

ABSTRACT

It is a study of analysis of public service performance. The researcher analyses the performance of Archives of Gadjah Mada University in archives service. The subject of the study is reference service performance located in Archives of Gadjah Mada University. The aim of the study is to find out the service performance degree of Archives of Gadjah Mada University in reference service. The result of the study shows that the performances degree of the Archives of Gadjah Mada University was good, enough, or bad. Moreover, the aim of the study is to find out factors affecting the service performances degree of the Archives of Gadjah Mada University in reference service.

In analyzing the performance of the Archives of Gadjah Mada University, the researcher uses four indicators: 1) Productivity indicator consists of quantity of users, archives access, and publications; 2) Service quality indicator consists of services procedures, archivists attitude, archives condition, service of facilities, time and fee of service; 3) Service responsiveness indicator consists of the ability of organization to identify public need, and improving some programs; 4) Services accountability indicator. The researcher uses qualitative research method utilizing two kinds of data, which are primary and secondary data. The researcher uses observation, deep interview, and documents utilization and analysis.

The result of the data analysis using productivity, services quality, services responsiveness, and services accountability indicators is that the service performances degree of Archives of Gadjah Mada University is bad. The result of the study shows that there are, at least, three factors affecting the performance degree of Archives of Gadjah Mada University makes it be bad. Those factors are human resource, leadership, and organizations culture. Eventually, the researcher recommends: 1) improving publication program, (2) delegating non-archival activities to non-archivist staff; and (3) improving student volunteer program.

Key words: Service Performance, Archives Service, Archives of Gadjah Mada University.

INTISARI

Penelitian ini merupakan penelitian analisa kinerja layanan organisasi publik. Peneliti kali ini mengkaji kinerja organisasi kearsipan dalam penyelenggaraan layanan kearsipan. Lokasi penelitian adalah Unit Arsip Universitas Gadjah Mada. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Unit Arsip Universitas Gadjah Mada dalam penyelenggaraan layanan kearsipan. Hasil tersebut dapat menggambarkan upaya dan tingkat pencapaian Unit Arsip Universitas Gadjah Mada dalam penyelenggaraan layanan kearsipan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja layanan di Unit Arsip Universitas Gadjah Mada.

Proses menganalisa kinerja Unit Arsip Universitas Gadjah Mada menggunakan 4 macam indikator. *Pertama*, indikator produktivitas yang terdiri dari indikator jumlah pengguna arsip, jumlah arsip yang berhasil diakses, dan jumlah publikasi yang diterbitkan. *Kedua*, indikator kualitas layanan yang terdiri dari prosedur layanan, sikap petugas layanan, kondisi khasanah arsip, kondisi fasilitas layanan, dan waktu dan biaya layanan. *Ketiga*, indikator responsivitas yang terdiri dari tingkat kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi masalah yang dibutuhkan masyarakat, dan kemampuan organisasi dalam mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. *Keempat*, indikator akuntabilitas yaitu penilaian masyarakat terhadap layanan dan sikap petugas layanan. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara mendalam dan penelaahan serta pemanfaatan dokumen. Teknik untuk menguji validitas menggunakan triangulasi data.

Berdasarkan analisa dari indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas layanan didapat hasil bahwa kinerja Unit Arsip UGM dalam menyelenggarakan layanan arsip adalah buruk. Dikatakan buruk karena produktivitas rendah, kualitas layanan cukup memuaskan pengguna, responsivitas rendah, dan akuntabilitas layanan kurang akuntabel. Hasil penelitian menunjukkan setidaknya ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi cukup baik Faktor tersebut adalah sumber daya manusia, kepemimpinan, dan budaya organisasi. Berdasarkan ketiga faktor tersebut, peneliti membuat rekomendasi agar kinerja Unit Arsip UGM lebih baik di masa yang akan datang. Rekomendasi yang disusun peneliti yaitu, (1) peningkatan publikasi arsip, (2) pendelegasian tugas non-kearsipan kepada staf non-arsiparis, (3) pemanfaatan program magang mahasiswa

Kata kunci: Analisa Kinerja Layanan, Layanan Kearsipan, Unit Arsip Universitas Gadjah Mada.