hal utama yang dilakukan PT. PLN Rayon Wua-Wua dalam melakukan pembaharuan pengelolaan arsip yaitu menyusun beberapa kebutuhan dalam pengarsipan, kemudian merencanakan kebutuhan SDM / Pegawai bidang kearsipan.

2. Organizing

Proses pengorganisasian melibatkan evaluasi sumber daya manusia mana yang diperlukan untuk melaksanakan rencana dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan di dalam bisnis. Proses



pengorganisasian juga mencakup pengalokasian setiap kegiatan, memecah tenaga kerja menjadi tugas-tugas individu, dan memutuskan siapa yang berwenang untuk melakukan tugas mana. Rayon Wua-Wua mengatur dengan masing-masing manajemen dan staf.

PT. PLN Rayon Wua-Wua melakukan koordinasi agar kegiatan *planning* dapat berjalan dengan baik. Skema koordinasi PT. PLN Rayon Wua-Wua adalah dengan melakukan koordinasi dengan pihak manajer dengan pihak yang berkaitan dalam hal ini adalah arsiparis. Sehingga tujuan dari *Organizing* dapat sesuai dengan visi dan misi PT. PLN Rayon Wua-Wua.

Berikut hasil wawancara peneliti di PT. PLN Wua-Wua Kota Kendari yang mengungkapkan:

“Untuk Organizing di PT. PLN Rayon Koordinasinya dari atasan dulu baru ke staf-stafnya terkait arsip sekarang mungkin mulai scan-scan berkas, jadi semua mapnya akan disimpan ditata”. (wawancara Hasan selaku pegawai pln tanggal 27 juli 2022)

“Untuk Organizing di PT PLN ULP Wua-Wua itu ada koordinasi dengan manager dan bidang terkait, nantinya manager akan membagikan tugas dan arahan kepada pegawai-pegawai yang lain”. (wawancara Ika selaku pegawai pln tanggal 27 juli 2022)

Dengan hasil tanggapan informan dapat ditarik kesimpulan bahwa *Organizing* pada PT. PLN Rayon Wua-Wua melakukan koordinasi terlebih dahulu melalui manajer dan bidang pengarsipan kemudian manajer mengarahkan pembagian tugas kepada pegawai yang lain.

3. Actuating

Actuating merupakan suatu pelaksanaan untuk menjalankan atau menggerakkan anggota dan mendorong untuk mewujudkan rencana PT. PLN Rayon Wua-Wua. Hal ini dalam manajemen arsip harus sesuai dengan *actuating* sehingga pengelolaan arsip dalam berjalan sesuai dengan sistem pelaksanaan yang ada. Langkah langkah bila ada dokumen yang ingin diarsip adalah pertama dokumen tersebut akan di disposisi setelah itu akan diteruskan dengan pihak pihak yang bersangkutan.

Setelah mendapatkan persetujuan sesuai dengan dokumen maka akan di bawa kepada pihak arsiparis untuk disimpan sesuai dengan perihal yang terlampir. PT. PLN Rayon Wua-Wua berupaya agar *actuating* dapat berjalan sesuai dengan titik koordinasi pihak kantor. Hal ini dapat terealisasi dengan adanya tugas dan wewenang yang lebih jelas dan terperinci.

Berikut hasil wawancara peneliti di PT. PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari yang mengungkapkan:

“Kalau untuk saat ini belum ada yang ditunjuk khusus untuk menangani pengelolaan arsip, jadi untuk kearsipan saat ini masih kurang bagus. Tapi kemungkinan kita juga berusaha memperbaikinya lagi walaupun belum ada pegawai yang ditunjuk mungkin masih bisa sampingan tugas tambah dari pegawai yang masih longgar pekerjaannya.” (wawancara Hasan selaku pegawai pln tanggal 27 juli 2022)

“Setiap surat masuk diproses oleh pengelola arsip untuk bertindak dalam pengelolaan arsip, yang sejalan dengan pengarsipan file. dicantumkan dalam lembar disposisi, selanjutnya surat tersebut dikirimkan kepada pihak-pihak yang bersangkutan”. (wawancara Ika selaku pegawai pln 27 juli 2022)

Dengan hasil tanggapan informan dapat ditarik kesimpulan bahwasannya *actuating* yang dilakukan oleh PT. PLN Rayon Wua-Wua belum mempunyai pegawai tetap sebagai staf yang ditunjuk khusus untuk menangani proses pengarsipan. Memberikan tanggung jawab ekstra kepada pekerja yang masih ragu dengan posisinya adalah solusi dari masalah ini.



4. Controlling

Sebuah proses yang dikenal sebagai pengendalian, kadang-kadang dikenal sebagai sistem pengendalian manajemen, menjamin bahwa sumber daya diperoleh dan digunakan secara efektif dan efisien untuk memenuhi PT. PLN Rayon Wua-Wua. *Controlling* dalam hal mengarsip adalah mengawasi pengelolaan dokumen agar sampai pada arsiparis untuk diarsipkan. Fungsi *controlling* adalah untuk mengevaluasi keberhasilan dan pencapaian tujuan yang sesuai dengan target.

PT. PLN Rayon Wua-Wua belum dapat melakukan prosedur *controlling* dalam mengarsip dikarenakan belum adanya ruangan arsip yang memadai. Hal ini dapat dijadikan catatan untuk PT. PLN Rayon Wua-Wua untuk menargetkan adanya *controlling* bila ada ruang arsip. Selanjutnya *controlling* dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena di *controlling* dapat mengevaluasi kinerja dan target setiap karyawan.

Berikut hasil wawancara peneliti di PT.PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari yang mengungkapkan:

“Kalau pengawasan seharusnya diarsipkan karna seumpamakan di PT.PLN Rayon Wua-Wua juga ada auditor-auditornal jadi kalau ada apa-apa jadi bisa kita lihat siapa yang tanggungjawab atas arsip tersebut jadi penting dalam pengawasan.” (wawancara Hasan selaku pegawai pln tanggal 27 juli 2022)

“Pengawasan dari semua komponen di Rayon Wua-Wua tidak dilakukan dalam pengelolaan arsip dikarenakan ruangan arsip yang tidak teratur sehingga pengelolaan arsip tidak menjadi perhatian.” (wawancara 27 juli 2022)

Dengan hasil tanggapan informan dapat dikatakan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan PT.PLN Rayon Wua-Wua terhadap ruangan pengarsipan tidak terlalu diperhatikan tetapi sangat penting.

Pelayanan PT. PLN Rayon Wua-Wua Kendari

1. Kehandalan

Kehandalan adalah memberikan hasil yang dapat dipercaya oleh konsumen. Bentuk kehandalan PT. PLN Rayon Wua-Wua dalam pelayanannya dengan memudahkan konsumen mengakses biaya listrik dengan menyediakan aplikasi digital yakni PLN Mobile. PLN Mobile adalah bentuk layanan PLN kepada konsumen yang dapat di unduh melalui *handphone* dengan rating 4,8.

Hal ini menjadi bentuk kehandalan PT. PLN Rayon Wua-Wua dalam memuaskan konsumen terhadap pelayanannya. PLN Mobile dapat memberikan notifikasi kepada konsumen untuk membayar tagihan listrik sebelum jatuh tempo. PLN Mobile secara transparan akan memberitahukan prosedur pembayaran listrik sampai selesai.

Berikut hasil wawancara peneliti di PT.PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari yang mengungkapkann:

“Pelanggan untuk pln sekarang ada namanya kastemar fokus jadi pln fokusnya ke pelanggan berupaya sebaik-baiknya kita akan melayani pelanggan apa yang mereka butuhkan dan ada juga tingkat mutu pelayanan pln akan diawasi dari DJK dan di awasi tingkat mutu pelayanan kita.” (wawancara Hasan selaku pegawai pln 27 juli 2022)

“Seiring perkembangan teknologi digital yang semakin diterima masyarakat, Perusahaan Listrik Negara (PLN) juga ikut meningkatkan pelayanan berbasis layanan digital dengan meluncurkan Aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini diluncurkan sebagai sarana bagi pelanggan untuk menemukan solusi seputar kelistrikan, mulai dari pengajuan pemasangan listrik baru, ubah daya, monitoring pemakaian pasca bayar,



pengaduan gangguan/keluhan, hingga pembelian token listrik.”(wawancara Ika selaku pegawai pln 27 juli 2022)

Dengan hasil tanggapan informan dapat ditarik kesimpulan bahwa seiring perkembangan teknologi digital dimana masyarakat saya antusias dengan kemajuan teknologi tersebut sehingga PLN juga mampu meluncurkan aplikasi PLN Mobile yang digunakan sebagai sarana pelanggan agar lebih mudah untuk mendapatkan informasi seputar kelistrikan.

2. Daya Tanggap

Memahami apa yang ditangkap atau diterima oleh panca indera adalah daya tanggap. PT. PLN Rayon Wua-Wua mempunyai target daya tanggap yang positif terhadap konsumen. Hal ini agar mendukung citra positif bagi Rayon Wua-Wua terhadap pihak konsumen atau perusahaan yang bermitra terhadap konator yang bersangkutan.

Untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan layanan tersebut, PT. PLN Rayon Wua-Wua menawarkan layanan pelanggan yang unggul. dengan tujuan membuat pelanggan merasa dihargai dalam hal pelayanan. Hal ini akan memberikan daya tangkap positif terhadap karyawan untuk meningkatkan kinerja kerjanya agar lebih melayani lebih bijak dari sebelumnya.

Berikut hasil wawancara peneliti di PT.PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari yang mengungkapkan:

“Dalam waktu maksimal tiga jam pelayanan, PT. Karyawan PLN Rayon Wua-Wua langsung menuju ke lokasi dan melakukan survey. Hal ini dilakukan agar masyarakat menyimpan respon positif bagi PT. PLN Rayon Wua-Wua”. (wawancara Hasan selaku pegawai pln 27 juli 2022)

“Menjaga kehandalan listrik jadi jarang mati lampu terutama dikendari mungkin sudah jarang mati lampu tapi mungkin kalau luar kota masih resiko masih ada karna medannya yang sangat susah.lisrik dari pembangkit kepelanggan panjang jalurnya resiko yang belum bisa kita antisipasi bencana alam, yang tumbang itu kita tidak bisa antisipasi”. (wawancara Ika selaku pegawai pln 27 juli 2022)

Dengan hasil tanggapan informan dapat ditarik kesimpulan bahwa daya tanggap PT.PLN Rayon Wua-Wua dalam pelayanannya yaitu dengan melakukan survei terlebih dahulu dilokasi tersebut kemudian menyelesaikan permasalahan sampai selesai dan selalu antisipasi.

3. Jaminan

Suatu kewajiban atas pinjaman yang diperoleh atau agunan yang diberikan oleh kantor kepada nasabah adalah agunan. PT. PLN Rayon Wua-Wua memberikan jaminan kepada konsumen dalam bentuk pelayanan. Karyawan akan diberikan pelatihan CMC/*couching*, mentoring, consuling setiap saat. Hal ini Rayon Wua-Wua lakukan untuk meningkatkan keterampilan dan kecakapan kepada karyawan. Agar jaminan yang dapat menjadi tolak ukur bagi konsumen untuk melakukan pembayaran terhadap Rayon Wua-Wua.

Berikut hasil wawancara penelitian di PT.PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari yang mengungkapkan:

“Semua atasan dan bawahan ada namanya cmc kita bertempu saling tatap muka ,saling kasih arahan dari atasan kebawahannya”. (wawancara Hasan selaku pegawai 27 juli 2022)

“PT. PLN ULP Wua-Wua ini yang penting adalah pelayanan karyawannya. Maka dari itu, perusahaan berusaha agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik.



*Oleh karena itu, semua karyawan telah terlatih CMC/couching, mentoring, consuling.”
(wawancara 27 juli 2022)*

Dengan hasil tanggapan informan dapat ditarik kesimpulan bahwa jaminan yang diberikan oleh PT.PLN Rayon Wua-Wua diarahkan kepada pegawai agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Dalam hal ini PLN melakukan latihan couching, mentoring, dan consuling terlebih dahulu kepada pegawai.

4. Empati

Empati adalah keadaan mental yang menyebabkan seseorang merasa atau mengidentifikasi dengan orang lain atau sekelompok orang dalam keadaan emosi atau pikiran yang sebanding. PT. PLN Rayon Wua-Wua menarik empati konsumen dengan cara menggerakkan karyawannya untuk memberikan pelayanan prima secara berkepanjangan. Hal ini agar konsumen percaya, yakin dan tetap berlangganan dengan pihak Rayon Wua-Wua.

PT. PLN Rayon Wua-Wua menumbuhkan empati kepada karyawannya agar saling bahu membahu dalam menjalankan visi dan misi kantor. Kiat kiat yang dilakukan oleh pihak Rayon Wua-Wua adalah dengan menghargai keberagaman bagi karyawan. Jadi hubungan antara mengelola arsip dengan sikap empati adalah dengan cara saling bahu membahu, menghargai orang lain dan menghargai keberagaman sehingga pelaksanaan pengelolaan arsip dapat terlaksana sesuai dengan procedural yang ada.

Berikut hasil wawancara peneliti di PT.PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari yang mengungkapkan:

“Empati kita terapkan 3 S(senyum,salam,sapa) kita ramah kepelanggan, arogan kita harus jalani tugas sesuai bonksinya msing-masing”. (wawancara Hasan selaku pegawai pln 27 juli 2022

“PT. PLN Rayon Wua-Wua menumbuhkan empati kepada karyawannya agar saling bahu membahu dalam menjalankan visi dan misi kantor. Kiat kiat yang dilakukan oleh pihak Rayon Wua-Wua adalah dengan menghargai keberagaman bagi karyawan. Rayon Wua-Wua menarik empati konsumen dengan cara menggerakkan karyawannya untuk memberikan pelayanan prima secara berkepanjangan. Hal ini agar konsumen percaya, yakin dan tetap berlangganan dengan pihak Rayon Wua-Wua.” (wawancara Ika selaku pegawai pln 27 juli 2022)

Dengan hasil tanggapan informan dapat ditarik kesimpulan bahwa PT.PLN Rayon Wua-Wua menerapkan sikap ramah dan saling menumbuhkan rasa empati ke sesama pegawai agar dapat bekerja sama menjalankan visi misi perusahaan dan menerapkan 3 S(senyum,salam, sapa).

5. Bukti fisik

Bukti fisik adalah segala sesuatu yang dapat ditunjukkan secara visual. PT. PLN Rayon Wua-Wua menawarkan bukti nyata untuk menjaga integritas, keaslian, dan keandalan dokumen secara keseluruhan. Bukan tanpa sebab, arsip ini menaungi dan akan terus menampung segala kebijakan, laporan, dan akuntabilitas kinerja pelayanan publik.

Berikut hasil wawancara peneliti di PT.PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari yang mengungkapkan:

“Apalagi pln wua-wua itu pertama kali didepan SPKLU(stasiun pengisian kendaraan listrik umum) baru di wua-wuamungkin pelanggan kedepannya apalagi peralihan dari BBM kelistri mengikuti perkembangan zaman”. (wawancara Hasan selaku pegawai pln 27 juli 2022)



“PT. PLN Rayon Wua-Wua sangat membutuhkan ruangan untuk lebih mengatur arsip agar lebih tertata dokumen dokumen yang masuk, yang dikeluarkan maupun dokumen jenis lainnya.” (wawancara 27 juli 2022)

Dengan hasil tanggap informan dapat ditarik kesimpulan bahwa PLN mempunyai ruangan yang tertata rapi sehingga memudahkan pegawai dalam melakukan pengarsipan

Pembahasan

Berdasarkan pernyataan informan yang telah dilakukan selama beberapa hari terhadap 3 informan yaitu karyawan dan kosumen PT.PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari Maka secara umum PT.PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari terhadap Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan yang meliputi Pengelolaan Arsip dan Pelayanan sudah terlaksana dengan baik. Penjelasan mengenai pengelolaan arsip dan pelayanan adalah sebagai berikut :

Pengelolaan Arsip

1. Planning

Berdasarkan hasil wawancara pada informan menunjukkan bahwa PT. PLN Rayon Wua-Wua sudah menerapkan pengelolaan arsip mengenai Planning dimana PT. PLN Rayon Wua-Wua melakukan pembaharuan seperti menggunakan scan barcode sehingga dapat memudahkan karyawan untuk melakukan pengarsipan dan mempercepat menemukan data-data dalam pengarsipan. Serta hal utama yang dilakukan PT. PLN Rayon Wua-Wua dalam melakukan pembaharuan pengelolaan arsip yaitu menyusun beberapa kebutuhan dalam pengarsipan, kemudian merencanakan kebutuhan SDM / Pegawai bidang kearsipan.

Hal ini sejalan dengan gagasan yang dikemukakan oleh Alder dalam Rustiadi (2008) bahwa perencanaan adalah tindakan mencari tahu apa yang ingin dicapai di masa depan dan langkah-langkah yang diperlukan untuk melakukannya.

2. Organizing

Berdasarkan hasil wawancara pada informan menunjukkan bahwa PT. PLN Rayon Wua-Wua, sudah menerapkan pengelolaan arsip mengenai Organizing dimana PT. PLN Rayon Wua-Wua melakukan koordinasi terlebih dahulu melalui manajer dan bidang pengarsipan kemudian manajer mengarahkan pembagian tugas kepada pegawai yang lain.

Hal ini sejalan dengan gagasan Sondang P. Siagian (2003) yang menyatakan bahwa pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengumpulan orang, sumber daya, tugas, dan wewenang dalam rangka membangun suatu organisasi yang dapat digerakkan secara keseluruhan, menyeluruh dan terpadu dalam rangka mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

3. Actuating

Berdasarkan hasil wawancara pada informan menunjukkan bahwa PT. PLN Rayon Wua-Wua menerapkan pengelolaan arsip mengenai actuating dimana PT. PLN Rayon Wua-Wua belum mempunyai pegawai tetap sebagai staf yang ditunjuk khusus untuk menangani proses pengarsipan. Cara menangani hal tersebut yaitu dengan memberikan tugas tambahan kepada pegawai yang masih longgar pekerjaannya.

Hal ini mendukung gagasan yang dikemukakan oleh George R. Terry (1986) Actuating adalah strategi yang digunakan untuk membujuk anggota kelompok agar berhasrat dan bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan dan anggota.



4. Controlling

Berdasarkan hasil wawancara pada informan menunjukkan bahwa PT. PLN Rayon Wua-Wua sudah menerapkan pengelolaan arsip mengenai Actuating dimana pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan PT. PLN Rayon Wua-Wua terhadap ruangan pengarsipan tidak terlalu diperhatikan tetapi sangat penting dalam pengawasan.

Hal tersebut di atas mendukung posisi Fahmi bahwa pengawasan dapat diibaratkan sebagai sarana bagi suatu organisasi untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien serta lebih mendorong pencapaian visi dan tujuan perusahaan. Fahmi membuat argumen ini dalam Erlis Milta et al. (2015). Menurut Moekizat dalam Satriadi (2015), pengawasan adalah suatu proses yang melibatkan evaluasi hasil pekerjaan dan, jika diperlukan, mengambil tindakan perbaikan untuk memastikan bahwa hasilnya sesuai dengan rencana.

Pelayanan PT. PLN Rayon Wua-Wua Kendari

1. Kehandalan

Berdasarkan hasil wawancara pada informan menunjukkan bahwa PT. PLN Rayon Wua-Wua sudah menerapkan pengelolaan arsip mengenai kehandalan dimana seiring perkembangan teknologi digital dimana masyarakat santusias dengan kemajuan teknologi tersebut sehingga PLN juga mampu meluncurkan aplikasi PLN Mobile yang digunakan sebagai sarana pelanggan agar lebih mudah untuk mendapatkan informasi seputar kelistrikan.

Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kotler (2001), yang menyatakan bahwa ketergantungan (reliability) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cara yang dapat dipercaya dan tepat. Keandalan, seperti yang didefinisikan oleh Parasuraman et al. (1998) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), mengacu pada kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang meliputi tepat waktu, memberikan layanan yang adil kepada semua klien tanpa membuat kesalahan, memiliki sikap yang penuh kasih sayang, dan sangat akurat.

2. Daya tanggap

Berdasarkan hasil wawancara pada informan menunjukkan bahwa PT. PLN Rayon Wua-Wua sudah menerapkan pengelolaan arsip mengenai Daya tanggap dimana PT. PLN Rayon Wua-Wua dalam pelayanannya yaitu dengan melakukan survei terlebih dahulu dilokasi tersebut kemudian menyelesaikan permasalahan sampai selesai dan selalu antisipasi.

Menurut pengertian yang dikemukakan oleh Kotler (2001), responsiveness adalah kesiapan untuk membantu klien dan memberikan pelayanan dengan cepat. Dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), Parasuraman dkk. (2006) mengutip Parasuraman et al. (1998) yang mendefinisikan daya tanggap sebagai strategi untuk membantu konsumen dan menawarkan layanan yang cepat dan akurat dengan menyajikan informasi yang jelas. Layanan pelanggan yang cepat dan akurat dapat meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan oleh bisnis. Kepuasan pelanggan dan daya tanggap berhubungan karena daya tanggap mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Kepuasan klien akan meningkat berbanding lurus dengan seberapa baik pelanggan mempersepsikan daya tanggap. Kepuasan konsumen akan semakin rendah jika pelanggan percaya bahwa Anda tidak memperhatikan kebutuhan mereka.

3. Jaminan

Berdasarkan hasil wawancara pada informan menunjukkan bahwa PT. PLN Rayon Wua-Wua sudah menerapkan pengelolaan arsip mengenai jaminan, dimana jaminan yang diberikan oleh PT. PLN Rayon Wua-Wua diarahkan kepada pegawai agar mampu memberikan pelayanan terbaik



kepada pelanggan. Dalam hal ini PLN melakukan latihan coaching, mentoring, dan consulting terlebih dahulu kepada pegawai.

Hal ini sejalan dengan tesis yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2006) bahwa jaminan adalah keterampilan, kesopanan, dan kapasitas anggota staf untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam bisnis.

4. Empati

Berdasarkan hasil wawancara pada informan menunjukkan bahwa PT. PLN Rayon Wua-Wua sudah menerapkan pengelolaan arsip mengenai empati, dimana PT. PLN Rayon Wua-Wua menerapkan sikap ramah kepada pelanggan dan saling menumbuhkan rasa empati ke sesama pegawai agar dapat bekerja sama menjalan visi misi perusahaan dan menerapkan 3 S (senyum, salam, sapa).

Hal ini sesuai dengan pandangan yang dikemukakan oleh Kotler (2001) bahwa empati merupakan prasyarat untuk peduli dan memberikan perhatian individual kepada pelanggan. Menurut Parasuraman dkk. (1998) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), empati adalah kemampuan untuk menunjukkan kepada konsumen bahwa Anda peduli dengan mereka dengan berusaha memahami kebutuhan mereka. Jika sebuah bisnis dapat memahami keinginan dan persyaratan kliennya, bisnis tersebut dapat berkembang dan berkembang.

5. Bukti fisik

Berdasarkan hasil wawancara pada informan menunjukkan bahwa PT. PLN Rayon Wua-Wua sudah menerapkan pengelolaan arsip mengenai bukti fisik, dimana PLN mempunyai ruangan yang tertata rapi sehingga memudahkan pegawai dalam melakukan pengarsipan.

Hal ini sesuai dengan tesis yang dikemukakan oleh Kotler (2001), yang menyatakan bahwa kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak lain bergantung pada bukti fisik yang sebenarnya. Sarana dan prasarana fisik bisnis, serta kondisi lingkungan sekitar, memberikan bukti nyata dari layanan yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia layanan. Karakteristik fisik, alat, personel, mekanik, alat komunikasi, dan teknologi terkait layanan adalah contoh bukti fisik.

KESIMPULAN

1. Pengelolaan arsip yang dilakukan oleh PT. PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari adalah Planning dimana melakukan pembaharuan seperti menggunakan scan barcode sehingga dapat memudahkan karyawan untuk melakukan pengarsipan, Cara menangani Organizing yaitu dengan melakukan koordinasi terlebih dahulu melalui menejer dan bidang pengarsipan kemudian menejer mengarahkan pembagian tugas kepada pegawai yang lain. Actuating belum mempunyai pegawai tetap sebagai staf yang ditunjuk khusus untuk menangani proses pengarsipan. Controlling pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap ruangan pengarsipan tidak terlalu diperhatikan tetapi sangat penting dalam pengawasan.
2. Sedangkan pada pelayanan PT. PLN Rayon Wua-Wua Kota Kendari adalah, kehandalan masyarakat antusias dengan kemajuan teknologi sehingga PLN juga mampu meluncurkan aplikasi PLN Mobile yang digunakan sebagai sarana pelanggan agar lebih mudah mendapatkan informasi seputar kelistrikan. Daya Tanggap, yaitu dengan melakukan survei terlebih dahulu dilokasi tersebut dan selalu antisipasi. Jaminan diarahkan kepada pegawai agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, Empati selalu menerapkan sikap ramah kepada pelanggan dan Bukti Fisik mempunyai ruangan tertata rapi sehingga memudahkan pegawai dalam pengarsipan.



SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian menyarankan beberapa hal, yakni;

1. PT. PLN Rayon Wua-Wua harus lebih memperhatikan sistem pengarsipan dikarenakan pengarsipan dapat melingkupi dokumen dokumen penting, asli dan terpercaya dari sebuah perusahaan atau kantor.
2. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih beragam dari analisis pengelolaan arsip dalam peningkatan pelayanan, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan ide yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Hadi. 1996. Pola Kearsipan Modern Sistem Kartu Kendali. Jakarta Djambatan.
- Amsyah, Zulkifli. 1990. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Ardiana, Sri. Suratman, Bambang. 2021. Pengelolaan Arsip dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*. Vol. 9, No. 2, 2021. Universitas Negeri Surabaya. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap>
- Barthos, S. 2013. *Manajemen Kearsipan (1 ed)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basya, M Rifat. Puspasari, Durinda. 2021. Analisis Pengelolaan Arsip di Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*. Vol. 9, No. 2, 2021. Universitas Negeri Surabaya. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap>
- Budiman, N. R. 2009. *Dasar Pengelolaan Arsip Elektronik*. Daerah Istimewa Yogyakarta: Badan Perpustakaan dan Arsip.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Pedulih, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Faried, Ali. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hartanti, D. E. 2006. Pengaruh Pengetahuan Tentang Arsip Dan Sarana Terhadap Kemampuan Pegawai Mengelola Arsip Di Kantor Arsip Daerah Dan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Ilmu Sosial*.
- Hayati, Ayuni Akhmal. 2020. Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Ilmu Pemerintahan*. 2020, 5(1): 1 – 11. Universitas Mulawarman. <https://ejournal.ipfisisip-unmul.ac.id>
- Irwanti, 2017. Efektivitas Pengelolaan Kearsipan di Kantor Badan Kepegawaian Negara Regional IV Makassar. *Jurnal Office*
- Kamaluddin, Apiaty. 2017. *Administrasi Bisnis*. Makassar: Media.
- Khasanah. U., & Sutriyono. 2018. Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Efisiensi Kerja Di Sub Bagian Kepegawaian Rsud Dr. Soedirman Kebumen. *Jurnal E-Bis*.
- Keban, YT. 2014. *Enam Dimensi Administrasi Bisnis Publi (Konsep Teri dan Insu)*. Yogyakarta: Media.
- Kusuma, A.K. 2010. Sistem Penataan Arsip Dinamis Aktif Pada Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen*.
- Makapia, Yunita. 2016. Penerapan Sistem Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Sutanraja Horel Manado. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Maulana, M. N. 1996. *Administrasi Kearsipan*. Bharata, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdekarya Offset.
- Mulyono, dkk., 2011. *Manajemen Kearsipan*. Semarang: UNNES Press



- Mukaromah, Siti. 2013. Pengaruh Penataan Arsip Dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak. *Jurnal Ekonomi*
- Qonitah, Hani. 2014. *Manajemen Rkond Aktif*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Robi, C.K. 2016. *Inofasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. VIAD-JUSTISIA.
- Rohman, F. D. 2013. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Ruhkayat, Yayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmia Magister Ilmu Administrasi*.
- Sanora, N. A. (2016). Pengelolaan Arsip pada Bagian Tata Usaha Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur. *EJournal Administrasi Negara*, 4((2), 4042-4056.
- Sarwiningsih, Sawiji, H., & Susilowati, T. (2018). Analisis Pengelolaan Arsip pada Bidang Sekretariat di Dinas Pariwisata Kebudayaan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Klaten. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2(2), 40-44.
- Sedermayanti. 2003. *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2008). *Tata Kearsipan*. Mandar Maju. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, dkk. 2006. *Revirmasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Sulistyo-Basuki.2003. *Manajemen Arsip Dinamis Pengantar Memahami dan Mengelola Informasi dan Dokumen*. Jakarta: PT Gamedia Pustaka Utama.
- Sullyati, Titiek. (2020). Pengelolaan Arsip Desa Kabupaten Rembang dalam Menunjang Pemerintahan Desa. *ANUVA*. Volume 4 (4): 493-507, 2020. Universitas Diponegoro. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/anuva>
- Tanjung, Mutiara Sally. 2021. Analisis Pengelolaan Arsip Dinamis dalam Meningkatkan Pelayanan Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara. *FOCUS Mahasiswa UPMI*. Vol. 2 No. 1 (20210). Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia. <https://journal.upmi.ac.id/index.php/fmu/article/>
- Wahyu Sulfemi, B. W. (2019). *Manajemen Pendidikan Berbasis Multi Budaya*. Bogor.
- Wardah, Hayatul. 2020. *Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry: Banda Aceh.
- Wardani, K.A. 2019. Urgensi Infosi Pelayanan Bidang Administrasi Publik Diera Disrupsi. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Wirawaty, Farida. 2014. Tata Kelola Penyimpanan Arsip dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Penemuan Kembali Arsip di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*. Vol. 2 No 2 (2014). Universitas Negeri Surabaya. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/9333>
- Wursanto, IG. 1989. *Kearsipan 2*. Yogyakarta : kanisius.
- Yusribau, Muhammad. 2014. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kua Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah). *Jurnal Administrasi dan Birokrasi*.