

## Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Kantor Arsip Universitas Indonesia = User satisfaction to Archive Office service quality at University of Indonesia

Sofiana Rahmawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20493285&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini membahas tentang kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Kearsipan Universitas Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan Kantor Kearsipan Universitas Indonesia dalam memenuhi harapan pengguna dan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pelayanan Kantor Kearsipan Universitas Indonesia sehingga dapat dilihat kualitas aplikasinya. pelayanan yang disediakan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan kuesioner dan dianalisis berdasarkan metode Servqual yang meliputi lima dimensi yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kearsipan telah menyediakan beberapa jenis layanan kearsipan untuk memenuhi kebutuhan para penggunanya. Namun pelayanan tersebut kurang maksimal sehingga masih belum memuaskan pengguna. Terlebih pada dimensi bukti fisik yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah dari empat dimensi lainnya dengan skor total rata-rata (4,35). Kualitas pelayanan Kantor Kearsipan Universitas Indonesia juga kurang baik. Hal ini dikarenakan masih adanya gap yang tinggi antara persepsi pengguna dengan ekspektasi terhadap layanan sehingga menghasilkan skor negatif. Hasil penelitian ini menyarankan agar kualitas pelayanan Kantor Kearsipan perlu ditingkatkan dan dimaksimalkan agar tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat.

.....This study discusses user satisfaction with the quality of services provided by the Archives Office of the University of Indonesia. The purpose of this study is to describe the services of the University of Indonesia Archives Office in meeting user expectations and to determine user satisfaction with the services of the University of Indonesia Archives Office so that the quality of the application can be seen. services provided. This research is a quantitative study that uses a questionnaire and is analyzed based on the Servqual method which includes five dimensions, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results showed that the Archive Office has provided several types of archiving services to meet the needs of its users. However, this service is not optimal so that it still does not satisfy users. Especially in the dimension of physical evidence which has the lowest level of satisfaction from the other four dimensions with an average total score (4.35). The service quality of the University of Indonesia's Archives Office is also not good. This is because there is still a high gap between user perceptions and expectations of services, resulting in a negative score. The results of this study suggest that the service quality of the archival office needs to be improved and maximized so that the level of user satisfaction can increase.