

**EFEKTIFITAS KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI DIKELURAHAN
TAMALANREA**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Jurusan Ilmu Administrasi**

**HERISA MITSLIAH UTAMI
4511 021 039**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar yang tersebut dibawah ini :

Nama : Herisa Mitsliah Utami

Nomor : 45 11 021 039

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Efektifitas Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Dikelurahan Tamalanrea

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat mengikuti ujian skripsi pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, agustus 2016

Menyetujui;

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Hj Juharni Msi.

Drs.Natsir Tompo,M.Si

Diketahui Oleh :

Dekan FISIP. Universitas Bosowa

Ketua Jurusan Administrasi Negara

Arief Wicaksono, S.Ip, M.A

Drs.Natsir Tompo,M.Si



HALAMAN PENERIMAAN

Pada *Hari Jumat, Tanggal delapan belas Tahun Dua Ribu Enam Belas* Skripsi dengan Judul **“Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kelurahan Kamalapati Kecamatan Kota Waingapu Kabupaten Sumba Timur”**

Nama : **Titi Haryati S.Pasoa**
Nomor Stambuk : **45 12 021 020**
Jurusan : **Administrasi Negara**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Telah Diterima oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) dalam Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

PANITIA UJIAN;

Ketua

Sekretaris

Arief Wicaksono, S.Ip., MA.

Dekan fisipol
Universitas Bosowa Makassar

Drs. Natsir Tompo M.Si

Ketua Jurusan Administrasi Negara
Universitas Bosowa Makassar

TIM PENGUJI;

1. Arief Wicaksono S.Ip, M.A (.....)
2. A.Burchanuddin,S.Sos M.Si (.....)
3. Drs. Uddin B.sore, SH, M.Si (.....)
4. Drs. Natsir Tompo,M.Si (.....)

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari Jumat, Tanggal delapan belas Tahun Dua Ribu Enam Belas Skripsi dengan Judul **“Pengelolaan Sumber - Sumber Pendapatan Desa Bana Kecamatan Bontocani Kabupaten Bone”**

Nama : **A.Imran**
Nomor Stambuk : **45 11 021 035**
Jurusan : Administrasi Negara
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah Diterima oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) dalam jurusan ilmu administrasi negara.

PANITIA UJIAN;

Ketua

Sekretaris

Arief Wicaksono, S.Ip., MA.

Dekan fisipol
Universitas Bosowa Makassar

Drs. Natsir Tompo M.Si

Ketua Jurusan Administrasi Negara
Universitas Bosowa Makassar

TIM PENGUJI;

1. Arief Wicaksono S.Ip, M.A (.....)
2. A.Burchanuddin,S.Sos M.Si (.....)
3. Drs. Uddin B.sore, SH, M.Si (.....)
4. Drs. Natsir Tompo,M.Si (.....)

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari Jumat, Tanggal delapan belas Tahun Dua Ribu Enam Belas Skripsi dengan Judul “**Fungsi Badan Permusyawaratan Dalam Demokratisasi Pemerintah Desa Moncongkomba Kecamatan Polombangkeng Selatan Kabupaten Takalar**”

Nama : **Ahmad Amiruddin**
Nomor Stambuk : **45 10 021 025**
Jurusan : **Administrasi Negara**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Telah Diterima oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) dalam jurusan ilmu administrasi negara.

PANITIA UJIAN;

Ketua

Sekretaris

Arief Wicaksono, S.Ip., MA.

Dekan fisipol
Universitas Bosowa Makassar

Drs. Natsir Tompo M.Si

Ketua Jurusan Administrasi Negara
Universitas Bosowa Makassar

TIM PENGUJI;

5. Arief Wicaksono S.Ip, M.A (.....)
6. A.Burchanuddin,S.Sos M.Si (.....)
7. Drs. Uddin B.sore, SH, M.Si (.....)
8. Drs. Natsir Tompo,M.Si (.....)



ABSTRAK

Herisa Mitsliah Utami. Efektivitas Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Dikelurahan Tamalanrea dibawa pembimbing I Dr.Hj Juharni M.Si pembimbing II Drs.Natsir Tompo M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Bagaimanan pengelolaan kearsipan dikelurahan Tamalanrea (2) Bagaimana sarana pendukung kearsipan di kantor Kelurahan Tamalanrea (3) Bagaimana pemahaman pegawai di Kantor Kelurahan Tamalanrea mengenai kearsipan. Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi langsung. Teknik analisis data meliputi tahap-tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pemeriksaan data dan penarikan atau kesimpulan.

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa: (1) Perlu adanya peningkatan Sarana Pendukung Pelayanan serta Penguasaan Penggunaan Perangkat Teknologi pada kantor Kelurahan tamalanrea sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait arsip dapat dilakukan secara maksimal. (2) Mengingat faktor kepadatan penduduk dan tingginya tingkat pelayanan di Kelurahan tamalanrea, diharapkan agar jumlah PNS dapat ditambahkan. Peran penting sumber daya manusia dalam proses pelayanan terhadap publik merupakan poin terpenting didalam menciptakan dan menghasilkan kinerja yang baik. Apabila SDM yang disiapkan dan dipekerjakan memiliki skill yang kompeten maka public pun akan merasakan kepuasan yang mana kedua bela pihak merasa puas.(3) pengelolaan kearsipan harus diberikan kepada orang yang bertanggungjawab, memiliki kemauan yang tulus dalam bekerja, memiliki keahlian khusus dalam bidang kearsipan, dan berwawasan luas. Dengan demikian terciptalah efektivitas dalam pengelolaan kearsipan.

Kata kunci : Efektivitas kearsipan, pengelolaan, dan sarana prasarana.

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur mendalam penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Salam dan salawat semoga selalu tercurah pada baginda Rasulullah SAW.

Skripsi yang berjudul “Efektifitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Tamalanrea” ini kami susun untuk memenuhi persyaratan kurikulum sarjana strata-1 (S-1) pada jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bosowa Makassar

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik yang secara langsung maupun secara tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai, Secara khusus rasa terimakasih tersebut kami sampaikan kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Juharni, MSi & Bapak Drs. Natsir Tompo, MSi selaku dosen pembimbing 1 dan 2 yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Nining Haslinda Z, S.Sos, M.S selaku penasihat akademik yang banyak membantu selama masa perkuliahan.
3. Bapak Natsir Tompo, MSi selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bosowa Makassar.
4. Bapak Arief Wicaksono S.IP. MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bosowa Makassar
5. Seluruh dosen dan karyawan Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bosowa Makassar, atas ilmu, bimbingan dan bantuannya hingga penulis selesai menyusun tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua penulis (Dra. Aisyah Amir, S.Sos & M. Hermoko), adik penulis (Muh Abduh Heryansyah) yang telah membesarkan dan mendidik serta memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
7. Rekan-rekan di Jurusan Administrasi Negara, Universitas Bosowa Makassar (Titi Haryati S. Pasa, S.Sos & Aulia Insani Arsyad S.Sos) yang juga telah banyak membantu penulis
8. Sahabat-sahabat penulis (Padimas Sakti. SH, Dwi Utami Riandany P, Rahma Kurnia S.Sos, Anggara Febryan, Ariya Abd, Rahman, Ardiansyah Ramadhan Tanang, A. Septian, Musdalifah N, Novi Ariani, Afzanah Asdar.) yang selalu memberi motivasi dan doanya kepada penulis.

Penulis menyadari, bahwa tugas akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan tugas akhir ini.

Terakhir, penulis berharap, semoga tugas akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis juga

Makassar, 28 Mei 2016,
Penulis

Herisa Mitsliah Utami



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Dan Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian dan manfaat penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian efektifitas.....	5
B. Teori efektifitas	6
C. Pengertian pelayanan	11
D. Pengertian administrasi	22
E. Pengertian pengelolaan	28
F. Arsip dan kearsipan.....	34
1. Pengertian arsip.....	34
2. Ciri-ciri kearsipan yang baik	35
3. Jenis-jenis arsip	36
4. Manajemen kearsipan.....	37
5. Penyimpanan arsip	43
6. Peliharaan arsip	45
7. Peminjaman arsip	46
8. Penyusutan dan pemusnahan arsip.....	46

G. Sarana dan prasarana.....	48
H. Kerangka konseptual.....	53
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Jenis penelitian.....	54
B. Lokasi penelitian.....	54
C. Populasi dan Sampel.....	54
D. Sumber Data dan jenis data.....	55
E. Metode pengumpulan data.....	55
F. Analisi data.....	56
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Batasan wilayah.....	58
B. Luas wilayah.....	58
C. Topografi.....	58
D. Demografi.....	58
E. Visi dan misi kelurahan tamalanrea.....	58
F. Jumlah pegawai kelurahan tamalanrea.....	60
G. Struktur organisasi kelurahan tamalanrea.....	61
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Pengelolaan kearsipan.....	64
B. Sumber daya manusia.....	68
C. Sarana dan prasarana pendukung.....	73
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

- **Background of The Study**

Law of the Republic of Indonesia number 43 of 2009 on archival explain that what is meant by the archives are matters relating to archives, while the meaning of the archive is a recording of activities or events in various forms and media in accordance with the development of information and communication technologies are created and received by state agencies, local government educational institutions, companies political organizations, social organizations and individuals in the implementation of the life of society, nation and state.

In Article 3 of Law No. 43 of 2009 formulated that organizing archival are: (a) ensure the creation of an archive of activities carried out by state agencies, local governments, educational institutions, companies, political organizations, social organizations and individuals and ANRI as organizing archives national, (b) guarantee availability archives authentic and reliable as evidence valid, (c) ensure the realization of archive management and reliable use of the archives in accordance with statutory provisions, (d) ensure the protection of interests of the state and civil rights to the people through the management and utilization of archives autentik and reliable, (e) mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan national as a system that is comprehensive and integrated, (f) ensuring the safety and security of the archive as bkti accountability in the society, nation and the state, (g) ensure the safety of national assets in the economic, social, cultural politics, defense and security identity and national identity, and (h) improving the quality of public services in the management and utilization of authentic and reliable records.

From the description above showed that the archives are part of office work is very important. Tertlis appropriate information must be provided if necessary so that the office can provide effective services. Filing is needed in the administration because the archive is the memory center of all activities within an office. Therefore divulging offices manage archives should consider filing system in accordance with the state of the organization in reaching a destination.

Archive of the organization must be managed well because the validity of the archive field will greatly assist the task leader and help the mechanism of action of all employees of the agencies concerned in achieving tjuan more efficiently and effectively. Implementation of activities by an organization, in this case the bureaucratic organization of state administrators, must be documented or archival well in every stage and in the vault is stored in a file that easily rediscovered. This will allow organizations to account for their performance.

Local government bodies are expected to run a good administrative services in the areas of archives intact, authentic, and trusted to improve the quality of public services. As well as villages Tamalanrea in terms of improving administrative services, administrative Tamalanrea require data and information sourced from archives. In improving administrative services, the effectiveness of archival strongly support. However village Tamalanrea there are symptoms or phenomena that still hinder the implementation of archival, namely: the proposition insufficient work in data storage, the procedure of administration which is still not effective, especially in terms of retrieval of data sometimes takes

a little longer to find data, as well as employees who are still krang understanding in the field of archives. Lack of maintenance and supervision of the entry and exit records archive. The phenomenon of inhibiting the effectiveness of archives make slow administrative services.

- **Theoretical Basis**

Effectiveness means successful or appropriate. Effective is the word basis, while the effective nature of the word is effectiveness. According to Effendy (1989) defines effectiveness as follows: "komunikasi that the process to achieve the goals direncanakan sesuai with budgeted costs, time set and the number of personnel specified" (Effendy, 1989: 14). The understanding of the effectiveness according to the book Hadayaningrat principles management organization is as follows; "Effectiveness is a measure in the sense of achievement of goals or objectives that have been previously ditentukan" (Hadyaningrat: 1995: 16). According Hadayaningrat effectiveness is a pengukuran which a target has been achieved in accordance with what has been planned.

Sondra P. Siagian (2001: 24) gives the following definition: "Effectiveness is the utilization of resources, facilities and infrastructure in a certain amount that is consciously set earlier to produce a number of items on the service activity performed. Effectiveness indicates the success achieved in terms of whether or not the targets. If the results of the activities closer to the target, meaning the higher the effectiveness.

Gibson, Donnelly and Ivancevich imposes limits on the criteria of organizational effectiveness through systems theory approach (1997: 31-32), among others:

1. Production. Production is an organization's ability to produce the quantity and quality of output that corresponds to the demand environment.
2. Efficiency. The concept of efficiency is defined as the number of comparison (ratio) between output and input. Efficiency measures should be expressed in a comparison between the benefits and costs or the time or the output.
3. Satisfaction. Satisfaction indicates the extent to which organizations meet the needs of employees and users.
4. Adaptation. Adaptability is the extent to which organizations can respond to changing external and internal.
5. Developments. Organizations must menginvestasi within the organization to expand its ability to survive in the long term.
6. Always On. Organizations must be able to survive in the long term.

Public or public service can be defined as any form of public services, either in the form of public or service public that basically is the responsibility and implemented by government agencies centered, area, and dailingkungan State Owned Enterprises or Bdan regional-owned enterprises, in order to attempt meeting the needs of society as well as in the implementation of the provisions of the legislation.

In general, the service can be interpreted by doing that the results intended for the benefit of others, whether individuals, groups, or communities. According

to Minister of State for Administrative No. 63 of 2003 states that: "Ministry is All forms of service activities undertaken by government agencies in the center, in the area, and in the state-owned enterprises / regions in the form of goods or services in order to meet the needs of society as well as within the framework of the implementation of the provisions of the law -invitation".

Quality of service should be started from the needs of customers who end up on customer perception. This means that the image quality of service is not the perception of the service provider but of the customer. The customer who consumes and menikmati services of an agency, so that they are supposed to be the quality of service. Customer perception of service quality is a thorough assessment of excellence services. According Supranto (2001: 227), "Quality of service is an activity offered by one party to another and essentially intangible and does not produce anything proprietary production process and is not associated with a physical product".

Care has several functions provided by the government. The functions are divided into three groups:

1. The function of the public service (Public Service Functions)
 - a. Education
 - b. Public health
 - c. Environmental Health
 - d. Structuring Road Network and Garden
 - e. Water Supply
2. Function Development (Development Functions)

- a. Development Planning (Physical, Social, Economic, Social and Cultural)
 - b. Economic Development Policy in accordance with the potential of the area (crafts, tourism, commerce, industry) to increase revenue and reduce unemployment.
 - c. Licensing organize, facilitate relationships with various parties in order to develop the region economically and physically.
 - d. Encouraging Public Participation, directly through NGOs.
3. Functions Order and Peace (Prospective Functions)
- a. Creation of order and peace
 - b. Protection against natural disasters
 - c. Protection against fire

The services provided by the government to the people continue to experience renewal, both in terms of paradigms and service format along with the increasing demands of society and the changes in the government itself. Nevertheless, updates seen from two sides still is not satisfactory, even people still positioned as the powerless and marginalized within the framework of the ministry. Public service is any activity in order to meet basic needs in accordance with the fundamental rights of every citizen and resident on goods, services or administrative services provided by service providers relating to the public interest.

Public service is an activity or series of activities in order to meet the needs rules of services in accordance with law for every citizen and resident in the goods, services or administrative services provided by public service providers.

Public services are all forms of service, either in the form of public goods and public services in principle be tangguang responsible and carried out by government agencies in the center, in the area, and in the State-Owned Enterprises or Regional-Owned Enterprises, in an effort to meet the needs of community as well as in the implementation of the provisions of the legislation.

Based on some of the above definition, it can be concluded that the public service is a service implemented by the entire government apparatus to the public in an organization or institution to meet the needs of the public or community services.

Public Service includes the service of public goods and public services as well as administrative services set out in the legislation. Within the scope of these, including education, teaching, work and effort, shelter, communication and information, environment, health, social security, energy, banking, transportation, natural resources, tourism, and other strategic sectors. As providers of public services are institutions and public service officials both local government and regional Owned Enterprises which organizes public services. While public service recipients are individuals or groups of people or legal entities that have rights and obligations to a public service.

- **Forms of Public Service**

Government is a party that provides services to the community. As in the implementation of these services consists of several forms. According Moenir (2001: 190), a form of service that consists of:

1. Oral Care Services with oral carried out by officers in the field of public relations, in the field of information services and in other areas that work to an explanation or information to anyone that needs; 2. Service of texts This is the kind of service by providing an explanation in writing within pengelolaan community problems. Services in the form of this paper consists of two types namely: a. Services in the form of instructions, and similar information addressed to the people concerned in order to facilitate them in dealing with an institution or institutions, b. Services in the form of a written response on the petition, reports, complaints, administration / delivery, notification, and so forth; 3. Service-shaped deeds in everyday reality this type of service is not spared from oral service, so the service works and oral services often joined. This is because the verbal relations are mostly done in the service relationships in general. Only the center of gravity lies in the act itself which is awaited by the people concerned. So the main goal is to obtain the services concerned in the form of the act or result of the act, not just a verbal explanation and capabilities. Here the speed factor in service become everyone's dream, accompanied by adequate quality results.

- **The Principle of Public Service**

To be able to provide satisfactory services for service users, service providers must meet the principles of service as follows (Ratminto, 2005: 19):

1. Transparency

Are open, easy and accessible to all those in need and provided adequately and easily understandable.

2. Accountability

Can be accounted for in accordance with the provisions of the legislation.

3. Conditional

In accordance with the conditions and the ability of providers and recipients of services by sticking fast to the principle of efficiency and effectiveness.

4. Participatory

Encourage community participation in the administration of public services with the aspirations, needs and expectations of society.

5. Equal Rights

Is not discriminatory in the sense of not discriminate ethnicity, race, religion, class, gender, and economic status.

6. The balance of rights and obligations

Providers and recipients of public services must fulfill the rights and obligations of each party.

- **The principles of Public Service**

Based on the Decree of the Minister of Administrative Reform No. 63 of 2003, explained that in carrying out the service must comply with certain principles:

- 1) Simplicity, procedures / ordinances hosted services are easy, fast, straightforward, easy to understand and easy to implement;
- 2) Clarity includes several things, among others: a. Technical requirements and

general services administration, b. The work unit or the competent authorities and bertanggung responsibility in providing services and settlement of complaints / problems / disputes in the implementation of public services, c. Details of the cost of services and the manner of payment; 3) Certainty of time. Public service delivery can be completed within a specified time; 4) Accuracy. Product public services received correctly, proper and lawful; 5) A sense of security. The process and product of public services to provide security and legal certainty; 6) Responsibility. Leaders of public service providers bertanggung or appointed official responsible for service delivery and settlement of the complaints or problems in the implementation of public services; 7) Completeness of facilities and infrastructure. The availability and quality of infrastructure, equipment and other support, including the provision of adequate telecommunications and information technology; 8) Ease of access. The place and the location and adequate working infrastructure and easily accessible by the public, and can utilize telematics technology; 9) discipline, courtesy and friendliness. Service providers should be disciplined, polite, and courteous, friendly and provide sincere service; 10) Convenience. Care must be orderly environment, provide a comfortable waiting room, clean, tidy, beautiful environment, healthy and equipped with supporting facilities services, such as parking, toilets, places of worship, and others.

- **Conclusion :**

Based on the discussion of the results in the previous chapter, it can be deduced as follows:

1. Based on the results, the authors concluded there can be critical role of human resources in the service process terhadap public is the most important point in creating and produce a good performance. If HR is prepared and has hired a competent skill then the public will feel the satisfaction which both parties feel satisfied arts.
2. Based on the results of this study concluded that the facilities and infrastructure already implemented and very berpengaruh important in the process of servicing the needs of archives. Facilities are good and make archival materials be durable and not damaged while the infrastructure can support for streamlining the process of filing so that there are no significant obstacles.
3. Based on the results of this study concluded that the management of archives should be given to the person responsible, has a sincere willingness to work, have particular expertise in the field of archives, and insightful. Thus creating effectiveness in the management of archives.

- **Suggestion**

Suggestions to note are as follows :

1. resources in the village Tamalanrea manisua need to be maintained .
Quality of competent human resources will create an agency or organization becomes more developed .

2. Lack of archive shelving in office kelurahansehingga dibuthkan extra shelves to allow an existing archive is not neglected that would lead to a loss .



BAB I

PENDAHULAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan menerangkan bahwa yang dimaksud dengan kearsipan adalah hal-hal yang berkenaan dengan arsip sedangkan yang dimaksud dengan arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah lembaga pendidikan, perusahaan organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Pada pasal 3 UU No. 43 Tahun 2009 dirumuskan bahwa tujuan penyelenggaraan kearsipan adalah : (a) menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan serta ANRI sebagai penyelenggaraan kearsipan nasional, (b) menjamin ketersediaan arsip autentik dan terpercaya sebagai alat bukti sah, (c) menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang andal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, (d) menjamin perlindungan kepentingan negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya, (e) mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu, (f) menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti

pertanggung jawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, (g) menjamin keselamatan aset nasional dalam bidang ekonomi, sosial, politik budaya, pertahanan serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa dan (h) meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

Dari uraian diatas menunjukan bahwa kearsipan merupakan bagian pekerjaan kantor yang sangat penting. Informasi tertulis yang tepat harus tersedia apabila diperlukan agar kantor dapat memberikan pelayanan yang efektif. Kearsipan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan administrasi karena arsip merupakan pusat ingatan bagi setiap kegiatan dalam suatu kantor. Oleh karena itu suatu kantor dalam mengelola kearsipan harus memperhatikan sistem kearsipan yang sesuai dengan keadaan organisasi dalam mencapai tujuan.

Arsip yang dimiliki oleh organisasi harus dikelola dengan baik sebab validitas pada bidang kearsipan akan sangat membantu tugas pemimpin serta membantu mekanisme kerja dari seluruh karyawan instansi yang bersangkutan dalam pencapaian tujuan secara lebih efisien dan efektif. Pelaksanaan kegiatan oleh suatu organisasi, dalam hal ini organisasi birokrasi penyelenggara negara, harus terdokumentasi atau terarsipkan secara baik dalam tiap tahapannya dan dalam penyimpanannya tersimpan dalam suatu berkas yang mudah ditemukan kembali. Hal ini akan memudahkan organisasi untuk mempertanggung jawabkan kinerjanya.

Lembaga pemerintah daerah diharapkan mampu menjalankan pelayanan administrasi yang baik khususnya dalam penyediaan arsip yang utuh, otentik, dan terpercaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seperti halnya kelurahan Tamalanrea dalam hal meningkatkan pelayanan administrasi, kelurahan Tamalanrea memerlukan data dan informasi yang bersumber dari arsip. Dalam meningkatkan pelayanan administrasi, efektivitas kearsipan sangat menunjang. Namun pada kelurahan tamalanrea masih terdapat gejala-gejala atau fenomena yang masih menghambat pelaksanaan kearsipan, yaitu: sarana kerja yang kurang memadai dalam penyimpanan data, prosedur ketatausahaan yang masih belum efektif terutama dalam hal pencarian kembali data-data kadang kala membutuhkan waktu yang agak lama untuk menemukan data tersebut, dan juga pemahaman pegawai yang masih kurang dalam bidang kearsipan. Masih kurangnya pemeliharaan arsip serta pengawasan keluar masuknya arsip. Fenomena yang menjadi penghambat efektivitas kearsipan tersebut menjadikan pelayanan administrasi yang lambat.

B. Batasan Dan Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang ada maka masalah-masalah yang akan menjadi fokus pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengelolaan kearsipan di kelurahan Tamalanrea ?
2. Bagaimana sarana pendukung kearsipan di kantor Kelurahan Tamalanrea?
3. Bagaimana pemahaman pegawai di Kantor Kelurahan Tamalanrea mengenai kearsipan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui prosedur kearsipan di kantor Kelurahan Tamalanrea
- b. Untuk mengetahui kelengkapan sarana pendukung kearsipan di kantor Kelurahan Tamalanrea
- c. Untuk mengetahui sejauh mana pemahaman pegawai di Kantor Kelurahan Tamalanrea mengenai kearsipan

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Secara subjektif, sebagai salah satu tahap untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuliskannya di dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan kajian-kajian teori yang diperoleh dari Ilmu Administrasi Negara
- b. Secara Praktis, sebagai masukan atau sumbangan pemikiran bagi instansi terkait mengenai sistem kearsipan.
- c. Secara akademis, sebagai referensi bagi kepustakaan Departemen Ilmu Aministasi Negara dan bagi kalangan penulis lainnya yang terkait didalam bidang ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Efektivitas

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendy (1989) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: “komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan” (Effendy, 1989:14). Adapun pengertian efektivitas menurut Hadayaningrat dalam buku asas-asas organisasi manajemen adalah sebagai berikut; “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya” (Hadayaningrat: 1995:16). Menurut Hadayaningrat efektivitas merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Efektivitas umumnya selalu berhubungan dan dipadukan dengan efisiensi yang merupakan suatu kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Unit organisasi yang efisien belum tentu efektif, karena meskipun unit tersebut menghasilkan sejumlah keluaran dengan menggunakan masukan yang minimal atau menghasilkan keluaran terbanyak belum tentu tujuan organisasi yang maksimal, sehingga unit tersebut menjadi kurang efektif atau dengan kata lain efektivitasnya kurang memadai. Efektivitas merupakan gambaran

tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterikatan antara nilai-nilai yang bervariasi.

Efektifitas berkaitan dengan kepentingan orang banyak, seperti yang dikemukakan H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayaniingrat dalam bukunya Sistem Birokrasi Pemerintah sebagai berikut: “Efektifitas merupakan penilaian hasil pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektifitas perlu diperhatikan sebab mempunyai efek yang besar terhadap kepentingan orang banyak”. Beberapa pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa, efektifitas merupakan usaha pencapaian yang dikehendaki (sesuai dengan harapan) yang ditujukan kepada orang banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat.

B. Teori Efektifitas

Sondang P. Siagian (2001 : 24) memberikan definisi sebagai berikut : “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Sementara itu Abdurahmat (2003:92) “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Atmosoeprpto (2002:139) menyatakan Efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat.

Efektivitas memiliki tiga tingkatan sebagaimana yang didasarkan oleh David J. Lawless dalam Gibson, Ivancevich dan Donnely (1997:25-26) antara lain

1. Efektivitas Individu. Efektivitas Individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi
2. Efektivitas kelompok. Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya.
3. Efektivitas Organisasi. Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

Sharma dalam Tangkilisan (2005:64) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi antara lain:

1. Produktivitas organisasi atau output
2. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi
3. Tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

Sedangkan Steers dalam Tangkilisan (2005:64) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya.

Gibson dalam Tangkilisan (2005:65) mengatakan hal yang berbeda bahwa efektivitas organisasi dapat pula diukur melalui :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
4. Perencanaan yang matang

5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersedianya sarana dan prasarana
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Adapun Emerson dalam Handayani (1996:16) mengatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan”. Jadi apabila tujuan tersebut telah dicapai, baru dapat dikatakan efektif.

Masih dalam buku yang sama, Hal ini dipertegas kembali dengan pendapat Hasibuan dalam Handayani (1996:16) bahwa “efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran eksplisit dan implisit”. Hal senada juga dikemukakan oleh Miller dalam Handayani (1996:16) “Effectiveness be define as the degree to which a social system achieve its goals. Effectiveness must be distinguished from efficiency. Efficiency is mainly concerned with goal attainments”, yang artinya efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem-sistem sosial mencapai tujuannya.

Selain pencapaian tujuan, Winardi (1992:84) menjelaskan “Efektivitas adalah hasil yang dicapai seorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu”. Apabila peneliti analisa kutipan ini, maka efektivitas adalah hasil yang diperoleh seorang pekerja dan dibandingkan dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan barang/jasa tersebut. Efektivitas berkaitan dengan pencapaian unjuk kerja yang maksimal dalam

arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Jadi efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran.

Menurut Gibson, Donnely dan Ivancevich konsep efektivitas terdiri dari dua pendekatan yaitu pendekatan Tujuan dan pendekatan sistem (1997:27-29). Dua pendekatan tersebut antara lain :Pendekatan tujuan untuk menentukan dan mengevaluasi efektivitas didasarkan pada gagasan bahwa organisasi diciptakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Sedangkan dalam teori sistem, organisasi dipandang sebagai suatu unsur dari sejumlah unsur yang saling berhubungan dan saling tergantung satu sama lain. Arus masukan (input) dan keluaran (output) merupakan titik tolak dalam uraian organisasi. Dengan kata lain yang lebih sederhana, organisasi mengambil sumber (input) dari sistem yang lebih luas (lingkungan), memproses sumber ini dan mengembalikannya dalam bentuk yang sudah dirubah (output).

Gibson, Donnely dan Ivancevich memberikan batasan dalam kriteria efektivitas organisasi melalui pendekatan teori sistem (1997:31-32) antara lain:

1. Produksi. Produksi merupakan Kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan.

2. Efisiensi. Konsep efisiensi didefinisikan sebagai angka perbandingan (rasio) antara output dan input. Ukuran efisiensi harus dinyatakan dalam perbandingan antara keuntungan dan biaya atau dengan waktu atau dengan output.
3. Kepuasan. Kepuasan menunjukkan sampai sejauh mana organisasi memenuhi kebutuhan para karyawan dan pengguna .
4. Adaptasi. Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan ekstern dan intern.
5. Perkembangan. Organisasi harus menginvestasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya untuk hidup terus dalam jangka panjang.
6. Hidup Terus. Organisasi harus dapat hidup terus dalam jangka waktu yang panjang.

C. Pengertian Pelayanan

publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk public atau jasa public yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dailingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Bdan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling

berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Lukman, 2000:8).

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikannya walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.

Menurut Dwiyanto, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2005:141), bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

Definisikan pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. (Sedarmayati,2004:78).

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari H.A.S. Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa: "Pelayanan adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2): "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan

yang dimaksudnya untuk memecahkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan".

Moenir (2001:27), "Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat".

Lebih lanjut Moenir (2001:47) menerangkan bahwa:

Pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Disamping itu, ia juga menambahkan bahwa kelancaran layanan hak-hak tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, sistem, prosedur, dan metode yang memadai, pengorganisasian tuga pelayanan yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidupnya, kemampuan atau keterampilan pegawai, dan sarana kerja yang memadai.

Menurut Sinambela (2006:5), "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan ,dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik". Menurut Napitupulu (2007:164): "Pelayanan adalah serangkaian kegiatan suatu proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud ,cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut".

Berdasarkan uraian diatas, maka pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga merekalah yang seharusnya kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa. Menurut Supranto (2001:227), “Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Dari definisi di atas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Kotler, 1997:24):

a) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan; b) *Assurance* (jaminan) kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; c) *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal; d) *Empathy* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus kepada kebutuhan pelanggan; e) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

2. Fungsi Pelayanan

Pelayanan memiliki beberapa fungsi yang diberikan oleh pemerintah.

Fungsi tersebut dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Fungsi pelayanan masyarakat (*Publik Service Functions*)
 - a. Pendidikan
 - b. Kesehatan Masyarakat
 - c. Kesehatan Lingkungan
 - d. Penataan Jaringan Jalan dan Taman
 - e. Penyediaan Air Bersih

2. Fungsi Pembangunan (*Development Functions*)
 - a. Perencanaan Pembangunan (Fisik, Sosial Ekonomi, Sosial Budaya)
 - b. Kebijakan Pengembangan Perekonomian sesuai dengan potensi daerah (kerajinan tangan, pariwisata, perdagangan, industri) untuk meningkatkan pendapatan dan mengurangi pengangguran.
 - c. Mengatur Perizinan, memfasilitasi hubungan dengan berbagai pihak dalam rangka pengembangan daerah secara ekonomi maupun fisik.
 - d. Mendorong Partisipasi Masyarakat, secara langsung melalui Lembaga Swadaya Masyarakat.
3. Fungsi Ketertiban dan Ketentraman (*Prospective Functions*)
 - a. Penciptaan ketertiban dan ketentraman
 - b. Perlindungan terhadap bencana alam
 - c. Perlindungan terhadap kebakaran
3. **Pelayanan Publik**

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari dua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa

dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto (2005:5):

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan publik atau masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, adalah:

Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha,

tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

a. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan pihak yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Adapun didalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2001:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari:

1. Pelayanan lisan Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan;
2. Pelayanan berbentuk tulisan Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengolahan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni: a. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga, b. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya;
3. Pelayanan berbentuk perbuatan Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan

perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

b. Azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan sebagai berikut (Ratminto, 2005:19) :

1. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, dijelaskan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- 1) Kesederhanaan, prosedur /tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan; 2) Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain: a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum, b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran; 3) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan; 4) Akurasi. Produk pelayanan

publik diterima dengan benar, tepat dan sah; 5) Rasa aman. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum; 6) Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; 7) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika; 8) Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika; 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas; 10) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

D. Pengertian Administrasi

Merupakan suatu fungsi yang memegang peranan yang sangat penting terhadap tercapainya kelancaran usaha kegiatan, maupun aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan administrasi juga merupakan urat nadi perusahaan dan

administrasi juga dapat memperlihatkan fakta dan keterangan yang diperlukan untuk perencanaan secara rinci dan keterangan/data yang meliputi catatan yang akurat, formulir serta laporan yang meliputi tugas administrasi.

Pemahaman yang tepat tentang peranan administrasi dalam kehidupan modern sangat tergantung pada definisi yang digunakan sebagai titik tolak berpikir. Administrasi didefinisikan sebagai "keseluruhan proses kerja sama" antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Apabila definisi diatas disimak, akan terlihat paling sedikit 3 hal yaitu :

1. Administrasi merupakan suatu seni sekaligus sebagai proses. Sebagai seni, penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional. Administrasi selalu terikat pada kondisi, situasi, waktu dan tempat.
2. Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua orang atau lebih, orang-orang tersebut bekerja sama dalam hubungan yang sifatnya formal dan hirarkis, adanya tujuan yang ingin dicapai. Adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan tersedianya sarana dan prasarana tertentu.
3. Administrasi sebagai proses kerja sama bukanlah merupakan hal baru karena administrasi sesungguhnya timbul bersamaan dengan timbulnya peradaban manusia.

Istilah administrasi berasal dari bahasa latin yaitu ad + ministrare yang berarti melayani, membantu, menunjang dan memenuhi. Istilah administrasi sama dengan tata usaha, artinya setiap kegiatan yang mengadakan pencatatan berbagai keterangan yang penting didalam usaha/organisasi yang bersangkutan.

Mengenai administrasi dapat dijelaskan bahwa administrasi merupakan sub sistem dari sistem administrasi organisasi yang bekerja sama dengan sub sistem lain membentuk suatu tujuan. Didalam ini bahwa administrasi dapat di artikan dalam arti luas dan dalam arti sempit.

Pengertian Administrasi dalam Arti Sempit

Administrasi dalam arti sempit berkisar pada berbagai kegiatan ketatausahaan. Kegiatan-kegiatan ketatausahaan merupakan bagian yang sangat penting dari kegiatan organisasi terutama karena kegiatan tersebut menyangkut penanganan informasi yang dikatakan berperan sebagai ” darah ” bagi suatu organisasi. Dalam pengertian yang demikian administrasi biasanya hanya dikaitkan dengan kegiatan-kegiatan ketatausahaan yang mencakup korespondensi, kesekretariatan, penyusunan laporan dan kearsipan.(Siagian,2001:267)

Definisi Administrasi dalam Arti Luas

Administrasi dalam arti luas berarti keseluruhan proses penyelenggaraan kegiatan-kegiatan yang didasarkan pada rasional tertentu oleh dua orang atau lebih dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sarana dan prasarana tertentu pula.(Siagian,2001:267)

Apabila definisi administrasi secara luas itu disimak dengan benar, akan terlihat bahwa administrasi dalam merupakan salah satu komponen dari administrasi dalam arti luas.

Ruang Lingkup Administrasi

Ruang Lingkup tugas administrasi pada kantor ini dapat dikatakan tugas pelayanan disekitar keterangan-keterangan yang berwujud (Gie, 2007:16) yaitu :

- Menghimpun
Yaitu : kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.
- Mencatat
Yaitu : kegiatan yang meubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan-keterangan yang diperluka sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan
- Mengelola
Yaitu : bermacam-macam kagiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang berguna.
- Mengirim
Yaitu : kegiatan yang menyimpan dengan berbagi cara dan alat dari satu pihak kepihak lain.

- Menyimpan

Yaitu : kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu yang aman.

Lingkup diatas termasuk keterangan atau informasi. Yang dimaksud dengan keterangan atau informasi ialah pengetahuan tentang suatu hal atau peristiwa yang diperoleh terutam melalui pembacaan atau pengamatan.

Dewasa ini, informasi dapat berupa : surat, panggilan telepon, pesanan, faktur dan laporan mengenai berbagai kegiatan bisnis. Semuanya diterima, direkam (direcord), diatur, disebarakan dan dilindungi agar tugas kantor dapat terlaksana dengan efisien dan efektif.

Dibagian Umum memiliki ruang lingkup tugas administrasi seperti :

1. Mengagendakan surat masuk dan surat keluar.
2. Mengarsip surat masuk dan surat keluar.
3. Mengentri data surat masuk dan surat keluar kedalam komputer
4. Memfilekan surat masuk dan surat keluar.
5. Mencatat dan mengetik surat-surat ke buku agenda surat masuk dan keluar.
6. Mendistribusikan surat masuk dan surat keluar.

Fungsi Administrasi

Pada dasarnya fungsi administrasi dan fungsi manajemen adalah sama perbedaannya dimana fungsi administrasi adalah untuk menentukan tujuan organisasi dan merumuskan kebijaksanaan umum, sedangkan manajemen bersifat melaksanakan kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan yang dirumuskan.

Dalam proses pelaksanaan ini, administrasi mempunyai tugas-tugas tertentu yang harus dilakukan sendiri dan tugas-tugas itulah yang biasanya disebut sebagai fungsi-fungsi administrasi antara lain :

- **Planning(Perencanaan)**

Perencanaan adalah suatu rincian yang merupakan organisasi yang besar didalamnya ada penyusunan dan perumusan rencana diserahkan kepada sekelompok staf perencana, akan tetapi penetapannya merupakan tugas dan tanggung jawab manajemen. (Daft, 2006:8)

- **Organizing(Pengorganisasian)**

Pengorganisasian adalah suatu kegiatan yang menyangkut tipe-tipe struktur organisasi dan prinsip-prinsipnya, sejarah organisasi, gaya manajerial yang tepat digunakan, sifat dan jenis dari berbagai bentuk kegiatan yang harus dilaksanakan. (Daft, 2006:9).

- **Leading(Kepemimpinan)**

Kepemimpinan merupakan fungsi manajemen yang melibatkan

penggunaan pengaruh untuk memotivasi karyawan meraih sasaran organisasi. (Daft, 2006:10)

- Controlling(Pengendalian)

Pengendalian adalah fungsi keempat yang mempunyai arti memantau aktifitas karyawan, menjaga organisasi agar tetap berjalan ke arah pencapaian sasaran, dan membuat koreksi bila diperlukan. (Daft, 2006:11)

Fungsi yang dijalankan pada administrasi kantor tersebut sangat mendekati dengan fungsi-fungsi dalam teori sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari, adanya pengelolaan surat menyurat yang merupakan petunjuk pelaksanaan sumber daya yang ada pada karyawan sehari-hari adanya struktur organisasi dan pembagian tugas, motivasi, pelatihan dan pengembangan karyawan dan sebagainya.

Peranan Administrasi

Pada hakikatnya perkembangan berbagai cabang ilmu pengetahuan terjadi sebagai tanggapan terhadap dinamika manusia. Pemahaman yang tepat tentang perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan membenarkan pendapat tersebut. Peranan utama sistem administrasi adalah untuk membantu memudahkan pelaksanaan tugas pekerjaan pokok lainnya. Pada dasarnya sistem administrasi memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan, karena dapat membantu perusahaan dalam memberikan data/informasi yang diperlukan oleh pimpinan perusahaan dan memudahkan pimpinan dalam mengambil keputusan dalam pelaksanaan tugas selanjutnya.

E. Pengertian Pengelolaan

Berdasarkan tim penyusun kamus pusat pembinaan dan pengembangan bahasa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia :

“Pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan mengelola, proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain; proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi; proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan”. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995: 470)

Dengan demikian penulis menyimpulkan, pengelolaan dapat berarti suatu proses kerjasama yang meliputi kegiatan tertentu dalam merumuskan kebijaksanaan yang telah ditetapkan dan dilakukan oleh sekelompok orang dengan tujuan tertentu.

publik adalah rangkaian kegiatan atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan kegiatan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan (UU No.25 tahun 2009 ayat 1). Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004). Secara umum pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Penyelenggara pelayanan publik terdiri dari:

- Satuan Kerja / Satuan Organisasi Kementerian
- Departemen
- Lembaga Pemerintah Non Departemen
- Kesekretariatan Lembaga Tertinggi Dan Tinggi Negara, Misalnya :
Sekretariat Dewan (Setwan), Sekretariat Negara (Setneg), dan sebagainya
- Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
- Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
- Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas –
dinas dan badan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat mengingat masyarakat telah memberikan dana dalam bentuk pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Namun pelayanan publik ini juga dapat dilakukan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi non profit, relawan, dan Lembaga Swadaya Masyarakat.

Pelayanan publik diklasifikasikan kedalam dua kategori , yakni pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum (Mahmudi)

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

a) Kesehatan

Kesehatan merupakan hal terpenting yang menjadi perhatian pemerintah mengingat kesehatan merupakan salah satu faktor yang bisa menyebabkan kemiskinan. Dalam alurnya, jika kesehatan masyarakat tidak terjaga dengan baik maka akan terjadi rendahnya produktivitas kemudian akan menyebabkan rendahnya pendapatan dan tidak adanya kemampuan untuk mendapatkan kehidupan yang layak. Maka dari itu kesehatan adalah kebutuhan dasar yang wajib diperhatikan oleh pemerintah.

b) Pendidikan Dasar

Rendahnya pendidikan juga merupakan faktor yang menyebabkan kemiskinan selain dari faktor rendahnya kesehatan masyarakat. Pendidikan dasar yang diselenggarakan di Indonesia yakni wajib belajar Sembilan tahun dalam rangka meningkatkan mutu masyarakat Indonesia agar dapat berkehidupan yang layak. Pendidikan merupakan sesuatu yang sangat patut untuk pemerintah utamakan mengingat pendidikan merupakan investasi yang amat besar bagi generasi penerus bangsa ini kelak. Dengan tingginya kualitas pendidikan maka negara ini dapat melakukan suatu perubahan ke arah yang lebih baik oleh para masyarakat yang pendidikannya baik ini. Maka tidak aneh jika anggaran pendidikan mencapai 20%.

c) **Bahan Kebutuhan Pokok**

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah pun harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar berupa bahan kebutuhan pokok yang terdiri dari beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, dan lain – lain. Dalam melakukan pelayanan ini pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok tersebut dan menjaga ketersediaannya.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. **Pelayanan administratif**

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor. Dsb

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004: 185) adalah :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini

meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.

4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

F. Arsip Dan Kearsipan

1. Pengertian Arsip

Barthos (2005:1) menyebutkan arsip adalah setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar ataupun bagan yang memuat keterangan – keterangan mengenai suatu subyek (pokok persoalan) ataupun peristiwa yang dibuat orang untuk membant daya ingat orang (itu) pula. Jadi yang termasuk arsip misalnya: surat-surat, kwitansi, faktur, pembukan, daftar gaji, daftar harga, bagan organisasi dan lain sebagainya. Moekijat (2002:75) berpendapat bahwa “Kearsipan adalah penempatan kertas-kertas dalam tempat-tempat pemnyimpanan yang baik menurut aturan yang telah ditentukan terlebih

dahulu sedemikian rupa sehingga setiap kertas (surat) apabila diperlukan dapat diketemukan kembali dengan mudah dan cepat”.

Dengan uraian konsep arsip, dapat ditarik kesimpulan bahwa arsip perlu diatur penyimpanannya. Jadi, tidak sekedar menyimpan kumpulan warkat sebagai bahan pengingat (arsip), tetapi perlu pengaturan cara dan prosedur penyimpanan (kearsipan). Hal ini dapat dijelaskan dengan keterangan berikut ini (Zulkifli, 2005:62):

- a. Penyimpanan (storing) berarti arsip perlu disimpan, tidak boleh diletakan demikian rupa, sehingga setiap orang dapat membaca arsip bagaimanapun kecilnya tetap bersifat rahasia.
 - b. Penempatan (placing) berarti arsip tidak sekedar disimpan tetapi harus diatur dimana arsip itu harus diletakan. Penempatan arsip sangat terkait dengan penemuan kembali apabila diperlukan.
 - c. Penemuan kembali (finding) berarti arsip harus dapat ditemukan kembali apabila diperlukan sebagai bahan informasi dengan mudah dan cepat.
2. Ciri-Ciri Kearsipan Yang Baik

Menurut Sedarmayanti (2008:104) bahwa ada beberapa faktor yang menunjang dan perlu diperhatikan dalam kearsipan sehingga memudahkan penyimpanan dan penemuan kembali arsip, yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, sistem penataan yang dipilih dan diterapkan harus mudah agar bukan hanya oleh satu orang saja yang mengerti melainkan juga dapat imengerti oleh pegawai lain.

- b. Ketepatan menyimpan arsip berdasarkan sistem yang digunakan, harus memungkinkan penemuan kembali arsip dengan cepat dan tepat.
- c. Memenuhi persyaratan ekonomis, yaitu dapat memanfaatkan ruangan, tempat dan peralatan yang ada serta biaya yang sederhana.
- d. Menjamin keamanan, arsip harus terhindar dari kerusakan, pencurian/kemusnahan dan harus aman dari bahaya seperti api, air, udara yang lembab, gangguan binatang dan lain-lain, sehingga penyimpanan harus ditempat yang benar-benar aman dari segala gangguan.
- e. Penempatan arsip hendaknya diusahakan pada tempat yang strategis, maksudnya adalah agar tempat penyimpanan mudah dicapai oleh setiap unit tanpa membuang banyak waktu dan tenaga.
- f. Sistem yang digunakan harus fleksibel, maksudnya adalah harus memberikan kemungkinan adanya perubahan-perubahan dalam rangka penyempurnaan dan efektivitas kerja.
- g. Petugas arsip perlu memahami pengetahuan di bidang kearsipan.

3. Jenis Arsip

Menurut fungsinya arsip dibedakan menjadi 2 yaitu : arsip dinamis dan arsip statis. Uraian dari keduanya yaitu:

- a. Arsip dinamis adalah arsip yang dipergunakan dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan administrasi suatu organisasi. Arsip ini tidak hanya berupa kertas atau surat saja, tetapi juga termasuk bahan tertulis atau bahan tercetak yang direkam dalam pita kaset, juga termasuk naska-naska, memorandum, nota, slide, foto dan lain-lain. Berdasarkan

nilainya arsip dinamis dibagi sebagai berikut: arsip aktif yaitu arsip yang masih dipergunakan terus-menerus bagi kelangsungan pekerjaan di unit suatu organisasi/kantor. Dan arsip in-aktif yaitu arsip yang tidak lagi diperlukan secara langsung karena nilainya yang semakin menurun di unit suatu organisasi/kantor.

- b. Arsip statis adalah arsip yang tidak dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan kegiatan maupun ketatausahaan. Arsip tersebut cenderung mempunyai kepentingan dalam nilai sejarah dan disimpan ditempat yang lebih aman dan sulit dijangkau. Arsip ini tidak lagi berada pada organisasi atau kantor pencipta arsip tersebut akan tetapi berada di arsip Nasional Republik Indonesia. Contoh arsip statis adalah berkas undang-undang, peraturan dan lainnya. Arsip ini tidak diperlkan secara langsung tetapi dibutuhkan sebagai referensi untuk kegiatan lainnya.

4. Manajemen Kearsipan

Menurut Soedjadi (2000:97), titik berat arsip dalam kearsipan adalah pada segi penemuan kembali bukan pada penyimpanan. Informasi yang tertulis disimpan untuk kemungkinan dipergunakan pada waktu yang akan datang. Pekerjaan atau kegiatan yang berhubungan dengan pengurusan arsip disebut manajemen kearsipan. Menurut Amsyah (2003:4), manajemen kearsipan adalah pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian dan pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan. Jadi pekerjaan tersebut meliputi suatu siklus “kehidupan” warkat sejak lahir sampai mati.

Menurut Sugiarto dan Wahyono (2005:9-10) dalam Manajemen Kearsipan Modern, menyebutkan bahwa arsip mempunyai beberapa kegunaan yaitu:

- a. Arsip sebagai ingatan atau memori Arsip yang disimpan merupakan bank data yang dapat dijadikan rujukan pencarian informasi apabila diperlukan. Dengan demikian kita bias mengingat atau menemukan kembali informasi-informasi yang terekam dalam arsip tersebut.
- b. Arsip sebagai bahan pengambil keputusan Pihak manajemen dalam kegiatannya tentunya memerlukan berbagai data atau informasi yang akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Data atau informasi tersebut dapat ditemukan dalam arsip yang disimpan dalam berbagai media baik media elektronik maupun non elektronik.
- c. Arsip sebagai bukti atau legalitas Arsip yang dimiliki organisasi memiliki fungsi sebagai pendukung legalitas atau bukti – bukti apabila diperlukan.
- d. Arsip sebagai rujukan historis Arsip merekam informasi masa lalu dan menyediakan informasi untuk masa yang akan datang. Sehingga arsip dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui perkembangan sejarah atau dinamika kegiatan organisasi.

Dalam hal ini, Martono (1994:4) mengatakan “*record management* secara singkat disebut juga manajemen warkat, tidak lain adalah seluruh mata rantai aktivitas penataan warkat sejak warkat dilahirkan hingga warkat tersebut dimusnahkan atau dilindungi secara permanen karena mempunyai nilai guna yang permanen”. Arsip suatu organisasi perlu dikelola dengan baik karena mempunyai fungsi dan nilai guna yang sangat diperlukan oleh suatu organisasi.

Adapun nilai guna dari suatu arsip meliputi berbagai aspek sesuai dengan nilai guna yang dimilikinya. Kearsipan dalam suatu organisasi berfungsi sebagai penunjang kelancaran kegiatan operasional organisasi. Melalui kearsipan inilah informasi dan data yang otentik dan akurat dapat diperoleh dengan cepat dan mudah. Banyak fungsi dari penyelenggaraan kearsipan Anhar (1980:55), mengemukakan pendapatnya bahwa fungsi kearsipan yang baik adalah:

- a. Sebagai alat menyimpan warkat
- b. Sebagai alat bantu perpustakaan khususnya pada perusahaan besar yang menyelenggarakan sistem sentralisasi. Demikian pula arsip, surat, warkat yang menjadi milik perusahaan merupakan sekumpulan data yang berguna bagi perusahaan.
- c. Dengan menyimpan warkat tersebut terdapat keputusan yang diambil merupakan bantuan yang berguna bagi pejabat dalam menentukan kebijaksanaan.
- d. Kearsipan berarti menyimpan secara tepat dan teratur warkat penting mengenai kemajuan perusahaan.
- e. Surat-surat dapat dilaksanakan ke sistematika tertentu ke arah tercapainya efektivitas dan efisiensi kerja
- f. Melengkapi bila ada kasus yang membingungkan.
- g. Memberikan keterangan-keterangan bila diperlukan.
- h. Memberitahukan tentang kegiatan-kegiatan bersaing.
- i. Bahan-bahan yang berhubungan dengan keputusan yang lalu dapat membantu perumusan kebijaksanaan di masa yang akan datang.

j. Pengambilan keputusan didasarkan atas system kearsipan yang baik.

Adapun peralatan dan perlengkapan kearsipan menurut Wursanto dalam Kearsipan Jilid 1 dan 2 (2000:32-60) adalah sebagai berikut:

- a. Map. Map adalah lipatan kertas atau karton (kertas manila) yang dipergunakan untuk menyimpan arsip.
- b. Folder. Folder adalah lipatan kertas tebal atau karton manila berbentuk segi empat panjang untuk menyimpan atau untuk menempatkan arsip atau sekelompok arsip di dalam file atau *filling cabinet*. Folder memiliki *tab* untuk tempat kode dan indeks, letak *tab* tergantung pada sistem penataan yang digunakan apakah vertikal atau lateral.
- c. Guide. Guide adalah lembaran kertas tebal atau karton manila yang dipergunakan sebagai penunjuk atau sekat/pemisah dalam penyimpanan arsip.
- d. Filling Cabinet. Filling cabinet adalah perabot kantor berbentuk segi empat panjang yang diletakkan secara vertikal digunakan untuk menyimpan arsip. Pada umumnya filling cabinet mempunyai dua, tiga, empat, atau lima laci.
- e. Almari Arsip. Almari arsip adalah suatu perabot kantor yang digunakan untuk menyimpan berkas-berkas atau arsip.
- f. Rak Arsip. Rak arsip adalah sejenis almari tidak berpintu yang digunakan untuk menaruh atau menyimpan berkas-berkas atau arsip.
- g. Rotary (alat penyimpanan berputar). Rotary adalah alat penyimpanan arsip yang dapat digerakkan secara berputar sehingga dalam penempatan dan penemuan tidak memakan tenaga.

- h. Cardex (card index). Cardex adalah alat yang digunakan untuk menyimpan warkat-warkat, arsip (kartukartu) dengan menggunakan laci-laci yang dapat ditarik keluar memanjang. Biasanya digunakan untuk menyimpan kartu kendali.

Menurut Sutarto (2002:20) kearsipan dapat dikatakan baik jika memperhatikan hal-hal berikut ini:

- a. Kepadatan; faktor kepadatan bermaksud tidak menggunakan terlalu banyak tempat, khususnya ruangan lantai. Dengan kata lain, faktor kepadatan penyimpanan arsip dapat efisien di penggunaan ruangan kantor.
- b. Mudah dicapai; aspek kemudahan dicapai sangat diperlukan dalam kegiatan pengelolaan arsip. File cabinet/almari penyimpanan arsip harus ditempatkan sedemikian rupa sehingga mudah untuk menyimpan surat-surat ataupun pengambilan arsip. Dengan mudah maka efisiensi tenaga dapat dicapai.
- c. Kesederhanaan; faktor kesederhanaan bermaksud agar sistem penggolongan atau sistem penataan arsip dapat dimengerti dan dilaksanakan oleh setiap petugas atau pegawai pada umumnya. Jangan sampai terjadi kesulitan penemuan arsip hanya dikarenakan seseorang tidak mengetahui bagaimana harus mencarinya.
- d. Keamanan; faktor keamanan bermaksud agar dokumen-dokumen harus diberikan tingkat keamanan yang tepat sesuai dengan kepentingannya. Dalam hal ini harus menggunakan fasilitas pendukung yang memperhatikan aspek keamanan.

- e. Kehematan; faktor kehematan bermaksud bahwa sistem kearsipan harus hemat dalam biaya uang, tenaga kerja dan biaya lainnya.
- f. Elastisitas; faktor elastisitas bermaksud bahwa sistem kearsipan harus dibuat dengan pertimbangan perluasan penyimpanan di masa yang akan datang.
- g. Penyimpanan dokumen seminimalny; faktor ini bermaksud bahwa dokumen yang disimpan adalah dokumen yang benar-benar bernilai.
- h. Keterangan-keterangan yang harus diberikan bilamana diperlukan sehingga dokumen dapat ditemukan melalui bermacam-macam kepala (*heading*).
- i. Dokumen-dokumen harus disusun secara *up to date*, meskipun hal demikian dapat bergantung pada penyusunan tenaga dan pengawasan.
- j. Harus dipergunakan sistem penggolongan yang paling tepat. Tidak ada sistem kearsipan yang paling baik, yang paling baik adalah sistem yang cocok dengan kebutuhan.

Selanjutnya dijelaskan oleh Widjaja (1999:103) tentang faktor-faktor kearsipan yang baik antara lain:

- a. Penggunaan sistem penyimpanan yang tepat, yakni suatu rangkaian tata cara yang teratur menurut sesuatu pedoman tertentu untuk menyusun/menyimpan surat-surat sehingga bilamana diperlukan dapat diketemukan kembali secara cepat yang menyangkut tentang pengkajian surat/berkas untuk mengetahui persoalan yang terkandung didalamnya, mencatat surat ke dalam agenda dan menyimpan surat.

- b. Fasilitas kearsipan memenuhi syarat, yakni dalam kamus administrasi, fasilitas diartikan sebagai kebutuhan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerjasama manusia. Fasilitas kearsipan dapat dikelompokkan seperti alat-alat korespondensi, alat penerima surat, alat penyimpab surat.
- c. Petugas kearsipan yang memenuhi syarat, yakni seorang petugas untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik harus memenuhi syarat-syarat tertentu sebagaimana juga persyaratan untuk petugas tata usaha umumnya.

5. Penyimpanan Arsip

Arsip disimpan karena mempunyai nilai atau kegunaan tertentu. Oleh karena itu, hal yang perlu diperhatikan ialah bagaimana prosedurnya, bagaimana cara penyimpanan yang baik, cepat dan tepat sehingga mudah ditem-balikkan sewaktu-wakt diperlukan serta langkah-langkah apa yang dipedomani dalam penyimpanan arsip tersebut. Untuk menyelenggarakan penyimpanan arsip secara aman, awet, efisien dan lues perlu ditetapkan asas penyimpanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi masing-masing kantor/instansi yang bersangkutan. Dalam penyelenggaraan penyimpanan arsip dikenal 3 macam asas yaitu: asas sentralisasi, asas desentralisasi dan asas kombinasi atau campuran.

Penyimpanan arsip dengan menganut asas sentralisasi adalah penyimpanan arsip yang dipusatkan pada unit tertentu (Mulyono 2012:42). Penyelenggaraan penyimpanan arsip dengan asas desentralisasi adalah memberikan kewenangan penyimpanan arsip secara mandiri. Dalam hal ini

yang demikian, masing-masing unit satuan kerja bertugas menyelenggarakan penyimpanan arsipnya . sedangkan asas campuran merupakan asas kombinasi antara desentralisasi dan sentralisasi. Dalam asas campuran tiap-tiap unit satuan kerja dimungkinkan menyelenggarakan penyimpanan arsip untuk spesifikasi tersendiri, sedangkan penyimpanan arsip dengan spesifikasi tertentu disentralisasikan.

Penyimpanan arsip yang diartikan dalam uraian ini adalah suatu kegiatan pemberkasan dan penataan arsip dinamis, yang penempatannya secara aktual menerapkan suatu sistem tertentu, yang biasa disebut sistem penempatan arsip secara aktual. Para ahli kearsipan sepakat untuk menyatakan bahwa filling sistem yang digunakan atau dipakai ntuk kegiatan penyimpanan arsip terdiri dari :

- a. Sistem abjad. Pada penyimpanan ini , arsip disimpan menurut abja dari A-Z.
- b. Sistem angka/nomor. Pada sistem penyimpanan ini arsip yang mempunyai nomor disimpan menurut urutan-urutan angka dari yang angka terkecil terus meningkat hingga bilangan yang lebih besar
- c. Sistem wilayah. Sistem wilayah adalah sistem penyimpanan arsip yang berdasarkan pada pengelompokan menurut nama tempat
- d. Sistem subyek. Sistem subyek adalah sistem penyimpanan arsip yang berdasarkan pada isi dari arsip yang bersangkutan

e. Sistem urutan waktu. Sistem urutan waktu adalah sistem penyimpanan arsip yang berdasarkan pada urutan waktu surat diterima atau waktu dikirim keluar. (Zulkifli 2005)

6. Pemeliharaan Arsip

Istilah pemeliharaan dan pengamanan dalam beberapa literatur dan kamus dinyatakan atau dapat ditemukan sebagai bagian dari kegiatan preservasi atau pelestarian. Pemeliharaan berasal dari kata pelihara yang berarti jaga atau rawat. Sedangkan pemeliharaan berarti proses atau cara yang dilakukan untuk menjaga dan merawat. Apabila kata “pemeliharaan” dirangkaikan dengan kata “arsip” menjadi “pemeliharaan arsip” dapat berarti proses atau cara atau perbuatan untuk menjaga dan merawat arsip.

Langkah pemeliharaan arsip dapat dilakukan dengan baik dalam rangka menghadapi faktor internal maupun karena faktor eksternal. Yang dapat dibagi menjadi dua kelompok, pertama yang bersifat perbaikan dan yang kedua yang bersifat pemeliharaan. Pemeliharaan dapat dilakukan dengan cara-cara (Abu Bakar 1996:89) :

- a. Memonitor lingkungan tempat arsip disimpan
- b. Penggunaan alat ukur monitoring lingkungan arsip yang baik dan akurat
- c. Penyediaan ruang penyimpanan arsip
- d. Pencegahan terhadap berbagai kerusakan arsip akibat ulah manusia, suhu, dan kelembaban, intensitas cahaya, dan lain-lain.
- e. Peminjaman Arsip

Peminjaman arsip adalah kegiatan pelayanan pencarian arsip/dokumen yang diperlukan oleh pimpinan atau pihak lain dan menerima kembali untuk disimpan ditempat penyimpanan semula (Karso 1987:63) prosedur peminjaman arsip yaitu:

- a. Peminjam mengajukan permohonan peminjaman arsip pada petugas
- b. Peminjaman arsip mengisi blanko peminjaman dan menerima arsip yang dibutuhkan
- c. Petugas kearsipan melakukan penagihan arsip apabila masa peminjaman sudah habis
- d. Petugas kearsipan menerima, mencatatat pengembalian dan menyimpan arsip ditempat penyimpanan semula
- e. Penyusutan Dan Pemusnahan Arsip

Penyusutan arsip memungkinkan organisasi untuk dapat membedakan arsip yang dapat dimusnahkan dan arsip yang disimpan permanen. Supaya penyusutan arsip dilakukan dengan baik, perlu dibuat adanya jadwal retensi. Menurut Sularso Mulyono (1985: 55), “Retensi arsip adalah daftar yang memuat kebijaksanaan seberapa jauh kelompok arsip dapat disimpan atau dimusnahkan”. Sedangkan menurut Basir Bartos (2003: 103), “Jadwal reternsi arsip yang dipergunakan sebagai pedoman penyusutan arsip, Penentuan jangka waktu penyimpanan arsip (retensi arsip) ditentukan atas dasar nilai kegunaan tiap-tiap berkas”. Jadwal retensi arsip memuat informasi tentang jenis-jenis arsip berdasarkan nilai pentingnya berikut jangka waktu penyimpanannya sebelum dimusnahkan atau dipindahkan ke Arsip Nasional

Republik Indonesia. Menurut Basir Bartos penyusutan arsip melingkupi tiga cara yaitu :

- a. pemindahan arsip inaktif dari unit pengolah ke unit kearsipan;
- b. pemusnahan arsip yang telah habis retensi dan yang tidak memiliki nilai guna dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan
- c. penyerahan arsip statis oleh pencipta arsip kepada lembaga kearsipan. Pemindahan arsip inaktif dari unit pengolah ke unit kearsipan diatur oleh pimpinan pencipta arsip (2003: 101).

Pemusnahan dilaksanakan oleh penanggungjawab kearsipan dan 2 orang saksi dari unit kerja lain. Setelah pemusnahan selesai dilaksanakan, maka berita acara dan daftar pertelaan ditandatangani oleh penanggung jawab pemusnahan bersama saksi-saksi. Penghancuran arsip harus dilakukan secara total sehingga hilang sama sekali identitas arsip yang bersangkutan. Pelaksanaan pemusnahan arsip dapat dilakukan dengan 3 cara :

- a. pembakaran arsip. Pembakaran arsip harus dilakukan dengan sempurna, artinya perlu dicek apakah kertas sudah terbakar secara sempurna. Apabila tidak dicek dapat terjadi masih ada kertas-kertas yang belum terbakar yang sepintas tidak kelihatan
- b. penghancuran arsip dengan bahan kimia.
- c. Pencacahan arsip dengan mesin pencacahan arsip, yang dapat dilakukan secara bertahap artinya tidak harus selesai pada saat itu.

G. SARANA DAN PRASARANA

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Untuk lebih memudahkan membedakan keduanya. Sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak seperti komputer dan mesin-mesin, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti gedung.

Menurut Ketentuan Umum Permendiknas (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional) No. 24 tahun 2007. Sarana adalah perlengkapan pembelajaran yang dapat dipindah-pindah, sedangkan prasarana adalah fasilitas dasar untuk menjalankan fungsi sekolah/madrasah. Sarana pendidikan antara lain gedung, ruang kelas, meja, kursi serta alat-alat media pembelajaran. Sedangkan yang termasuk prasarana antara lain seperti halaman, taman, lapangan, jalan menuju sekolah dan lain-lain.

Secara Umum, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses produksi. (contohnya: sabit, cangkul, dll.) Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya produksi. (contohnya: lahan, jalan, parit, pabrik, tempat kerja, dll.) Misalnya, dalam bidang transportasi darat kita dapat menyebut mobil, motor, bis, taksi sebagai sarana transportasi karena digunakan secara langsung oleh orang.

Sedangkan fasilitas pendukung seperti jalan, rambu-rambu, lampu lalu lintas dapat kita sebut sebagai prasarana.

RUANG LINGKUP SARANA DAN PRASARANA MENURUT JENISNYA :

a) Peralatan/perlengkapan kantor (office supplies)

Peralatan/perlengkapan adalah alat atau bahan yang digunakan untuk membantu pelaksanaan pekerjaan kantor, sehingga menghasilkan suatu pekerjaan yang diharapkan selesai lebih cepat, lebih tepat dan lebih baik. Peralatan/perlengkapan kantor dibedakan menjadi dua, yaitu

Paralatan/perlengkapan kantor dilihat dari bentuknya :

1. Peralatan/perlengkapan kantor berbentuk lembaran

Perlatan/perlengkapan kantor yang berbentuk lembaran/helaian, yaitu kertas HVS, kertas folio bergaris, kertas karbon, kertas stensil, formulir, kertas berkop, plastik transparan, kertas karton, kertas buffalo, amplop dan map.

2. Peralatan/perlengkapan kantor berbentuk nonlembaran

Peralatan/perlengkapan kantor yang berbentuk nonlembaran (bukan berupa kertas lembaran), yaitu pulpen, pensil, spidol, penghapus, penggaris, rautan, gunting, pemotong kertas (cutter), pembuka surat (letter opener), pelubang kertas dll.

3. Peralatan/perlengkapan kantor berbentuk buku

Peralatan/perlengkapan kantor yang berbentuk buku, antara lain :

1. Buku catatan (block note), yaitu buku untuk menulis catatan harian sekretaris.

2. Buku pedoman organisasi, yaitu buku panduan tentang informasi yang berkaitan dengan organisasi, mulai sejarah, struktur, produk dan jasa, hingga prosedur kerja.
3. Buku tamu, yaitu buku yang digunakan untuk mencatat tamu yang datang ke perusahaan.
4. Buku agenda surat, yaitu buku yang mencatat keluar masuknya surat sehari-hari.

· **Peralatan/perlengkapan kantor dilihat dari penggunaannya :**

1. **Barang habis pakai**

Barang habis pakai adalah barang/benda kantor yang penggunaannya hanya satu/beberapa kali pakai atau tidak tahan lama. Contoh : kertas, tinta, karbon, klip, pensil dan pulpen.

2. **Barang tidak habis pakai**

Barang yang tidak habis pakai adalah barang/benda kantor yang penggunaannya tahan lama. Contoh : stapler, perforator, cutter, dan gunting.

- b) **Mesin-mesin kantor (office machine)**

Mesin-mesin kantor (office machine) adalah alat yang digunakan untuk menghimpun, mencatat, mengolah bahan-bahan keterangan dalam pekerjaan kantor yang bekerja secara mekanik, elektrik, dan magnetik. Contoh : komputer, laptop, LCD, mesin tik manual dan elektrik, mesin fotocopy, dll.

c) Mesin komunikasi kantor

Mesin komunikasi kantor adalah sarana kantor yang digunakan untuk melakukan komunikasi, baik di lingkungan organisasi sendiri maupun ke luar organisasi. Contoh : telepon, interkom, faksimile dan telepon wireless.

d) Perabot kantor (office furniture)

Perabot kantor adalah benda-benda kantor yang terbuat dari kayu atau besi untuk membantu pelaksanaan tugas pekerjaan kantor. Contoh : meja, kursi, sofa (meja dan kursi untuk tamu), rak buku, lemari, papan tulis dll.

e) Interior kantor (office arrangement)

Interior kantor adalah benda-benda kantor yang digunakan untuk menambah suasana jadi menyenangkan sehingga memberi semangat dan kenyamanan dalam menyelesaikan pekerjaan. Contoh : gambar presiden dan wakil presiden, gambar lambang negara, bendera, struktur organisasi, lukisan, patung, vas bunga, tanaman hidup maupun buatan, jam dinding dll.

f) Tata ruang kantor (office lay out)

Tata ruang kantor adalah pengaturan ruangan kantor serta penyusunan alat-alat dan perabotan kantor sesuai dengan luas lantai dan ruangan kantor yang tersedia sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada karyawan dan pekerja.

H. Kerangka Konseptual



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan Instrumen Kunci (Sugiyono).

B. Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Kelurahan Tamalanrea di kota Makassar dengan pertimbangan jangkauan jarak yang mudah bagi peneliti.

C. Informan

Informan pada penelitian ini berjumlah 6 orang sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan yaitu :

1. Lurah
2. Sekretaris
3. Kasi pemerintah dan trantib
4. Kasi pemberdayaan masyarakat dan kesra

5. Kasi perekonomian dan pembangunan
6. Kasi pengelolaan kebersihan

D. Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang akan diperoleh bersumber dari kantor Kelurahan Tamalanrea. Adapun jenis data yang digunakan adalah:

1. Data primer didapat melalui observasi dan wawancara berkaitan dengan masalah yang diteliti
2. Data sekunder diperoleh dari jurnal-jurnal penelitian, literatur, dan buku-buku kepustakaan yang ada kaitannya dengan penelitian ini untuk dijadikan sebagai landasan teori dalam mencari alternatif pemecahan yang dihadapi.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk menghimpun data-data informasi yang diinginkan sesuai dengan bagian dalam instansi yang diambil oleh peneliti. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 cara yaitu:

1. Observasi

Dalam tahap observasi ini penulis melakukan pengamatan pada bagian umum kantor kelurahan Tamalanrea kota Makassar mengenai efektivitas kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi

2. Wawancara

Dalam usulan penelitian ini peneliti hanya mengemukakan rencana wawancara secara garis besar yang

akan dikembangkan secara lebih mendalam pada saat wawancara dilakukan terhadap informan sehingga diharapkan perolehan informasi yang lengkap, aktual dan akurat.

Wawancara adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada seorang informan atau seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah (Suharsimi 2006:124).

Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada unit organisasi yang terkait dengan judul penelitian yang peneliti ambil “efektifitas kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi”

3. Dokumentasi

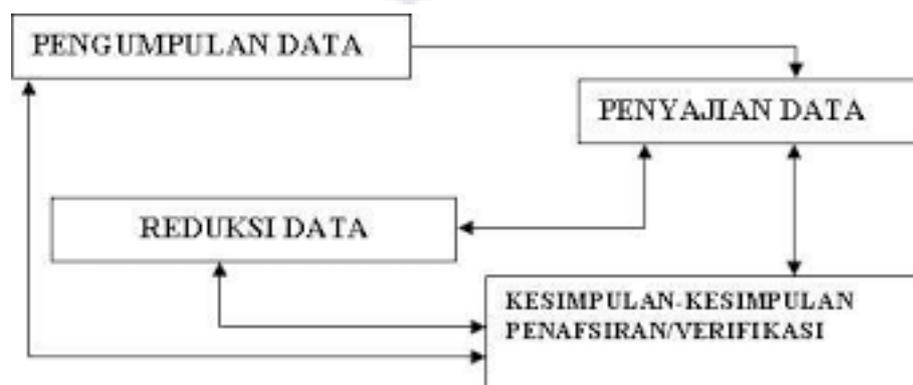
Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya (Suharsimi, 2006:231). Dalam hal ini dokumen yang berasal dari literatur dan dokumen instansi yang berupa catatan, buku profil, dan data-data mengenai kearsipan Kelurahan Tamalanrea.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman (1984). Dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu : data reduction, data display, dan conclusion.

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Alur penting yang kedua dan kegiatan analisis adalah penyajian data. Miles dan Huberman membatasi suatu “penyajian” sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh mengailalisis ataukah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dan penyajian-penyajian tersebut. Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun bila kesimpulan memang telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (dapat dipercaya).

Gambar analisis data kualitatif model Miles dan Huberman:



BAB IV

DESKRIPTIF DATA DAN PEMBAHASAN

1. DESKRIPTIF DATA

A. Batasan wilayah

Wilayah kelurahan tamalanrea memiliki batas-batas geografis sebagai berikut:

Utara : Desa/Kelurahan Kapasa kecamatan Tamalanrea

Selatan : Desa /Kelurahan Tamalanrea Jaya kecamatan Tamalanrea

Timur : Desa/Kelurahan Paccerekang kecamatan Tamalanrea

Barat : Tamalanrea Indah kecamatan Biringkanaya

B. Luas wilayah

Luas wilayah kelurahan tamalanrea yaitu 425.6 ha.

C. Topografi

Wilayah kelurahan tamalanrea secara umum beriklim tropis dengan keadaan topografis sebagai berikut :



D. Demografis

Jumlah penduduk kelurahan tamalanrea yaitu 52.686 jiwa.

Laki – laki : 26.953

Perempuan : 25.733

Jumlah KK : 12.532

E. Visi dan misi kelurahan tamalanrea

Visi : menjadikan kelurahan tamalanrea sebagai kelurahan yang tertib administrasi, maju dan mampu memberikan pelayanan prima dibidang pemerintahan, pembangunan kemasyarakatan dan kebersihan sesuai dengan amanah pemerintah kota Makassar.

- Misi :
- 1) meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat
 - 2) menciptakan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat
 - 3) membudayakan pola hidup bersih dan sehat
 - 4) menciptakan situasi yang aman tertib dan nyaman.
 - 5) meningkatkan kerja sama masyarakat tamalanrea dalam pembangunan guna terciptanya kemajuan pembangunan.

F. Jumlah pegawai kelurahan tamalanrea

Tabel 1

Daftar nama pegawai

NO	NAMA	PANGKAT	JABATAN
1	Drs.H.Aminuddin.MM.	Penata tk.1	Lurah
2	Hamsiah, Ba	Penata	kasi pemerintahan & trantib
3	Sudarman, S.Pi	Penata muda	Staf kasi pemerintahan & trantib
4	Abdul Malik, S.Pd	Kontrak	Staf kasi pemerintahan & trantib
5	Hj.Jumriah,S.Sos,MM	Penata tk.1	kasi pemberdayaan masyarakat & kesra
6	Siuh,SE	Kontrak	Staf kasi pemberdayaan masyarakat & kesra
7	Rismawati, ST,MM.	Kontrak	Staf kasi pemberdayaan masyarakat & kesra
8	Nurmi	Tenaga sukarela	staf kasi pemberdayaan masyarakat & kesra
9	H.Meinsani Kecca,B.Sc	Penata	Kasi perekonomian dan pembangunan
10	Rahmawati K, S.Ip	kontrak	Staf kasi perekonomian dan pembangunan
11	Marwati, SE	Kontrak	Staf kasi perekonomian dan pembangunan
12	Muhammad Basri, S.Sos	Penata	Kasi pengelolaan kebersihan
13	HJ.Vivi Angreany, SH.	Peñata muda tk.1	Staf pengelolaan kebersihan
14	Romiyanto	Tenaga sukarela	Staf pengelolaan kebersihan
15	Fajar	Kontrak	Staf pengelolaan kebersihan
16	Fatmawati Makmur	Tenaga sukarela	Staf pengelolaan kebersihan
17	Dra.Nursang	Pembina	PLKB
18	Sanawati	penata tk.1	PLKB

2. PEMBAHASAN

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Arsip adalah setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar ataupun bagan yang memuat keterangan – keterangan mengenai suatu proyek atau pokok persoalan ataupun peristiwa yang dibuat orang untuk membantu daya ingat orang itu pula. Jadi yang termasuk arsip misalnya : surat-surat, kwitansi, faktur, pembukuan, daftar gaji, daftar harga, bagan organisasi dan lain sebagainya.

Sedangkan kearsipan adalah penempatan kertas-kertas dalam tempat-tempat penyimpanan yang baik menurut aturan yang telah ditentukan terlebih dahulu sedemikian rupa sehingga setiap kertas atau surat apabila diperlukan dapat diketemukan kembali dengan mudah dan cepat.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan menerangkan bahwa yang dimaksud dengan kearsipan adalah hal-hal yang berkenaan dengan arsip sedangkan yang dimaksud dengan arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga Negara, pemerintah daerah lembaga pendidikan, perusahaan organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Arsip yang dimiliki oleh organisasi harus dikelola dengan baik sebab validitas pada bidang kearsipan akan sangat membantu tugas pemimpin serta

membantu mekanisme kerja dari seluruh karyawan instansi yang bersangkutan dalam pencapaian tujuan secara lebih efisien dan efektif. Pelaksanaan kegiatan oleh suatu organisasi, dalam hal ini organisasi birokrasi penyelenggaraan Negara, harus terdokumentasi atau tersipkan secara baik dalam tiap tahapannya dan dalam penyimpanannya tersimpan dalam suatu berkas yang mudah ditemukan kembali. Hal ini akan memudahkan organisasi untuk mempertanggung jawabkan kinerjanya.

Lembaga pemerintahan daerah diharapkan mampu menjalankan pelayanan administrasi yang baik khususnya dalam penyediaan arsip yang utuh, otentik, dan terpercaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seperti halnya kelurahan tamalanrea dalam hal meningkatkan pelayanan administrasi, kelurahan tamalanrea memerlukan data dan informasi yang bersumber dari arsip. Dalam meningkatkan pelayanan administrasi, efektivitas kearsipan sangat menunjang. Namun pada kelurahan tamalanrea masih terdapat gejala-gejala atau fenomena yang masih menghambat pelaksanaan kearsipan, yaitu : sarana kerja yang kurang memadai dalam penyimpanan data, prosedur ketatausahaan yang masih belum efektif terutama dalam hal pencarian kembali data-data kadang kala membutuhkan waktu yang agak lama untuk menemukan data tersebut, dan juga pemahaman pegawai yang masih kurang dalam bidang kearsipan. Masih kurangnya pemeliharaan arsip serta pengawasan keluar masuknya arsip. Fenomena yang menjadi penghambat efektivitas kearsipan tersebut menjadikan pelayanan administrasi yang lambat.

A. Pengelolaan kearsipan

Kearsipan merupakan bagian pekerjaan kantor yang sangat penting. Informasi tertulis yang tepat harus tersedia apabila diperlukan agar kantor dapat memberikan pelayanan yang efektif.

Kearsipan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan administrasi karena arsip merupakan pusat ingatan bagi setiap kegiatan dalam suatu kantor. Tanpa arsip tidak mungkin seorang petugas arsip dapat mengingat semua catatan dan dokumen secara lengkap. Oleh karena itu suatu kantor dalam mengelola kearsipannya harus memperhatikan sistem kearsipan yang sesuai dengan keadaan organisasinya dalam mencapai tujuannya.

Efektivitas pengelolaan kearsipan pada suatu kantor dipengaruhi pula oleh pegawai yang bekerja pada unit kearsipan, sarana, dan fasilitas yang dipergunakan dalam membantu pengelolaan arsip dan dana yang tersedia untuk pemeliharaan arsip tersebut.

Fungsi arsip sebagai ingatan, pusat informasi, dan sumber sejarah perlu dikelola dengan baik agar dapat memperlancar seluruh kegiatan dan proses pekerjaan kantor yang berhasil guna dan berdaya guna. Dalam hal ini unit kearsipan harus senantiasa siap untuk memberikan pelayanan informasi yang akurat dalam memecahkan masalah administrasi pada umumnya dan dalam manajemen kearsipan pada khususnya.

Untuk dapat mengemban tugas seperti ini, pegawai yang bekerja pada unit kearsipan bukan hanya ditunjang oleh faktor kemauan terhadap pekerjaannya, melainkan juga harus dibekali keterampilan khusus mengenai bidang kearsipan. Pegawai yang terlatih baik dan mempunyai ilmu pengetahuan sangat dibutuhkan dalam suatu unit pengelolaan kearsipan.

Disamping itu tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan harus dijalankan dengan sebaik-baiknya.

Namun pada kenyataannya, sebagian pegawai masih enggan untuk menerima tugas-tugas kearsipan karena mereka memandang bahwa unit kearsipan pada setiap kantor adalah tempat yang membosankan. Adanya pandangan yang seperti ini menunjukkan bahwa pegawai tersebut kurang menyadari akan pentingnya pengelolaan arsip dalam suatu kantor dalam menunjang efektifitas suatu pekerjaan.

Pemikiran seperti itulah yang harus dihindari dan sebaiknya ditanamkan rasa cinta terhadap arsip sehingga manusia sebagai faktor penentu dalam pengelolaan kearsipan yang berdaya guna dan berhasil guna dapat tercapai dengan baik. Dan juga diakui bahwa sampai saat ini masih ada organisasi atau kantor yang belum menunjukkan pengembangan dibidang kearsipan sehingga proses kegiatan administrasinya kurang begitu lancar, dan parahnya ini tidak dijadikan sebagai hal yang penting untuk dibenahi.

Keperluan akan pengelolaan arsip yang baik dan benar sangat diharapkan oleh organisasi dalam menunjang efektifitas kerja dan kelancaran administrasi perkantoran.

Inilah mengapa dalam mengurus kearsipan dibutuhkan orang yang benar-benar bertanggungjawab atas apa yang diembankan kepadanya, agar efektifitas kearsipan dalam pelayanan administrasi dikelurahan tamalanrea dapat meningkat.

Berikut hasil wawancara penulis dengan informan yang didapat :

Informan : lurah

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Bagaimana pengelolaan kearsipan dikelurahan tamalanrea ?

Jawaban : pengelolaan kearsipan sejauh ini berjalan dengan baik. Para pegawai bekerja dengan penuh tanggungjawab. Walau kadang membosankan, namun para pegawai tetap berusaha dengan sebaik-baiknya agar pengelolaan kearsipan dapat berjalan dengan efektif.

Informan : sekretaris

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Bagaimana pengelolaan kearsipan dikelurahan tamalanrea ?

Jawaban : pengelolaan kearsipan dapat berjalan dengan efektif apabila para pegawai memiliki kemauan untuk bekerja. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa dunia kearsipan seringkali dinilai sebagai dunia yang membosankan.

Informan : kasi pemerintahan dan trantib

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Bagaimana pengelolaan kearsipan dikelurahan tamalanrea ?

Jawaban : pengelolaan kearsipan berjalan dengan baik karna para pegawai yang bertugas memiliki ketrampilan khusus tentang kearsipan.

Informan : kasi pemberdayaan masyarakat dan kesra

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Bagaimana pengelolaan kearsipan dikelurahan tamalanrea ?

Jawaban : karena pegawai yang bekerja adalah orang yang sangat bertanggungjawab dan dapat dipercaya sehingga proses pengelolaan kearsipan dapat berjalan dengan efektif.

Informan : kasi perekonomian dan pembangunan

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Bagaimana pengelolaan kearsipan dikelurahan tamalanrea ?

Jawaban : pengelolaan kearsipanyang terjadi sudah bagus. Pegawai yang bekerja terlatih dengan baik dan mempunyai ilmu pengetahuan yang sangat dibutuhkan dalam suatu unit pengelolaan kearsipan.

Informan : kasi pengelolaan kebersihan

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Bagaimana pengelolaan kearsipan dikelurahan tamalanrea ?

Jawaban : pengelolaan kearsipan yang terjadi sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.

B. Sumber daya manusia

Merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi maupun perusahaan. Sumber daya manusia. Pada hakikatnya SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Pada kelurahan tamalanrea sumber daya manusia yang ada sudah bisa dikatakan memenuhi persyaratan dalam pelayanan publik. Kinerja para pegawai pada kelurahan tamalanrea sangat memuaskan. Karena adanya kesadaran para pegawai terhadap sumber daya manusia didalam pelayanan prima yang diberikan terhadap masyarakat setempat, ini berarti para pegawai pemahamannya sudah sangat tinggi bahwa sumber daya manusia merupakan hal terpenting didalam menjalankan pelayanan terhadap publik. Selain itu sumber daya manusia yang ditempatkan di setiap instansi terkait haruslah benar-benar terlatih, dan professional serta mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Sehingga antara pelayan dan yang dilayani sama-sama memiliki hasil yang memuaskan tanpa ada pihak yang dirugikan. Semua pegawai pada kelurahan ini ditempatkan sesuai dengan keahliannya masing-masing sehingga segala sesuatu yang menjadi tujuan bersama dapat dicapai dalam waktu yang sudah ditentukan.

Berikut ini hasil wawancara penulis dengan informan yang didapat :

Informan : lurah tamalanrea

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

1. Bagaimanakah bentuk kerjasama yang dibuat sehingga proses pelayanan arsip dapat dilaksanakan semaksimal mungkin antara pihak kelurahan dan masyarakat yang membutuhkan ?

Jawaban :

Bentuk kerjasama yang dilakukan dalam proses pelayanan arsip adalah :

- a. Pemerintah kelurahan mempersiapkan sarana dalam bentuk ruang kerja pengelolaan atau pelaksanaan.
 - b. Melakukan koordinasi antara lurah tamalanrea dengan pegawai yang bersangkutan bilamana ada kendala serta hambatan yang dihadapi.
2. Bagaimana penerapan kedisiplinan yang diterapkan kepada pegawai terkait dalam hal proses pelayanan arsip/kearsipan ?

Jawaban :

- a. Melakukan pembinaan kepada petugas kearsipan
- b. Petugas pelayanan arsip mempunyai rasa tanggungjawab terhadap amanah yang diembankan Negara kepadanya.
- c. Setiap hari kerja petugas diwajibkan mengisi absen yang telah disiapkan.
- d. Pada jam dinas, petugas diwajibkan harus berada ditempat dan melakukan pelayanan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin.

Informan : sekretaris kelurahan

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

1. Bagaimanakah bentuk kerjasama yang dibuat sehingga proses pelayanan arsip dapat dilaksanakan semaksimal mungkin antara pihak kelurahan dan masyarakat yang membutuhkan ?

Jawaban :

Bentuk kerjasama yang dilakukan adalah dengan saling mendukung satu sama lain, saling membantu satu sama lain sehingga tidak ada yang terasa sulit dan dipersulitkan.

2. Bagaimana penerapan kedisiplinan yang diterapkan kepada pegawai terkait dalam hal proses pelayanan arsip/kearsipan ?

Jawaban :

Kedisiplinan yang selalu diterapkan dimanapun terhadap pegawai adalah mengisi absen setiap hari kerja dan harus berada di tempat kerja pada jam kerja.

Informan : kasi pemerintahan dan trantib

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

1. Bagaimanakah bentuk kerjasama yang dibuat sehingga proses pelayanan arsip dapat dilaksanakan semaksimal mungkin antara pihak kelurahan dan masyarakat yang membutuhkan ?

Jawaban :

Bentuk kerjasama yang dilakukan adalah dengan saling membantu satu sama lain.

2. Bagaimana penerapan kedisiplinan yang diterapkan kepada pegawai terkait dalam hal proses pelayanan arsip/kearsipan ?

Jawaban :

Memastikan kebersihan dan keamanan arsip, serta mengisi absen setiap jam kerja.

Informan : kasi pemberdayaan masyarakat dan kesra

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

1. Bagaimanakah bentuk kerjasama yang dibuat sehingga proses pelayanan arsip dapat dilaksanakan semaksimal mungkin antara pihak kelurahan dan masyarakat yang membutuhkan ?

Jawaban :

Bentuk kerjasama yang dilakukan adalah dengan saling membantu satu sama lain dan setiap arsip yang disimpan harus sesuai pada tempatnya agar tidak sulit saat ingin mencarinya.

2. Bagaimana penerapan kedisiplinan yang diterapkan kepada pegawai terkait dalam hal proses pelayanan arsip/kearsipan ?

Jawaban :

Memastikan kebersihan dan keamanan arsip, serta mengisi absen setiap jam kerja.

Informan : kasi perekonomian dan pembangunan

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

1. Bagaimanakah bentuk kerjasama yang dibuat sehingga proses pelayanan arsip dapat dilaksanakan semaksimal mungkin antara pihak kelurahan dan masyarakat yang membutuhkan ?

Jawaban :

Bentuk kerjasama yang dilakukan adalah dengan saling menjaga arsip yang ada dengan penuh tanggungjawab.

2. Bagaimana penerapan kedisiplinan yang diterapkan kepada pegawai terkait dalam hal proses pelayanan arsip/kearsipan ?

Jawaban :

Mengisi absen disetiap jam kerja dan mengelola arsip dengan baik.

Informan : kasi pengelolaan kebersihan

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

1. Bagaimanakah bentuk kerjasama yang dibuat sehingga proses pelayanan arsip dapat dilaksanakan semaksimal mungkin antara pihak kelurahan dan masyarakat yang membutuhkan ?

Jawaban : Bentuk kerjasama yang dilakukan adalah dengan saling menghormati satu sama lain dan tidak menyulitkan pihak manapun.

2. Bagaimana penerapan kedisiplinan yang diterapkan kepada pegawai terkait dalam hal proses pelayanan arsip/kearsipan ?

Jawaban : Mengisi absen disetiap jam kerja dan mengelola arsip dengan baik.

C. Sarana pendukung

Arsip dapat diartikan sebagai suatu badan yang melakukan segala kegiatan pencatatan penanganan, penyimpanan dan pemeliharaan surat-surat yang menyangkut soal-soal pemerintahan maupun non pemerintahan dengan menerapkan kebijaksanaan dan system tertentu yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam melakukan kearsipan tentu rentang terhadap kerusakan pada berkas-berkas, maka perlu adanya sarana kearsipan yang berkualitas. Jenis-jenis sarana kearsipan adalah peralatan/perlengkapan yang digunakan untuk membantu pelaksanaan pekerjaan kantor, sehingga menghasilkan suatu pekerjaan yang diharapkan selesai lebih cepat, lebih tepat, dan lebih baik. Mesin kearsipan adalah alat yang digunakan untuk menghimpun, mencatat, mengolah bahan-bahan keterangan dalam pekerjaan kantor yang bekerja secara mekanik, elektrik, dan magnetic, contohnya : computer, laptop, LCD, mesin tik manual dan elektrik, mesin fotokopi.

Berikut ini hasil wawancara penulis dengan informan yang didapat :

Informan : lurah

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Apakah sarana pendukung kearsipan dikantor kelurahan tamalanrea sudah memadai ?

jawaban : ya. Sarana yang ada sudah memadai untuk kebutuhan arsip dan proses kearsipan. Sarana seperti laptop sudah cukup untuk melakukan proses kearsipan sehingga kepuasan pelayanan kelurahan terhadap masyarakat dapat tercapai dan terus meningkat.

Informan : sekretaris

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Apakah sarana pendukung kearsipan dikantor kelurahan tamalanrea sudah memadai ?

Jawaban : sudah memadai dengan adanya laptop. Arsip- arsip yang ada di simpan dengan rapi sehingga semua arsip aman dan tersusun dengan rapi.

Informan : kasi pemerintahan dan trantib

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Apakah sarana pendukung kearsipan dikantor kelurahan tamalanrea sudah memadai?

Jawaban : Ya,Sudah memadai. Dengan adanya mesin fotocopy, membuat petugas kearsipan dan masyarakat dipermudah jika ingin menggandakan arsip yang dibutuhkan.

Informan : kasi pemberdayaan masyarakat dan kesra

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Apakah sarana pendukung kearsipan dikantor kelurahan tamalanrea sudah memadai ?

Jawaban : Kelengkapan fasilitas kearsipan sudah memadai. Fasilitas yang memadai juga sudah didukung dengan kualitas dan keterampilan sumber daya manusia yang baik. Sehingga apapun yang menjadi tujuan bersama dapat terlaksana.

Informan : kasi perekonomian dan pembangunan

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul: 10.00

- Apakah sarana pendukung kearsipan dikantor kelurahan tamalanrea sudah memadai ?

Jawaban : sarana pendukung yang ada sudah memadai. Semua pegawai jga mengerjakan tanggungjawabnya dengan baik.

Informan : kasi pengelolaan kebersihan

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Apakah sarana pendukung kearsipan dikantor kelurahan tamalanrea sudah memadai ?

Jawaban : sarana pendukung yang ada seperti laptop sudah cukup untuk mempermudah masyarakat dan petugas dalam menemukan arsip yang dicari.

D. Prasarana pendukung

Pada kelurahan tamalanrea prasarana yang dibutuhkan dalam kearsipan sudah memadai. Alat – alat seperti lemari dan rak arsip sudah ada. Prasarana yang ada sangat dibutuhkan demi kenyamanan arsip yang ada sebelum pada akhirnya arsip yang ada akan dimusnahkan setiap 5 tahun. Namun tidak semua arsip dimusnahkan. Arsip yang dimusnahkan hanyalah arsip mati seperti surat pengantar, dan lain sebagainya. Arsip hidup seperti surat perjanjian, surat tanah, dan lainnya tidak boleh dimusnahkan karena sewaktu – waktu akan dibutuhkan.

Berikut ini hasil wawancara penulis dengan informan yang didapat :

Informan : lurah

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Apakah prasarana pendukung kearsipan dikantor kelurahan tamalanrea sudah memadai ?

jawaban : ya. prasarana yang ada sudah memadai untuk kebutuhan arsip dan proses kearsipan. Sarana seperti lemari, rak arsip, sudah cukup untuk melakukan proses kearsipan sehingga kepuasan pelayanan kelurahan terhadap masyarakat dapat tercapai dan terus meningkat.

Informan : sekretaris

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Apakah prasarana pendukung kearsipan dikantor kelurahan tamalanrea sudah memadai ?

jawaban : sudah memadai dengan adanya rak arsip. Arsip- arsip yang ada di simpan dengan dengan rapi di rak arsip sehingga semua arsip aman dan tersusun dengan rapi.

Informan : kasi pemerintahan dan trantib

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Apakah prasarana pendukung kearsipan dikantor kelurahan tamalanrea sudah memadai?

Jawaban : Sudah memadai, hanya diperlukan penambahan rak arsip untuk menampung arsip-arsip terbaru yang akan disimpan.

Informan : kasi pemberdayaan masyarakat dan kesra

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Apakah prasarana pendukung kearsipan dikantor kelurahan tamalanrea sudah memadai ?

Jawaban : Kelengkapan fasilitas kearsipan sudah memadai. Fasilitas yang memadai juga sudah didukung dengan kualitas dan keterampilan sumber daya manusia yang baik. Sehingga apapun yang menjadi tujuan bersama dapat terlaksana.

Informan : kasi perekonomian dan pembangunan

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul: 10.00

- Apakah prasarana pendukung kearsipan dikantor kelurahan tamalanrea sudah memadai ?

Jawaban : sarana pendukung yang ada sudah memadai. Semua pegawai juga mengerjakan tanggung jawabnya dengan baik.

Informan : kasi pengelolaan kebersihan

Tanggal wawancara : 2 april 2016

Pukul : 10.00

- Apakah prasarana pendukung kearsipan dikantor kelurahan tamalanrea sudah memadai ?

Jawaban : prasarana pendukung yang ada seperti rak arsip dan lemari sudah cukup untuk menjaga kebersihan arsip sehingga arsip yang ada tidak rusak. Sofa yang ada juga berguna untuk membuat masyarakat merasa nyaman sambil menunggu petugas mencari arsip yang diinginkan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan hasil penelitian di bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian maka penulis dapat menyimpulkan bahwa peran penting sumber daya manusia dalam proses pelayanan terhadap public merupakan poin terpenting didalam menciptakan dan menghasilkan kinerja yang baik. Apabila SDM yang disiapkan dan dipekerjakan memiliki skill yang kompeten maka public pun akan merasakan kepuasan yang mana kedua belah pihak merasa puas.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana sudah diterapkan dan sangat berpengaruh penting didalam proses pelayanan terhadap kebutuhan kearsipan. Sarana yang baik dan bagus akan membuat arsip yang ada menjadi awet dan tidak rusak sedangkan prasarana dapat mendukung untuk memperlancar segala proses kearsipan sehingga tidak terdapat kendala yang berarti.
3. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengelolaan kearsipan harus diberikan kepada orang yang bertanggungjawab, memiliki kemauan yang tulus dalam bekerja, memiliki keahlian khusus dalam bidang kearsipan, dan berwawasan luas. Dengan demikian terciptalah efektivitas dalam pengelolaan kearsipan.

B. Saran

Saran yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia dalam kelurahan tamalanrea perlu dipertahankan. Kualitas SDM (loyalitas, skill, pengetahuan terhadap tugas yang diembankan, kecakapan) yang kompeten akan membuat suatu instansi atau organisasi menjadi lebih berkembang.
2. Kurangnya rak arsip dalam kantor kelurahan sehingga dibutuhkan tambahan rak agar arsip yang ada tidak terabaikan yang akan mengakibatkan kehilangan.
3. Usahakan untuk menempatkan orang yang benar-benar bertanggungjawab dibidang kearsipan. Karena jika yang ditempatkan bukan orang yang bertanggungjawab, maka tugas-tugas dalam kearsipan bisa terbengkalai, mengingat dunia dalam kearsipan adalah dunia yang cukup membosankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, Hadi. 1996. *Pola Kearsipan Modern*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Anhar. 1980. *Menyusun Surat dan Kearsipan*. Jakarta : Depdikbud
- Arens, Alvin A. James L. Loebbecke, 2008. *Auditing Pendekatan Terpadu*, Terjemahan
Oleh Amir Abadi Yusuf, *Buku Dua, Edisi Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat
- Supriyono, R. 1999. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta : PT. BPFE
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta : Rineka Cipta
- Barthos, Basir. 2005. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Effendy, Onong Uchjana. 1989. *Kamus Komunikasi*. Bndung : PT. Banjar Maju
- Handayani. 1995. *Asas-Asas Organisasi Manajemen*, Jakarta : LP3ES
- Handayani, Soewarno. 1985. *Sistem Birokrasi Pemerintah*. Jakarta : CV. Mas Agung
- Karso. 1987. *Kearsipan I*. Purwokerto : SMEA Negeri Purwokerto Keraf, Gorys. 2001.
Komposisi Flores : Nuansa Indah

Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN

Martono. 1994. *Record Mabajemen dan Fillind dalam Praktek Perkantran Modern*. Jakarta: Karya Utama

Moekijat. 2002. *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung : Mandar Maju

Mulyono, Sularso. 2012, *Manajemen Kearsipan*. Semarang : Unnes Press

Sedarmayanti. 2008. *Tata Kearsipan Dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung : Mandar Maju.

Sugiarto, Wahyono. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta : Gava Media

Sugiono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta Bandung.

Sutarto. 2002. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press

Widjaja, A.W. 1999. *Administrasi Kearsipan : Suatu Pengantar*. Jakarta : Raka Grafindo Pustaka

Wursanto, Ig. 2000. *Kearsipan Jilid 1 dan 2*. Yogyakarta : Karnisius.