

**EFEKTIVITAS KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN LOMPO
RIAJA KEC. TANETE RIAJA KAB. BARRU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu
Administrasi

Oleh:

BUSTAMANG KADIR

4517021049

**ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLTIK
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini :

Judul : Efektivitas Kearsipan Dalam Meningkatkan
Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Lompo Riaja
Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : Bustamang Kadir

Nomor Stambuk : 4517021049

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

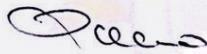
Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 12 Agustus 2022

Menyetujui ;

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si
NIDN. 090707601

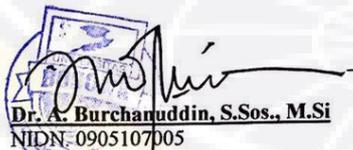


Drs. Natsir Tompo, M.Si
NIDN. 0901065901

Mengetahui,

Dekan FISIP
Universitas Bosowa Makassar

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara


Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si
NIDN. 0905107005
Drs. Natsir Tompo, M.Si
NIDN. 0901065901

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari Jumat Tanggal Dua Belas Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua Dengan Judul Skripsi Efektivitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru.

Nama : Bustamang Kadir

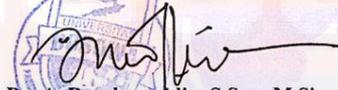
Nomor Stambuk : 4517021049

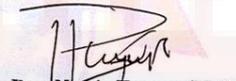
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Panitia Ujian :


Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si
Ketua

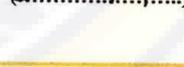

Drs. Natsir Tompo, M.Si
Sekretaris

Tim Penguji :

1. Dr. Dra. Hj. Juharni
2. Drs. Natsir Tompo, M.Si
3. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd
4. Ade Ferry Afrisal, S.H., M.Sc


(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bustamang Kadir

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Efektivitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan
Adminstrasi di Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete
Riaja Kabupaten Barru

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri bukan dari orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat ahli maupun rujukan lainya (penelitian dan jurnal terdahulu) ini di kutip atau rujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia diberikan sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Makassar, 26 Agustus 2022



Bustamang Kadir

4517021049

ABSTRAK

Bustamang Kadir, 2022. Efektivitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Lompo Riaja, Kec. Tanete Riaja, Kab. Barru.

(Dibimbing oleh: Dr. Hj. Juharni, M.Si dan Drs. Natsir Tompo, M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) pengelolaan kearsipan di kelurahan lompo riaja 2) Pelayanan Kearsipan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja. Dalam 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 kesimpulan. Dalam penelitian ini menghasilkan bahwa 1) Pengelolaan kearsipan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja belum sepenuhnya efektif dikarenakan tingkat efektifitas pelaksanaan kearsipan yang diterapkan Kelurahan Lompo Riaja masih berada dalam kategori kurang baik. Hal tersebut diketahui dari cara penyusunan dan penyimpanan masih dilakukan secara manual. 2) Sebagaimana upaya yang dilakukan oleh Pegawai Kantor Kelurahan Lompo Riaja dalam memberikan pelayanan kearsipan dengan baik adalah mendatangkan pegawai dengan sumber daya manusia yang lebih baik dan pegawai yang mengerti tentang masalah kearsipan dan pelayanannya.

Kata kunci : Efektivitas, kearsipan, pengelolaan, pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan juga berkat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Lompo Riaja Kec. Tanete Riaja Kab. Barru”, dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan kurikulum sarjana strata-1 (S-1) pada jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bosowa Makassar.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis berupaya semaksimal mungkin agar dapat memenuhi harapan semua pihak, namun penulis menyadari tentunya masih banyak hambatan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Dengan ini, penyusun penyampaian ucapan terima kasih yang tulus, teristimewa kepada orang tua tercinta Bapak Abd. Kadir dan Ibu Mari'pa yang telah senantiasa memberi perhatian, membesarkan, mendidik dan mendoakan setiap langkah penulis serta memberi dukungan berbentuk moril ataupun materil yang tidak dapat terbalaskan. Begitu juga kepada kakak tercinta Zulviani Kadir serta seluruh keluarga besar atas perhatian dan pengorbanannya selama ini kepada penulis.

Skripsi ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Batara Surya, M.Si Sebagai Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Dr. A. Burchanuddin, S.Sos.,M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik
3. Drs.Natsir Tompo, M.Si Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.
4. Dr.Hj.Juharni,M.Si. Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, nasehat, dan petunjuk mengenai hal teknis dalam penulisan proposal ini.
5. Drs.Natsir Tompo, M.Si Pembimbing II dalam penulisan proposal ini yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan petunjuknya mengenai hal teknis dalam penulisan proposal ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik khususnya dosen Program Studi Administrasi Negara, yang telah mendidik penulis selama perkuliahan.
7. Kepada Ayahanda Abd. Kadir serta Ibunda Mari'pa yang dengan penuh kesabaran dan penuh keikhlasan membesarkan, mendidik dan memberi dukungan moral dan materil serta doa yang tiada hentinya.
8. Kepada kakak Zulviani Kadir yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang tiada henti-hentinya.
9. Kepala Keluarga Besar Bapak Syamsul Musa yang telah memberi tempat tinggal dan perlindungan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Bosowa Makassar.

10. Saudara-saudari kelas ADM A, dan kelas ADM B yang selalu ada dalam suka dan duka selama penulis berkuliah di Universitas Bosowa.

11. Keluarga besar BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Keluarga Besar HIMAN (Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara) yang telah memberikan semangat, doa, serta menjadi wadah bagi penulis dalam berproses dan belajar.

12. Teman-teman Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Khususnya Angkatan Praksis 2017 yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.

13. Sahabatku tercinta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu selama 4 tahun, suka dan dukanya, motivasinya, bantuannya yang tidak akan terlupakan sampai kapanpun.

Serta kepada semua insan yang tercipta dan pernah bersentuhan dengan jalan hidup penulis.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

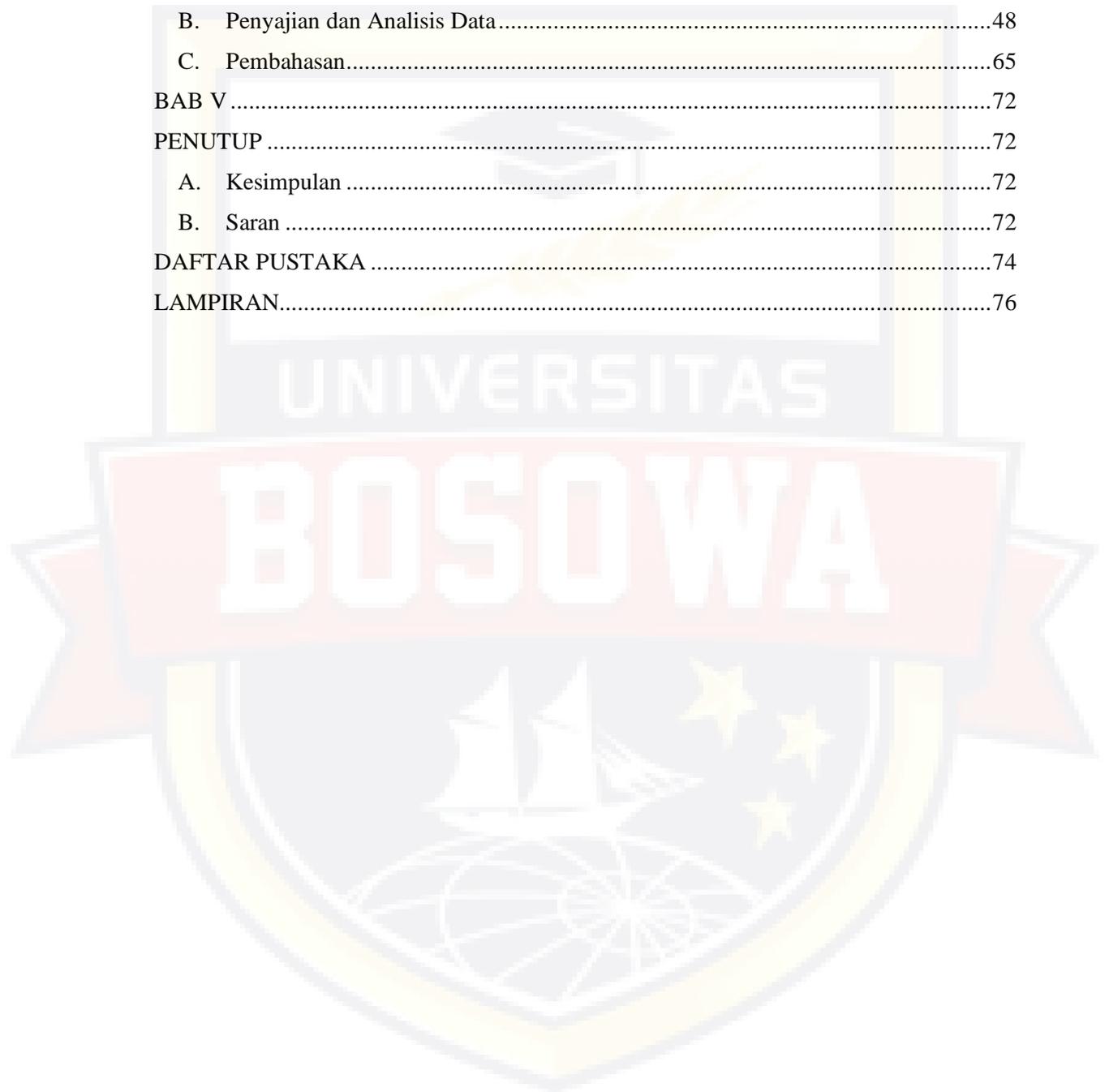
Makassar, 24 April 2022

Bustamang Kadir

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Batasan dan rumusan masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pengertian Administrasi.....	6
1. Arsip dan Kearsipan.....	11
2. Sarana dan Prasarana.....	20
B. Pengertian Efektivitas.....	24
C. Pengertian Pelayanan.....	28
E. Penelitian Terdahulu.....	36
F. Kerangka Konsep.....	39
BAB III.....	40
METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Informan.....	40
D. Sumber dan Jenis Data.....	41
E. Metode Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
B. Penyajian dan Analisis Data.....	48
C. Pembahasan.....	65
BAB V	72
PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Di era globalisasi perkembangan ilmu dan teknologi saat ini sangat pesat sehingga sangat berpengaruh terhadap kemajuan bisnis disektor pemerintahan maupun swasta, mereka bersaing untuk meningkatkan profesionalisme dilingkup perkantoran, perbankan, pabrik, industri, dan lain lain. Setiap organisasi besar maupun yang kecil pasti masing-masing memiliki tujuan yang ingin dicapai, dimana untuk mencapai tujuan tersebut semua organisasi harus mempunyai suatu bidang yang mengatur atau mengelolah yang berhubungan dengan kegiatan administrasi.

Kegiatan administrasi ialah kegiatan yang kecakupanya sangat luas, karena semua kegiatan administrasi diolah oleh bidang atau unit tersendiri yang biasa dikatakan bagian dari administrasi, sekretariat, tata usaha, kantor dan lain sebagainya, hasil dan produk dari kantor akan diterima oleh kantor yang akhirnya akan berhubungan dengan kearsipan. Sehingga setiap sesuatu kegiatan administrasi pada akhirnya akan berhubungan dengan kearsipan yang menyimpan semua formulir, surat atau arsip penting lainnya dengan baik yang membuat kegiatan administrasi berjalan dengan baik tanpa hambatan.

Kearsipan ialah salah satu jenis pekerjaan kantor dari badan pemerintahan maupun dari badan usaha swasta, kearsipan juga terkait dengan pekerjaan yang

berhubungan dengan penyimpanan warkat, surat penting dan dokumen penting dari kantor atau perusahaan. kearsipan juga berperang penting dalam kemajuan atau kelancaran dalam organisasi karena sebagai pusat ingatan terhadap organisasi dan juga sebagai sumber informasi tertulis.

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 2 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 menunjukkan 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.

Organisasi harus mengelolah kearsipanya dengan baik karena validitasi terhadap bidang kearsipan akan sangat membantu tugas dan tanggung jawab pemimpin, serta membantu mekanisme kerja dari seluruh karyawan instansi yang bersangkutan dalam pencapaian tujuan secara lebih efisien dan efektif, sehingga organisasi birokrasi penyelenggara negara, harus terarsipkan secara baik dalam tiap tahapanya dalam penyimpananya tersimpan dalam suatu berkas yang mudah ditemukan kembali. Dalam hal ini organisasi akan sangat mudah untuk mempertanggung jawabkan kinerja dan pekerjaan yang telah terlaksana sebelumnya.

Dalam hal ini lembaga pemerintahan daerah sangat diharapkan mampu menjalankan pelayanan dalam bidang administrasi yang baik khususnya dalam

penyediaan arsip yang utuh, otentik, dan terpercaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seperti halnya kelurahan lompo riaja, kec.tanete riaja, kab.Barru dalam hal meningkatkan pelayanan administrasi, kelurahan lompo riaja memerlukan data dan informasi yang bersumber dari arsip. Dalam peningkatan pelayanan administrasi, efektivitas kearsipan sangat membantu, akan tetapi pada saat peneliti melakukan observasi awal masih terdapat fenomena atau gejala-gejala yang masih menghambat pelaksanaan kearsipan ialah : sarana kerja yang masih kurang memadai dalam menyimpan data, prosedur ketata usahaan yang masih belum efektif. Dalam hal pencarian kembali data-data terkadang masih membutuhkan waktu yang agak lama untuk menemukan kembali data tersebut, serta pemahaman pegawai mengenai kearsipan perlu di tingkatkan. Masih kurangnya pemeliharaan arsip, serta keluar masuknya arsip. Dalam hal inilah gejala atau fenomena yang dapat menjadi penghambat efektivitas kearsipan tersebut menjadi kan pelayanan administrasi yang lambat.

Maka dari itu peneliti perlu melakukan pengkajian lebih lanjut terhadap **“Efektivitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Lompo Riaja, Kec. Tanete Riaja, Kab. Barru”**.

B. Batasan dan rumusan masalah

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

1. Bagaimana Pengelolaan Kearsipan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja ?
2. Bagaimana Pelayanan Kerasipan di kantor kelurahan Lompo Riaja?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengelolaan kearsipan di kantor Kelurahan Lompo Riaja.
2. Untuk mengetahui pelayanan kearsipan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penelitian ini menjadi usaha bagi penulis untuk memperdalam dan menambah wawasan serta pengalaman mengenai pengelolaan kearsipan. Selain itu juga dapat penulis terapkan teori-teori yang diterima selama masa perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

2. Bagi pegawai kantor kelurahan Lompo Riaja

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan maupun informasi mengenai pengelolaan kearsipan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Penelitian selanjutnya

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dan referensi yang berkaitan dengan masalah pengelolaan kearsipan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Administrasi

Kata Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Inggris yaitu “*administration*” yang berarti mengelola. Dalam arti sempit administrasi biasa diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Dimana, tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Sedangkan dalam arti luas, administrasi diartikan sebagai kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang demi mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Herbert Simon definisi dari administrasi yaitu kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Begitupun definisi yang diungkapkan oleh Sondang P. Siagian bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Marliani, 2018). The Liang Gie dalam (Darmanto, 2018) juga mengungkapkan definisi dari administrasi dimana administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Atmosudirdjo (1986) mengemukakan dalam (Kamaruddin, 2019) bahwa yang dimaksud dengan administrasi adalah sesuatu yang terdapat di dalam sesuatu organisasi modern dan yang memberi hayat kepada organisasi tersebut, sehingga organisasi itu dapat berkembang, tumbuh dan bergerak. Berdasarkan beberapa

pengertian para ahli di atas, maka dapat dikatakan bahwa administrasi merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Setelah memahami bagaimana pengertian administrasi berikut landasan definisi-definisi yang telah dikemukakan, bagaimana fungsi administrasi pada sebuah organisasi, berikut ini uraiannya:

1. Fungsi Perencanaan.

Pada proses perencanaan dalam organisasi pada umumnya menyangkut terhadap keputusan, baik untuk meramalkan dan juga eksekusi keputusan tersebut. Dalam memperkirakan apa yang akan terjadi dimasa datang, dilakukan berdasarkan apa yang terjadi di masa masa lalu dan masa kini. Semakin lengkap administrasi data yang diperoleh dan digunakan, maka akan semakin tepat penafsiran terhadap ketepatan perkiraan perencanaan.

2. Fungsi Pengorganisasian.

Pada dasarnya fungsi daripada sebuah organisasi berkenaan dengan usaha yang dilakukan untuk mengembangkan mata rantai pada hubungan kerja (formal) dan pembagian di dalam organisasi atau lembaga. Untuk mencapai pada maksud ini, pengorganisasian harus tepat dengan melibatkan usaha identifikasi terhadap setiap tugas-tugas yang akan dilaksanakan, mengelompokkan tugas-tugas sehingga merupakan satuan-satuan, untuk menetapkan wewenang yang diperlukan.

3. Fungsi Pengkoordinasian.

Hubungan terhadap kegiatan-kegiatan ke arah pencapaian tujuan-tujuan adalah sebuah koordinasi. Jika telah ditetapkan pada semua pekerja mendapat hak untuk melaksanakan pekerjaan dengan cara yang dikehendaki sendiri, maka setiap orang dari pada mereka biasanya akan diberikan bimbingan oleh pikiran dan juga gagasan-gagasan mengenai hal yang dilakukannya tersebut.

Dari beberapa pengertian administrasi yang telah dijelaskan, pada dasarnya administrasi terdiri dari dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur yang melekat pada administrasi. Dimensi karakteristik tersebut menurut (Marliani, 2018) terdiri dari :

1. Efisien, yang berarti tujuan administrasi adalah untuk mencapai hasil secara berdaya guna.
2. Efektivitas, yang berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya telah tercapai.
3. Rasional, yang berarti bahwa tujuan yang telah dicapai untuk maksud yang berguna yang dilakukan secara sadar dan sengaja.

Dalam proses administrasi ada beberapa unsur yang saling berkaitan satu sama lain, dimana apabila salah satu unsur tersebut tidak ada, maka proses administrasi akan tidak berjalan dengan baik. Unsur-unsur tersebut, diantaranya:

1. Organisasi, yang merupakan wadah dalam kegiatan usaha kerjasama.
2. Manajemen, yang berarti kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengarahkan fasilitas kerja.

3. Komunikasi, yaitu proses pemindahan ide pikiran dari satu orang ke orang yang lain untuk mewujudkan kerja sama yang baik.
4. Kepegawaian, merupakan pengaturan dan pengurusan pegawai yang diperlukan.
5. Keuangan, yaitu pengelolaan masalah pembiayaan dan pertanggungjawaban keuangan.
6. Perbekalan, merupakan perencanaan, pengadaan, dan pengaturan pemakaian barang-barang keperluan kerja.
7. Tata usaha, yaitu pengendalian berbagai keterangan yang dibutuhkan.
8. Hubungan masyarakat, yaitu terwujudnya hubungan yang baik antara masyarakat dengan usaha kerja sama.

Pada dasarnya administrasi menurut (Marliani, 2018) dapat dibedakan ke dalam dua golongan besar, yaitu :

1. Administrasi negara yang merupakan kegiatan-kegiatan dalam bidang kenegaraan.
2. Administrasi niaga yang merupakan kegiatan-kegiatan dalam bidang swasta.

Dalam proses pelaksanaannya administrasi mempunyai tugas-tugas tertentu yang harus dilakukan sendiri. Adapun tugas yang kemudian dikatakan sebagai fungsi dari administrasi menurut Henry Fayol dalam (Pratama & Ratmawati, 2016), diantaranya :

a. Perencanaan

Perencanaan dalam sebuah organisasi sangatlah diperlukan. Untuk itu, administrasi memegang peranan penting dalam mewujudkan suatu rencana

yang berkaitan dengan pengumpulan dan pengolahan data yang kemudian disusun untuk dapat diputuskan rencana kedepannya.

b. Penyusunan

Administrasi dalam hal penyusunan tidak hanya terbatas dalam masalah pengaturan arsip secara rapi dan sistematis. Namun juga berperan dalam hal membangun komunikasi yang baik antar anggota yang efektif.

c. Koordinasi

Guna mencapai sasaran perlu disiapkan kesatuan dan keserasian dalam hal ini pertemuan antara para administrator dan bawahan perlu dilakukan secara teratur.

d. Pemberian komando

Fungsi komando yang efektif dapat dilakukan dengan memberikan contoh yang baik, secara berkala memeriksa organisasi, mengurangi ketidakmampuan personel dan tidak terpacu terhadap masalah-masalah detail.

e. Pengawasan

Fungsi ini menyangkut penjagaan agar segala hal dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah disetujui.

Pada hakikatnya administrasi merupakan rangkaian kegiatan yang mencakup mengenai kegiatan penataan. Peranan utama dari sistem administrasi yaitu untuk membantu pelaksanaan kegiatan pokok organisasi atau perusahaan. Peranan administrasi bagi perusahaan yaitu dapat membantu memberikan data/informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan perusahaan dalam hal pengambilan suatu keputusan.

1. Arsip dan Kearsipan

Arsip berasal dari bahasa Yunani yaitu “archie”, bahasa Belanda yaitu “archieff” dan bahasa Jerman “archivalian” yang berarti sekumpulan warkat atau dokumen. Pada awalnya pengertian arsip menunjukkan pada tempat atau ruang penyimpanan arsip, namun saat ini, pengertian arsip cenderung diartikan sebagai catatan atau surat yang memiliki nilai untuk disimpan dengan sistem kearsipan.

The Liang Gie dalam (Dwihartini, 2014) mendefinisikan arsip sebagai kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan yang apabila diperlukan dapat diambil kembali. Barthos dalam (Utami, 2016) juga mengemukakan pengertian arsip yang berarti 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.

SAA (Society of American Archivist) dalam glossarynya mengemukakan tiga definisi dari arsip, diantaranya :

- 1) dokumen yang diciptakan atau diterima dan diakumulasikan oleh seorang atau organisasi dalam rangka menjalankan pekerjaannya, dan dipelihara karena nilai guna berkelanjutannya,
- 2) gedung atau bagian dari gedung (bangunan) di mana bahan-bahan atau materi kearsipan disimpan; juga dikenal dengan nama penyimpanan kearsipan,

3) lembaga atau program yang bertanggung jawab untuk seleksi, pengadaan, pengawetan dan membuat ketersediaan materi-materi kearsipan; juga dikenal dengan nama lembaga kearsipan; institusi kearsipan atau program kearsipan.

Dari ketiga definisi tersebut, arsip kemudian diartikan sebagai dokumen, tempat menyimpan dokumen dan lembaga yang bertanggung jawab mengelola dokumen atau menyelenggarakan program kearsipan (Mirmani, 2016).

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan, yang dimaksud dengan arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa arsip merupakan bahan kerja yang bersifat tertulis dengan berbagai bentuk penyimpanan yang dipelihara dan disimpan dengan baik agar dapat digunakan sebagai informasi jika diperlukan.

Arsip dikelompokkan kedalam 4 golongan menurut Mulyono dalam (Muksan, 2007) yaitu :

1) Arsip Tidak Penting, berarti semua warkat yang mempunyai kegunaan informasi saja dan tidak berguna lagi setelah informasi tersebut berlalu.

- 2) Arsip Biasa, berarti arsip yang diperlukan sekarang dan masih diperlukan pada waktu yang akan datang dalam jangka waktu tertentu, dan setelah jangka waktu tersebut berlalu maka arsip tersebut sudah tidak berguna lagi sehingga tidak pernah keluar dari tempat penyimpanan.
- 3) Arsip Penting, yaitu arsip yang mempunyai hubungan dengan kegiatan masa lampau dan masa yang akan datang dan juga setelah jangka waktu tertentu, arsip tersebut sudah tidak berpengaruh lagi terhadap kegiatan pada saat itu.
- 4) Arsip Vital berarti semua warkat yang dijadikan alat pengingat dalam jangka waktu tidak terbatas (selamanya).

Warsanto dalam (Goni, 2017) mengungkapkan bahwa dalam sistem kearsipan pada dasarnya tidak ada yang ideal begitupun dengan jenis perlengkapan juga tidak ada yang ideal yang dapat memenuhi keperluan setiap arsip dalam setiap kantor. Namun, terdapat ciri-ciri kearsipan yang dapat menjadi tolak ukur sistem kearsipan tersebut dapat dikatakan baik, yaitu : a) mudah dilaksanakan, b) mudah dimengerti, c) Murah/ekonomis, d) Tidak memakan tempat, e) Mudah dicapai, f) Cocok bagi organisasi, g) fleksibel atau luwes, h) dapat mencegah kerusakan dan kehilangan arsip, serta i) mempermudah pengawasan.

Sedangkan menurut Undang Undang No 43 Tahun 2009 tentang kearsipan, terdapat ciri-ciri arsip yang baik, diantaranya :

a. Keaslian

Arsip harus memiliki struktur, isi dan konteks yang sesuai dengan kondisi pada saat pertama kali arsip tersebut diciptakan oleh orang atau lembaga yang memiliki otoritas atau kewenangan sesuai dengan isi format arsip.

b. Kelengkapan

Arsip harus terjaga kelengkapannya dari upaya pengurangan, penambahan dan perubahan informasi atau fisiknya yang dapat mengganggu keautentikan dan keterpercayaan arsip.

c. Keterpercayaan

Isi arsip harus dapat dipercaya dan akurat karena merespresentasikan secara lengkap suatu tindakan, kegiatan dan selanjutnya.

d. Kebergunaan

Arsip dapat diketahui tempatnya, ditemukan kembali, dan disajikan.

Jenis-jenis arsip menurut fungsinya dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu :

a. Arsip dinamis

Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu, yang termasuk kedalam arsip dinamis, yaitu arsip vital, arsip aktif dan arsip inaktif.

b. Arsip statis

Arsip statis yaitu arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai guna kesejarahan, telah habis retensinya, dan keterangan dipermanenkan yang telah diverifikasi, baik secara langsung maupun tidak

langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia dan/atau Lembaga Kearsipan.

Dalam menjalankan sebuah aktivitas organisasi dalam bidang kearsipan, arsip memiliki beberapa peranan. Peranan arsip, diantaranya :

a. Alat bantu ingatan organisasi

Dalam sebuah organisasi, arsip berperan sebagai alat bantu yang memungkinkan segala kejadian-kejadian masa lampau dapat di ingat kembali.

b. Alat pembuktian

Arsip dapat digunakan sebagai alat bukti dipengadilan ketika suatu masalah terjadi.

c. Bahan pengambilan keputusan

Arsip yang dimiliki oleh sebuah perusahaan atau organisasi dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil suatu keputusan .

d. Alat ukur kegiatan organisasi

Dalam sebuah organisasi dapat diukur keaktifannya melalui banyaknya arsip yang masuk ataupun keluar dari organisasi tersebut. Semakin banyak arsip yang keluar masuk, biasanya menunjukkan semakin aktif organisasi tersebut.

Suraja dalam (Meirinawati & Prabawati, 2015) mengungkapkan bahwa manajemen kearsipan memiliki arti yaitu serangkaian kegiatan mengelola seluruh unsur yang digunakan atau terlibat di dalam proses pengurusan arsip. Manajemen kearsipan dilaksanakan dengan berdasarkan pada fungsi-fungsi manajemen yaitu :

- a. Aktivitas-aktivitas dari perencanaan kearsipan
- b. Pengorganisasian bidang kearsipan
- c. Penyusunan personalia (staf) bagian kearsipan
- d. Pengarahan kerja dan pegawai kearsipan, dan pengawasan terhadap kegiatan pokok (operasional) kearsipan

Dengan manajemen yang baik, arsip dapat di gunakan dengan baik. Salah satu manajemen arsip yang perlu dipahami yaitu mengenai penyimpanan arsip itu sendiri. Sistem penyimpanan akan memudahkan penemuan arsip yang disimpan dengan bilamana sewaktu-waktu dibutuhkan. Menurut Barthos dalam (Goni, 2017), terdapat lima sistem penyimpanan arsip, diantaranya :

- a. Penyimpanan menurut abjad (alphabetical), dimana dokumen disimpan/disusun menurut huruf-huruf yang pertama dari nama orang/organisasi kemudian menurut huruf-huruf kedua.
- b. Penyimpanan menurut nomor (numerical), dimana setiap dokumen diberi nomor urut dari yang terkecil. Nomor dalam penyimpanan ini adalah sebagai kode penyimpanan.
- c. Penyimpanan menurut wilayah, dimana surat-surat/arsip-arsip digolongkan menurut letak wilayah.
- d. Penyimpanan menurut perihal (subject), dimana arsip disusun berdasarkan klasifikasi isi permasalahan yang terkandung dalam masing-masing arsip.
- e. Penyimpanan menurut tanggal, dimana dokumen-dokumen digolongkan berdasarkan urutan tanggal tertera didalam naskah atau surat.

Arsip perlu dikelola dengan baik dan sesuai dengan kaidah pengelolaan arsip yang benar. Tujuannya adalah agar fungsi arsip tidak hilang dan keberadaan serta kondisi arsip juga lebih awet. Selain itu juga agar pada saat pencarian kembali arsip dapat dilakukan dengan cepat. Salah satu hal yang perlu dilakukan dalam manajemen arsip yaitu fasilitas kearsipan, dimana fasilitas kearsipan berkaitan dengan beberapa hal, yaitu :

- a. Mesin kantor
- b. Perabot
- c. Peralatan
- d. Korespondensi
- e. Perlengkapan kantor

Widjaja dalam (Kurniani, 2013) menjelaskan mengenai faktor-faktor kearsipan yang baik, antara lain :

1. 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.
2. 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 penyimpan surat.

3. 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.

Menurut UU No.7 tahun 1971 Bab 1 Pasal 3, bahwa tujuan arsip adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintah. Sedangkan Menurut Drs. Anshar tujuan kearsipan adalah menyimpan warkat sedemikian rupa sehingga mudah ditemukan kembali jika sewaktu-waktu diperlukan, jadi Tujuan kearsipan adalah:

- a. Menjaga keselamatan bahan (dokumen/warkat) pertanggungjawaban.
- b. Menyimpan warkat secara sistematis.
- c. Mempermudah menemukan warkat pada saat diperlukan.
- d. Menjaga/memelihara kelestarian dan kerahasiaan arsip.
- e. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas

Terdapat beberapa macam sistem penyimpanan arsip (Sistem Filing), namun yang umum digunakan ada lima macam yaitu :

- a. Sistem abjad (Alphabetical System)

Sistem penyimpanan arsip dengan menggunakan metode penyusunan secara abjad atau alfabetis (menyusun nama dalam urutan nama-nama mulai dari A sampai dengan Z). Sistem abjad lebih cocok digunakan terhadap arsip yang dasar

penyusunannya dilakukan terhadap nama orang, nama organisasi, nama lokasi/tempat, nama benda dan masalah/subjek. Dalam menggunakan system abjad dibutuhkan mengindeks yaitu cara menemukan dan menentukan ciri/tanda dari sesuatu dokumen yang akan dijadikan petunjuk/tanda pengenal untuk memudahkan mengetahui tempat dokumen disimpan.

b. Sistem perihal/masalah/subjek (subject system)

Disebut juga sistem masalah merupakan system penyimpanan arsip yang didasarkan pada pokok masalah surat. Sebelum menerapkan system subjek, terlebih dahulu harus disusun pedomannya yang dijadikan sebagai dasar penataan arsip pada tempat penyimpanannya. Pedoman tersebut disebut pola Klasifikasi.

c. Sistem nomor (Numerical system)

System penataan arsip berdasarkan nomor-nomor kode tertentu yang ditetapkan untuk setiap arsip. Dalam system nomor terdapat beberapa variasi, antara lain system nomor menurut Dewey, system nomor menurut Terminal Digit, Soundex System, Dplex-Numeric dan Straight-Numeric. System nomor yang umum digunakan adalah system Nomor Decimal Dewey (Dewey Decimal Classification) atau Universal Decimal Classification (UDC) yang mengelompokkan semua subjek yang mencakup keseluruhan ilmu pengetahuan manusia kedalam suatu susunan yang sistematis dan teratur. System ini biasanya digunakan di Perpustakaan untuk penempatan buku-buk dan pembuatan Call Number.

d. System tanggal

System penyimpanan surat yang didasarkan kepada tanggal surat diterima (untuk surat masuk) dan tanggal surat dikirim (untuk surat ke luar). Dalam suatu surat biasanya ada 3 tanggal terdiri dari tanggal surat dibuat/diketik, tanggal surat dikirim/diterima dan tanggal yang menyebutkan permasalahan surat.

e. System wilayah/daerah

Suatu system penyimpanan arsip berdasarkan wilayah atau daerah. Penyusunan arsip-arsip dilakukan berdasarkan pembagian wilayah daerah yang menjadi alamat suatu surat. Warkat yang disimpan dalam folder-folder pada umumnya diatur berdasarkan metode abjad atas dasar wilayah. Dalam penerapannya juga perlu disusun Daftar Klasifikasi Wilayah.

Tujuan penyimpanan Arsip tersebut antara lain:

- 1) Sebagai referensi, bila diperlukan suatu keterangan tertentu
- 2) Memberikan data/ informasi kepada pimpinan/manajer atau yang mempunyai kewenangan mengambil keputusan mengenai hasil-hasil/ kinerja di masa yang lalu, selanjutnya dijadikan sebagai dasar mengambil keputusan untuk masa yang akan datang.
- 3) Memberi keterangan-keterangan vital, misalnya sebagai bukti sesuai dengan ketentuan hukum.

2. Sarana dan Prasarana

Secara etimologi, sarana dan prasarana memiliki arti yang berbeda, namun keduanya memiliki keterkaitan yang sangat penting sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan. Suatu proses kegiatan tidak dapat terlaksana dengan baik, jika sarana dan prasarana tidak tersedia. Pengertian sarana

secara etimologis adalah alat langsung untuk mencapai tujuan kegiatan. Sedangkan prasarana berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan suatu kegiatan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan; alat. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Antara sarana dan prasarana tidak terlalu jauh berbeda, karena keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Untuk membedakannya, sarana lebih ditujukan kepada benda-benda yang bergerak, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak.

Menurut Ketentuan Umum Permendiknas (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional) No. 24 tahun 2007. Sarana diartikan sebagai perlengkapan pembelajaran yang dapat dipindah-pindah, sedangkan prasarana yaitu 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.

Fungsi utama sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki tujuan :

- a. Menciptakan kenyamanan.
- b. Menciptakan kepuasan.
- c. Mempercepat proses kerja.
- d. Memudahkan proses kerja.

- e. Meningkatkan produktivitas.
- f. Hasil lebih berkualitas.

Ruang lingkup sarana dan prasarana terdiri dari :

- a. Perlengkapan atau peralatan kantor berupa alat atau bahan yang digunakan untuk menunjang pekerjaan kantor, sehingga menghasilkan pekerjaan yang maksimal dan cepat selesai.

Peralatan atau perlengkapan kantor dibedakan menjadi 2, yaitu :

- 1) Peralatan atau perlengkapan kantor dilihat dari bentuknya dibagi menjadi 3, antara lain :

- Peralatan/Perlengkapan kantor berbentuk lembaran

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

- Peralatan/perlengkapan berbentuk nonlembaran

- Peralatan/perlengkapan kantor yang bersifat nonlembar, yaitu pulpen, pensil, spidol, penghapus, penggaris, rautan, gunting, pemotong kertas (cutter), pembuka surat (letter opener), pelubang kertas (perforator), stapler, isi stapler (staples), baki surat, kalender, jepitan kertas, stempel perusahaan, tempat pensil, kotak surat, kotak kartu nama, bantalan stempel, pita mesin tik, tinta printer, pita perekat, tip-ex, keranjang sampah, lem, jangka, dan lain-lainnya.

- Peralatan/perlengkapan kantor yang berbentuk buku

Peralatan kantor yang berbentuk buku, antara lain : Buku catatan (block note), yaitu buku untuk menulis catatan harian sekretaris, Buku pedoman organisasi, yaitu buku panduan tentang informasi yang berkaitan dengan organisasi, mulai sejarah, struktur, produk dan jasa, hingga prosedur kerja. Buku tamu, yaitu buku yang digunakan untuk mencatat tamu yang datang ke perusahaan. Buku agenda surat, yaitu buku yang mencatat keluar masuknya surat sehari-hari.

2) Perlengkapan kantor dilihat dari penggunaannya

a. 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.

b. 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) berupa 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 berupa 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 berupa 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 berupa 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 berupa 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.

B. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Kata Efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil dengan baik. Menurut Kurniawan dalam (Mingkid et al., 2017) efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Pada dasarnya efektivitas biasanya

dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dengan melihat sejauhmana organisasi mampu mencapai tujuannya.

Perbuatan seseorang akan dianggap efektif jika menimbulkan akibat sesuai yang diharapkan. Efektivitas harus dinilai atas tujuan yang bisa dilaksanakan dan bukan atas konsep tujuan yang maksimum (Goni, 2017). Efektivitas merupakan penilaian atas seberapa baik pekerjaan yang dilakukan dan sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai yang diharapkan. Sondang P. Siagian dalam (Utami, 2016) mendefinisikan arti efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar diterapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Menurut Handoko (1993) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengertian efektivitas menurut Robin (2003), berpendapat bahwa efektivitas kerja merupakan kemampuan suatu organisasi dalam pencapaian tujuan secara efisien dengan sumber daya yang tersedia. Efektivitas tidak hanya dilihat dari segi pencapaian tujuan secara total saja akan tetapi dilihat dari segi kepentingan dan pencapaian tujuan secara individual, dimana sampai sejauh mana para pegawai merasakan manfaat dari suatu pekerjaannya dalam organisasinya. (Azhar, 1993).

Menurut Wiyono (2007:137) Efektivitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan menurut Abdurrahmat (2003:92) Efektivitas adalah manfaat sumber

daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya. Pengertian efektivitas menurut Robin (2003) yaitu merupakan kemampuan suatu organisasi dalam pencapaian tujuan secara efisien dengan sumber daya yang tersedia. Sedangkan Pengertian efektivitas menurut The Liang Gie adalah Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan.

Menurut Siagian (2006:152) “efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan sebelumnya. “ Menurut Devung “efektivitas adalah tingkat kemampuan untuk mencapai tujuan dengan tepat dan baik (Devung, 2008 : 25). Menurut kamus Administrasi perkantoran “efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek yang dikehendaki dalam suatu perbuatan” (2001:24).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu keadaan dimana pekerjaan berjalan dan dapat menghasilkan suatu keluaran yang berguna.

Menurut Makmur dalam (Mingkid et al., 2017) terdapat beberapa indikator aktivitas yang ditinjau dari segi kriteria efektivitas diantaranya :

a. Ketepatan waktu

Waktu merupakan suatu hal yang dapat menentukan keberhasilan suatu kegiatan namun juga dapat berakibat pada kegagalan aktivitas tersebut. Jika waktu digunakan dengan tepat maka akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Ketepatan perhitungan biaya

Ketepatan dalam menetapkan satuan-satuan biaya merupakan suatu bagian daripada efektivitas. Dimana biaya yang dikeluarkan tidak lebih maupun kurang.

c. Ketepatan dalam pengukuran

Ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya merupakan suatu gambaran dari efektivitas.

d. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Dalam menentukan pilihan dapat dikatakan suatu hal yang tidak gampang, perlu adanya proses untuk menentukan mana yang terbaik diantara yang baik.

e. Ketepatan berpikir

Ketepatan berfikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal

Efektivitas akan mengacu kepada pada tingkat ketercapaian hasil karena menekankan pada hasil yang dicapai. Semakin banyak rencana yang dicapai, semakin efektif pula suatu kegiatan. Sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Aprilia, 2021).

Menurut Steer dalam (Goni, 2017) terdapat tiga ancangan yang berbeda namun saling berkaitan erat dalam penafsiran dan pengertian efektivitas yaitu konsep yang menekankan efektivitas yang terdiri dari konsep yang menekankan sebagai upaya optimasi tujuan, konsep yang menekankan perspektif sistemik dan yang memberi tekanan kepada tingkah laku manusia dalam susunan organisasi.

Dan dapat disimpulkan bahwa pengertian efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai dimana target tersebut telah ditentukan sebelumnya.

C. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu upaya untuk membantu menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

Menurut Kotler dalam (Putro, 2014) pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah compositions pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung . Pendapat lain seperti yang di jelaskan (Endar Sugiarto) menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Berdasarkan dari definisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan

pengguna jasa. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Pelayanan sebagai proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik dikemukakan oleh Moenir sebagai: “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sadu Wasistiono mengemukakan bahwa: “Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat” (Wasistiono, 2001:51-52).

Berdasarkan pendapat di atas, jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa, jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keluarga, serta pelayanan administrasi.

Menurut Moenir dalam (Sugihartono, 2009) ada beberapa jenis bentuk pelayanan publik diantaranya yaitu:

a) Layanan dengan lisan.

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang – bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan : 1. Memahami masalah – masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya 2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas. 3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah. 4. Memiliki kedisiplinan.

b) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu : pertama, layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang – orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi. Kedua, layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

c) Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang

ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Prinsip pelayanan didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam (MENPAN, 2008) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana .

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, serta parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Kotler dalam (Arsim, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk.

Dalam hal pelayanan, diperlukan adanya beberapa ketentuan yang mengatur tata alirab pelayanan, aturan tersebut ditetapkan dalam suatu azas pelayanan. Dari azas tersebut, diperlukan adanya pemahaman serta kesadaran pegawai dalam hal pemenuhannya. Adapun contoh azas-azas pelayanan menurut (Mulyawan, 1384) yang harus dipatuhi, yaitu :

1. Bersifat terbuka (transparansi), yang berarti dalam memberikan suatu pelayanan , semua pihak yang membutuhkan harus mengerti dan terdapat kejelasan dari karyawan terhadap apa yang diberikan.
2. Dapat dipertanggung jawabkan (akuntabilitas), artinya berbagai bentuk layanan yang diberikan harus bisa dipertanggung jawabkan terhadap konsekuensi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.
3. Adanya kesamaan hak kepada pengguna layanan. Dalam hal ini, pemberian layanan tidak boleh dibeda-bedakan (diskriminatif), misalnya saja ada perbedaan suku/ras, agama, jenis kelamin ataupun kedudukan seseorang.
4. Adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan. Dalam artian kedua belah pihak harus menempatkan pada kedudukannya bahwa hak-hak yang diberikan dan kewajiban harus ditunaikan secara proposional.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka dapat di katakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan.

Dalam upaya persaingan produk di pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satu bagian penting yang harus diperhatikan yaitu kualitas pelayanan. Sebelum dan sesudah membeli produk, perkembangan banyak konsumen saat ini menjadi semakin penting. Konsumen selalu berharap mendapatkan produk berkualitas tinggi dengan harga yang mereka bayar, ditambah layanan berkualitas tinggi.

Menurut Zeithmal dalam (Putro, 2014) terdapat lima dimensi kualitas layanan, diantaranya :

a. Bukti langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung meliputi fasilitas fisik seperti gedung dan tata letak ruangan, peralatan karyawan dan metode komunikasi.

b. Keandalan (*Realibility*)

Keandalan mencakup kemampuan dalam memenuhi pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Seperti pemberian informasi yang tepat, dapat membantu dalam menyelesaikan masalah, serta pemberian pelayanan yang handal.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tanggap dan sigap dalam melayani setiap keinginan ataupun keluhan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff

e. Empati (*Emphaty*)

Empati meliputi kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan komunikasi yang baik serta perhatian yang penuh terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan.

D. Pengertian Pengelolaan

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) arti kata pengelolaan yaitu proses, cara, perbuatan mengelola. Dengan kata lain pengelolaan diartikan sebagai proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain (KBBI.Lektur.ID, 2021). Kata pengelolaan mempunyai arti yang sama dengan kata manajemen, yang berarti pengaturan atau pengurusan (Suharsimi, 1993). Pengelolaan pada umumnya diartikan sebagai rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang guna mencapai tujuan tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa pengelolaan berarti suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota, organisasi dan suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.

E. Penelitian Terdahulu

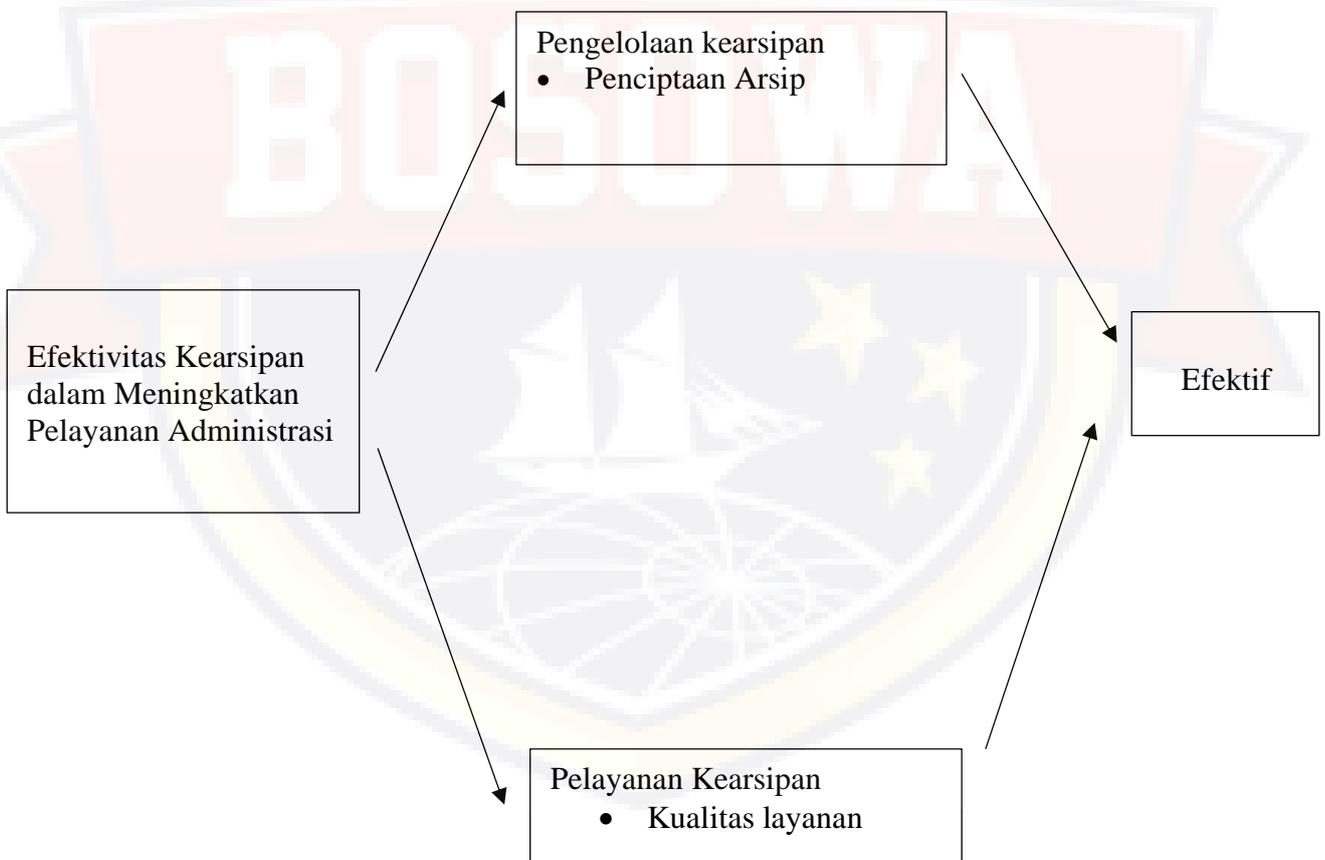
No	Judul Penelitian	Peneliti	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
1	Efektivitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Aceh Barat	Silviana Shinta (2015)	<p>1. Bagaimana pelaksanaan administrasi kearsipan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Aceh Barat?</p> <p>2. Bagaimana pengaruh efektivitas kearsipan dengan pelayanan administrasi pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Aceh Barat?</p>	<p>1. Pelayanan administrasi pada kantor arsip dan perpustakaan daerah kabupaten aceh barat sudah sangat baik dilakukan.</p> <p>2. Sebagai alur proses dalam hal pengurusan administrasi kearsipan dibantu oleh pegawai kantor arsip dan perpustakaan daerah kabupaten Aceh Barat untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan dalam hal peminjaman atau pengembalian arsip pada kantor arsip dan perpustakaan Kabupaten Aceh Barat.</p>
2	Efektivitas Pengelolaan	Ria Riskyh aprilia	Bagaimana Efektivitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

	Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Soppeng	(2021)	Pengelolaan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Soppeng ?	penemuan kembali arsip secara umum sudah efektif. Penyimpanan arsip memenuhi standar. Sementara itu, lingkungan kerja arsip sudah dianggap nyaman oleh petugas kearsipan dalam pengellaan arsip di Ruang kearsipan.
3	Efektivitas Tata Kelola Kearsipan sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Guru di Ma;arif NU Bajong Bukateja Purbalingga	Afidatun Nisa (2018)	Bagaimanakah pelaksanaan tata keolala kearsipan sebagai upaya meningkatkan mutu layanan administrasi guru di MI Ma'arid NU Bajong Buketa Purbainga	Efektivitas tata kelola kearsipan yang ada di MI Ma'arif NU Bajong merupakan kegiatan pengelolaan arsip dari prosedur permulaan arsip hingga prosedur penyusutan arsip. Kegiatan perencanaan yang ada di MI Ma'ari NU Bajong meliputi kegiatan perencanaan ruangan arsip, kegiatan perencanaan peralatan penyimpanan arsip, kegiatan perencanaan perlengkapan penyimpanan arsip, dan

				<p>perencanaan sistem penyimpanan arsip. Perencanaan tersebut dilakukan agar dalam pelaksanaan kearsipan lebih terarah dan tepat Selanjutya kegiatan pengorganisasian arsip dimana kegiatan ini merupakan kegiatan menentukan orang-orang yang akan diberi wewenang dan tanggung jawab oleh pemimpin sesuai dengan kemampuannya, hal ini dilakukan agar mempermudah dalam proses pekerjaanya. Pengorganisasian data dikatakan baik jika pemberian tugas tersebut tersusun walaupun terdapat kekurangan pegawai. Dalam kegiatan kearsipan efektivitas tata kelola kearsipan sangat berpengaruh.</p>
--	--	--	--	--

				<p>Pengawasan digunakan untuk mengevaluasi kegiatan kearsipan yang nantinya dapat memperbaiki kegiatan kearsipan dimasa yang akan datang.</p>
--	--	--	--	---

F. Kerangka Konsep



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan Instrumen Kunci.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian ini yaitu di Kantor kelurahan Lompo Riaja, Kec. Tanete Riaja, Kab. Barru, Provinsi Sulawesi Selatan. Menurut peneliti lokasi tersebut dijadikan wilayah yang cocok untuk tempat penelitian karena peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengelolaan kearsipan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja.

C. Informan

Dalam penelitian ini informan yang dijadikan sebagai sampel terdapat 6 orang dari pegawai kelurahan, 4 orang kepala lingkungan, dan 5 orang dari tokoh masyarakat dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, seperti :

1. Lurah
2. Sekretaris
3. Kepala seksi tata pemerintahan
4. Kepala seksi pemberdayaan masyarakat dan desa
5. Kepala seksi ketentraman dan ketertiban umum
6. Kepala seksi pembangunan dan perekonomian
7. Kepala Lingkungan
8. Tokoh Masyarakat

D. Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini digunakan data kualitatif yang bersumber dari kantor kelurahan Lompo Riaja. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu :

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Data Sekunder

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 dalam penelitian ini digunakan 3 cara, yaitu :

1. Observasi

Dalam tahap observasi ini penulis melakukan pengamatan pada bagian umum kantor kelurahan Lompo Riaja mengenai efektivitas kearsipan alam meningkatkan pelayanan administrasi.

2. Wawancara

Menurut Afifuddin (2009:131) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Dalam melakukan wawancara sangat diperlukan pemahaman situasi serta kondisi, sehingga bisa ditentukan dimana dan kapan waktu yang tepat untuk dilakukannya wawancara. Karna sejatinya wawancara yang baik dilakukan *face to face* maupun yang menggunakan pesawat telepon. Dalam penelitian ini, peneliti akan mewawancarai informan yang berada di PT. Pupuk Kaltim Kota Makassar.

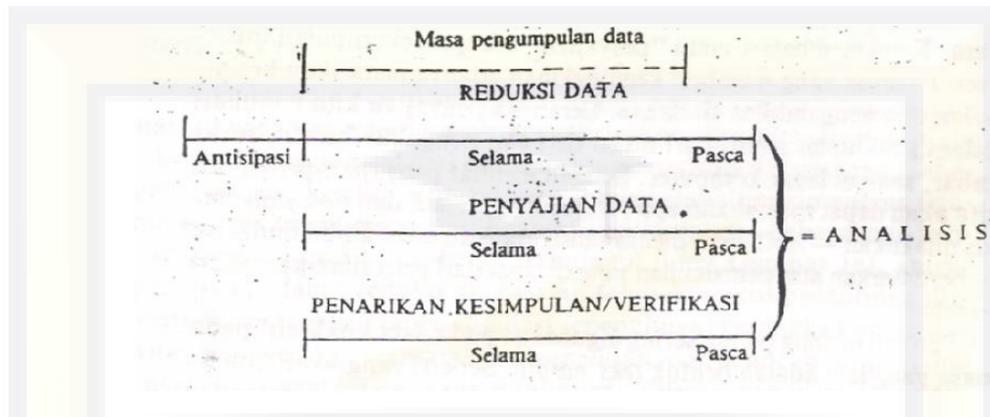
3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:158) adalah metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Dalam hal ini dokumen yang berasal dari literatur dan dokumen instansi yang berupa catatan, buku profil, dan data-data mengenai kearsipan Kelurahan Lompo Riaja.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Secara umum Miles dan Huberman dalam (Lisa et al., n.d.) beranggapan bahwa analisis

terdiri dan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.



Gambar 3.1 Alur Analisis Data

Reduksi Data, Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. *Penyajian Data*, Alur penting yang kedua dan kegiatan analisis adalah penyajian data. Dalam pelaksanaan penelitian Miles dan Huberman yakin bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian-penyajian yang dimaksud meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna. *Menarik Kesimpulan/ Verifikasi*, Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang

penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan.

Penarikan kesimpulan, dalam pandangan Miles dan Huberman, hanyalah

sebagian dan satu kegiatan dan konfigurasi yang utuh.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian adalah Kantor Kelurahan Lompo Riaja, Kecamatan Tanete Riaja, Kab. Barru. Untuk memahami keadaan yang ada di lokasi penelitian dan untuk mendapatkan gambaran yang lengkap tentang objek penelitian ini, dijelaskan sebagai berikut.

a. Profil Kantor Kelurahan Lompo Riaja

Alamat : Jln. Poros Pekkae-Soppeng

Kecamatan : Tanete Riaja

Kabupaten : Barru

Provinsi : Sulawesi Selatan

Luas Wilayah Kelurahan : 2.094.00 Ha

Batasan Wilayah : Timur: Desa Harapan

Barat : Desa Kading

Selatan : Desa Mattirowalie

Utara : Desa Libureng

Jumlah penduduk : 4404 jiwa dan dibagi menjadi :

Laki – laki : 2.193 jiwa

Perempuan : 2.211 jiwa

Jumlah KK : 1.352

b. Visi dan Misi

Visi dan Misi kelurahan Lompo Riaja

Visi :

“Mewujudkan Pemerintah yang Baik Menuju Masyarakat yang Lebih
Maju, Sejahtera, dan Bermartabat”

Misi :

- i. Mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik, bersih, jujur, berwibawa, berkualitas serta demokratis
- ii. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia
- iii. Meningkatkan perekonomian masyarakat berbasis potensi sumber daya yang dimiliki.

c. Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Lompo Riaja

Adapun struktur organisasi di Kantor Kelurahan Lompo Riaja, sebagai

berikut :

Kepala Kelurahan : Abdul Salam, S.Sos

Sekretaris kelurahan : Hasni, S.Sos

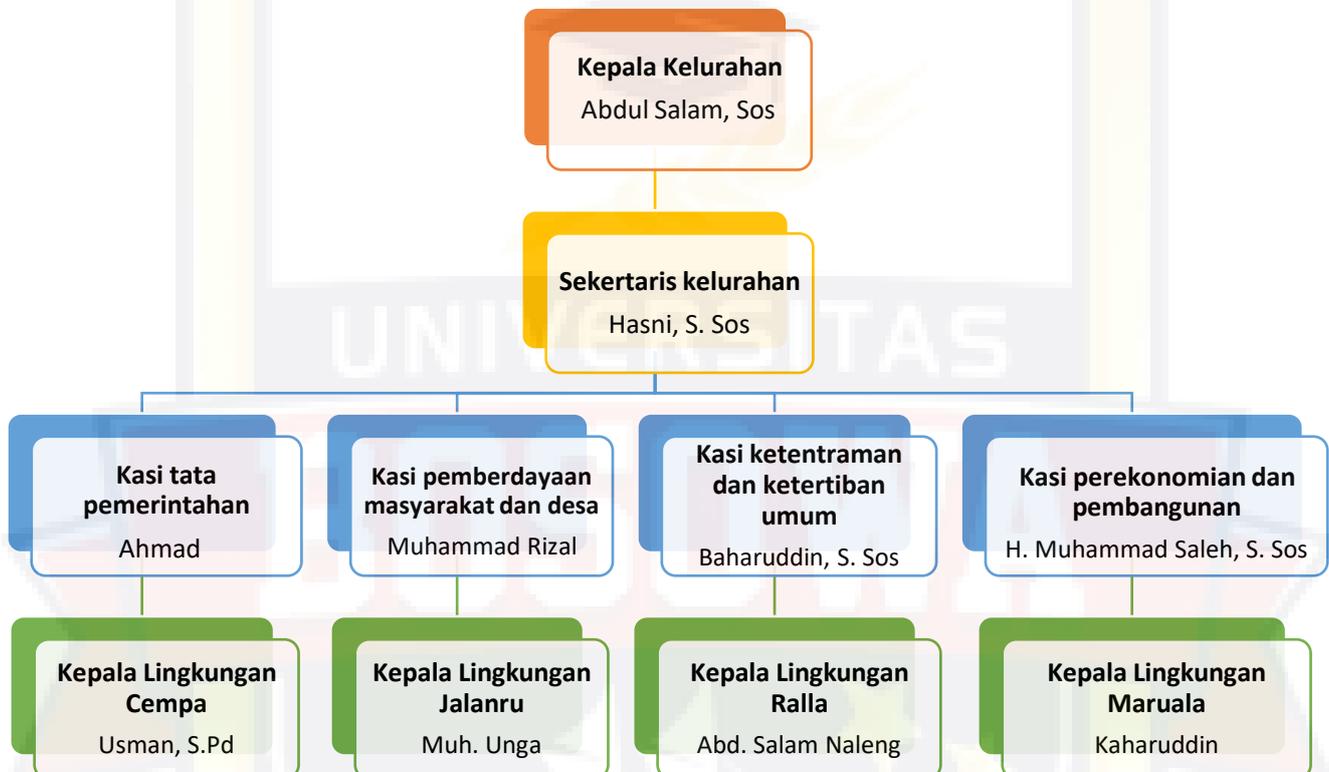
Kasi tata pemerintahan : Ahmad

Kasi pemberdayaan masyarakat dan desa: Muhammad Rizal

Kasi ketentraman dan ketertiban umum : Baharuddin, S.Sos

Kasi perekonomian dan pembangunan :H.Muhammad Saleh, S.Sos

**Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kelurahan Lompo Riaja
Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru**



B. Penyajian dan Analisis Data

Dalam pembahasan ini akan diungkap secara rinci bukti-bukti yang diperoleh tentang efektivitas kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Lompo Riaja, Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. Sebagai penjas, seperti yang sudah peneliti ungkapkan pada bab III bahwa, penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat untuk memperoleh data sesuai dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, akan dipaparkan secara rinci dan sistematis tentang objek yang diteliti yang mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut :

1. Pengelolaan Kearsipan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja

Berdasarkan observasi penelitian yang dilakukan di kantor Kelurahan Lompo Riaja pada tanggal 29 November 2021, bahwa 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.

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Bapak Abdul Salam S. Sos Selaku Lurah di Kelurahan Lompo Riaja mengatakan bahwa “sejauh ini dalam mengelola kearsipan pegawai sudah bekerja dengan penuh tanggung jawab”

Terkait pengelolaan arsip di kantor Kelurahan Lompo Riaja bahwa arsip yang disimpan dan tercipta di sub bagian kebanyakan berupa surat masuk dan surat keluar, arsip laporan keuangan dan buku-buku bahan pustaka. Alur pengelolaan surat keluar yang dilakukan di BPNB Sulawesi Selatan yaitu :

- 1) Tahap pembuatan konsep surat keluar ini dilakukan oleh masing-masing sub bagian yang akan membuat surat, kemudian diserahkan kepada sub bagian tata usaha untuk ditindaklanjuti.

- 2) Tahap penomoran surat

Surat tersebut diberikan nomor sesuai dengan nomor urut surat pada buku agenda dan dilakukan pencatatan dalam buku agenda yang formatnya terdiri atas nomor, alamat penerima, tanggal surat, perihal surat , keterangan .

- 3) Pengesahan surat

Surat tersebut kemudian disahkan dengan cara distempel pada tanda tangan pejabat, adapun salinan disimpan sebagai arsip. Lalu dilakukan pula pengscanan surat yang telah dibuat sebagai bukti adanya surat keluar

yang autentik, yang dimana copyan surat tersebut disimpan dalam folder (sarana penyimpanan arsip) menggunakan system pemberkasan sesuai dengan nomor agenda. Setelah itu surat tersebut dimasukkan kedalam amplop yang telah tersedia.

4) Pengiriman surat

Setelah semua prosedur dilakukan ,maka surat tersebut diserahkan kepada petugas yang di tugaskan sebagai pengantar surat untuk dibawa kepada pihak yang ditujukan.

Untuk pengelolaan arsip surat masuk, berdasarkan hasil observasi bahwa alurnya adalah sebagai berikut :

- 1) Penerimaan surat, Semua surat yang masuk dari diterima dan dikumpulkan pada bagian umum. Kemudian diteliti alamatnya satu persatu apakah alamatnya benar atau tidak..
- 2) Surat dicatat ke dalam buku agenda surat masuk.
- 3) Surat diberi lembar disposisi. Orang yang memasukkan surat diberikan bukti tanda terima untuk konfirmasi surat yang sudah diproses.
- 4) Surat beserta lembar disposisi, kemudian diserahkan kepada Kepala Tata Usaha.

Surat dikirim sesuai dengan disposisi Kepala Tata Usaha untuk ditindak lanjuti sesuai dengan tupoksi ,kemudian arsip disimpan di masing-masing unit pengolah.

Hasil observasi tersebut diperkuat oleh pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Hasni, S.Sos selaku sekretaris kelurahan Lompo Riaja yang menyatakan bahwa

“salah satu hal yang dikelola dalam dunia kearsipan adalah mengenai surat keluar dan surat masuk. Di kantor kelurahan Lompo Riaja sudah mengelola persuratan sesuai dengan alur yang telah ditetapkan”

Pengelolaan kearsipan lebih diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan surat. Berbicara tentang penyimpanan arsip pun tidak terlepas pada kegiatan penyimpanan surat. Pandangan tersebut sebenarnya sudah tidak tepat lagi, karena bidang kearsipan telah tumbuh berkembang sesuai dengan kebutuhan praktis organisasi, karena kearsipan telah berkembang menjadi bagian tidak terpisahkan dari manajemen informasi.

Pengelolaan kearsipan memerlukan proses pengawasan, baik penyimpanan dan pengamanan dokumen serta arsip, baik dalam bentuk kertas maupun media elektronik. Manajemen kearsipan perlu diterapkan oleh setiap organisasi terutama instansi publik agar mereka dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Manajemen kearsipan juga perlu diperhatikan oleh para pegawai yang terlibat mulai dari proses penyimpanan hingga pada proses pemusnahan arsip.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pelaksanaan penyimpanan arsip di Kelurahan Lompi Riaja pada umumnya telah dilaksanakan oleh setiap sub bagian Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru:

1. Pemisahan Arsip

Adapun penerapan pelaksanaan kearsipan yang di terapkan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru yaitu dengan cara pemisahan arsip. Memisah-misahkan arsip berarti mengadakan pensortiran terhadap arsip-arsip yang akan disimpan, untuk dikelompokkan menurut subyek-subyek yang telah ditentukan. Arsip hanya dibedakan berdasarkan nama lingkungan yang menjadi lingkup wilayah Kelurahan Lompo Riaja.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sekertaris Lurah Ibu Hasni, S.Sos, mengatakan bahwa:

Pelaksana kearsipan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja sudah tertata dengan rapi namun masih diperlukan keahlian khusus untuk melakukan penyimpanan arsip terutama ke computer sehingga kearsipan akan lebih mudah di saat diperlukan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Wawancara, 29 November 2022).

Dari uraian di atas, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan kearsipan memerlukan kepiawaian seorang pegawai terutama dalam menyimpan arsip ke komputer.

Seperti halnya pada kepengurusan e-KTP, Pemberian nama lingkungan pada sebuah dokumen atau arsip dilakukan untuk mempermudah petugas Kelurahan Lompo Riaja dalam mencari dokumen tersebut sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal terhadap masyarakat sekitar. Memisahkan arsip di Kelurahan Lompo Riaja juga dilakukan secara langsung.

Seperti halnya di ungkapkan oleh Kaharuddin selaku Kepala Lingkungan

Maruala, berpendapat bahwa:

Selama ini kami melihat mengenai pelayanan kearsipan di Kelurahan Lompo Riaja yang mengatur kearsipan bisa di kategori baik namun masih terdapat kekurangan yakni dari kurang disiplinnya pegawai dalam penanganan kearsipan terutama yang berhubungan dengan masyarakat seperti penyerahan e-KTP masyarakat, pembuatan surat menyurat sering mengalami kesalahan baik dari proses pengetikan, kesalahan tulisan dan keterlambatan proses surat menyurat (Wawancara, 29 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, petugas melayani kebutuhan masyarakat yang berkunjung ke Kelurahan Lompo Riaja, namun kemudian masyarakat menyetorkan dokumen atau persyaratan yang diajukan untuk kepengurusan tersebut. Setelah itu petugas yang berwenang akan meneliti persyaratan yang diajukan oleh masyarakat apakah telah memenuhi syarat atau belum.

Hal ini dikuatkan oleh Abd. Kadir selaku Ketua RT.04 Lingkungan Maruala, ia mengatakan bahwa:

Kearsipan masih belum teratur dikarenakan kurangnya pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Lompo Riaja, dan juga kemampuan pegawai yang masih rendah dalam menangani masalah kearsipan sehingga memberi dampak terhadap kepercayaan masyarakat, begitu juga pelayanan yang diberikan sering tidak tepat sasaran sehingga masyarakat mengeluh (Wawancara, 29 November 2021).

Dengan demikian dapat dikatakan memang masih banyak memerlukan pembenahan terhadap kearsipan, baik terhadap fasilitas dan sarana yang masih belum sepenuhnya sempurna.

Hal ini dikuatkan juga oleh Deni Darman, S.Sos selaku warga Lingkungan Jalanru, ia mengatakan bahwa:

Pelayanan Kearsipan masih belum teratur sepenuhnya, disaat kami memerlukan proses surat menyurat sering telat, tidak tepat sasaran sehingga masyarakat sering bingung dengan pelayanan kearsipan yang diberikan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Lompo Riaja, serta kurangnya pemahaman oleh seorang pegawai terhadap pentingnya sebuah arsip, disaat dibutuhkan akan lebih memudahkan (Wawancara, 29 November 2021).

Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan kearsipan masih belum sepenuhnya efektif, sehingga masih banyak memerlukan pembenahan terhadap kearsipan, baik terhadap fasilitas dan sarana yang masih belum sepenuhnya sempurna, serta memberikan pemahaman akan pentingnya sebuah arsip terutama Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru.

2. Pemisahan Arsip

Penyimpanan arsip yang dalam penerapannya adalah dengan meneliti terhadap arsip yang akan disimpan. Dalam tahap ini, selain diteliti secara mendalam terhadap arsip atau dokumen-dokumen tersebut harus mendapat persetujuan dari pihak yang berwenang, dalam hal ini Lurah Lompo Riaja.

Begitu juga diungkapkan oleh Hasni, S.Sos. selaku Sekertaris Lurah Lompo Riaja, ia mengatakan:

Pelaksanaan kearsipan terutama dalam penyimpanan arsip sudah baik, namun arsip belum sepenuhnya mampu disimpan dengan baik dalam computer dikarenakan kurangnya keahlian dan pemahaman serta serta prilaku pegawai yang terkadang malas dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan sehingga memberi dampak terhadap kepercayaan masyarakat dalam urusan pelayanan kearsipan (Wawancara, 29 November 2021).

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa, Pelaksanaan kearsipan terutama dalam penyimpanan arsip belum sepenuhnya dapat dilakukan dikarenakan keterbatasan skill serta kurangnya keaktifan pegawai.

Sebagaimana juga disebutkan oleh Ruswally selaku warga lingkungan Maruala, ia mengatakan:

Kita lihat secara garis besar pelaksanaan kearsipan yang saat ini masih belum optimal, dikarenakan masih banyak pegawai yang kurang paham tentang kearsipan sehingga memberikan dampak terhadap pelayanan, juga sebuah pelayanan kearsipan perlu didukung oleh fasilitas yang memadai serta sumber daya manusia yang mencukupi (Wawancara, 29 November 2021).

Pelaksanaan penyimpanan arsip telah dilaksanakan cukup baik di Kelurahan Lompo Riaja. Terbukti dengan seluruh surat-surat yang telah diajukan oleh masyarakat disortir oleh petugas sebelum disimpan setelah mendapat persetujuan dari Lurah Lompo Riaja. Untuk kemudian surat-surat tersebut disimpan berdasarkan nama lingkungan dan kepentingan masyarakat.

3. Pengumpulan Arsip

Kelurahan Lompo Riaja dalam pelaksanaan proses mengumpulkan arsip dilakukan dengan cara arsip-arsip yang masuk dipadukan dengan persoalan-persoalan yang sama kemudian disimpan. Sebelum disimpan arsip-arsip tersebut juga selalu diberi tanggal pengajuan dan dibedakan berdasarkan kepentingan-kepentingan masyarakat.

Sebagaimana diungkapkan oleh Baharuddin, S.Sos selaku Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum mengatakan:

Pelayanan kearsipan masih belum maksimal sehingga memerlukan pengalaman serta pengetahuan dalam menyusun

arsip, namun demikian kurangnya sumber daya manusia menjadi pengaruh terhadap pelayanan kearsipan yang diberikan sehingga akan memudahkan dalam pekerjaan (Wawancara, 21 November 2021).

Setelah itu arsip-arsip tersebut dimasukkan ke dalam map-map yang telah tersedia seperti map untuk kepengurusan e-KTP, map untuk kepengurusan Kartu Keluarga, map untuk kepengurusan surat keterangan kematian dan sebagainya.

4. Penggolongan Kearsipan

Proses ini pengklasifikasian arsip yakni dengan cara menggolonggolongkan arsip dengan didasarkan pada perbedaan perbedaan yang ada untuk menentukan sub-sub subyek beserta kodenya secara cermat. Dalam melakukan pengklasifikasian arsip-arsip atau berkas-berkas di Kelurahan Lompo Riaja arsip diberi nama dan diberi kode dalam penyimpanannya.

Kembali diungkapkan oleh Sahrul Ramadhan, S.T, selaku tokoh masyarakat Kelurahan Lompo Riaja , bahwa:

Pelaksanaan kearsipan di sub bagian kearsipan di kantor kelurahan Lompo Riaja berjalan sesuai dengan aturan akan tetapi kurangnya pemahaman tentang artinya sebuah kearsipan membuat para pegawai menjadi tidak serius dalam menjalankannya (Wawancara, 29 November 2021).

Begitu juga diungkapkan oleh Ahmad selaku Kasi Tata Pemerintahan, mengatakan bahwa:

Pelaksanaan kearsipan untuk saat ini sudah benar namun fasilitas yang disediakan tidak ada sehingga banyak arsip yang tercecer dan tidak ada ruangan khusus untuk penyimpanan arsip yang disediakan oleh pemerintah sehingga membuat para pegawai

kewalahan dalam menyusun dan merapikan arsip-arsip di Kantor Kelurahan Lompo Riaja (Wawancara, 29 November 2021).

Berdasarkan uraian di atas, terhadap kearsipan di kantor Kelurahan Lompo Riaja sudah dilakukan sebagaimana mestinya namun kurangnya pemahaman akan tugas kearsipan masih belum memenuhi standar.

Klasifikasi arsip di Kelurahan Lompo Riaja mengikuti aturan yang telah diberikan. Namun, sistem penyimpanan arsip dengan cara mengklasifikasikan arsip kurang berjalan maksimal di Kelurahan Lompo Riaja. Dalam hal ini masih terdapat kendala yaitu kurangnya pengawasan atasan terhadap kinerja pegawai.

5. Membuat file Arsip di Komputer

Arsip yang ada diketik dalam komputer, diberi nama file nya, disimpan di dalam folder yang berbeda-beda. Seperti folder subbag pemerintahan berisi file Kartu Keluarga, file surat keterangan kelahiran, file surat keterangan kematian, file surat keterangan pindah. Selama ini manajemen penyimpanan arsip di Kelurahan Lompo Riaja yang telah tertata dengan baik dimana arsip disimpan dengan cara manajemen penyimpanan arsip tersebut di atas. Namun penyimpanan arsip ini hanya berlaku pada sub bagian Umum dan Kepegawaian serta sub bagian Keuangan saja.

Seperti halnya di ungkapkan oleh Abd. Kadir selaku Ketua RT.04 Lingkungan Maruala, berpendapat bahwa:

Proses penyimpanan kearsipan masih belum teratur dikarenakan kurangnya pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Lompo Riaja belum sepenuhnya memahami komputer sehingga masih belum sempurna kearsipannya, dan juga skill pegawai yang masih rendah dalam menangani masalah kearsipan sehingga memberi

dampak terhadap kepercayaan masyarakat, namun demikian masih terdapat kekurangan yakni dari kurang disiplinnya pegawai dalam penanganan kearsipan terutama yang berhubungan dengan masyarakat (Wawancara, 08 Oktober 2014).

Berdasarkan uraian tersebut, masih banyak pegawai yang belum sepenuhnya memahami komputer sehingga belum sepenuhnya bisa proses kearsipan berjalan lancar, begitu juga pegawai akan lebih mudah dalam melayani kebutuhan masyarakat yang berkunjung ke Kelurahan Lompo Riaja.

Hal ini dikuatkan oleh Muh. Unge selaku Kepala Lingkungan Jalanru, ia mengatakan bahwa:

Proses penyimpanan kearsipan bisa di kategori baik namun masih terdapat kekurangan yakni dari kurang disiplinnya pegawai dalam penanganan kearsipan terutama yang berhubungan dengan masyarakat, sehingga memberi dampak terhadap kepercayaan masyarakat (Wawancara, 29 November 2021).

Dengan demikian dapat dikatakan memang masih banyak memerlukan pembenahan terhadap kearsipan serta memerlukan pegawai yang ahli dalam proses penyimpanan arsip di Kelurahan Lompo Riaja.

Untuk subbagian yang lain masih belum tertata dengan baik terutama pada subbagian Pemerintahan yang hanya menjalankan teknik secara manual dalam manajemen penyimpanan arsipnya. Dengan penerapan manajemen penyimpanan arsip di Kelurahan Lompo Riaja yang belum terlaksana secara maksimal, maka akan membuat para pegawai Kelurahan Lompo Riaja kesulitan dalam mencari dan menemukan kembali arsip.

Hal ini dikuatkan juga oleh Deni Darman, S.Sos selaku Masyarakat Lingkungan Jalanru, ia mengatakan bahwa:

Kurangnya pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Lompo Riaja, serta kurangnya pemahaman oleh seorang pegawai terhadap pentingnya sebuah arsip, disaat dibutuhkan akan lebih memudahkan Pelayanan Kearsipan masih belum teratur sepenuhnya, disaat kami memerlukan proses surat menyurat sering telat, tidak tepat sasaran sehingga masyarakat sering bingung dengan pelayanan kearsipan yang diberikan(Wawancara, 29 November 2021).

Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan kearsipan masih belum sepenuhnya efektif, sehingga masih banyak memerlukan pembenahan terhadap kearsipan, baik terhadap fasilitas dan sarana yang masih belum sepenuhnya sempurna, serta memberikan pemahaman akan pentingnya sebuah arsip terutama Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru.

Padahal Subbag Pemerintahan Kelurahan Lompo Riaja memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran, Pembuatan Surat Keterangan Kematian, Pembuatan Kartu Keluarga, Pembuatan e-KTP, Pembuatan Surat Keterangan Pindah dan lain sebagainya.

Dalam hal ini yang paling sering mengalami kesulitan dalam pencarian kembali arsip khususnya pada pembuatan kartu keluarga, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, surat keterangan pindah bagi masyarakat yang berkepentingan. Disini, seringkali petugas mengalami kesulitan menemukan kembali surat-surat tersebut saat masyarakat datang kembali untuk mengambilnya sehingga masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Lompo Riaja.

Hal ini disebabkan karena surat/arsip hanya diletakkan begitu saja pada suatu tempat yang tidak layak seperti pada kardus, stop map, tidak adanya catatan yang penting dalam penyimpanannya hanya menyantumkan nama kelurahannya saja untuk penyimpanannya, kurangnya SDM yang kompeten dalam bidang kearsipan, kurangnya konfirmasi antar petugas dalam hal pelaksanaan tugas, petugas Kelurahan Lompo Riaja juga berprinsip segera mengerjakan surat yang diminta oleh masyarakat sehingga mereka memiliki banyak waktu untuk bersantai.

Selain itu jenis surat-surat yang diminta masyarakat di atas bersifat dinamis kontemporer dimana arsip-arsip tersebut hanya bersifat sementara bagi instansi sehingga petugas Kelurahan Lompo Riaja khususnya pada Kasi Pemerintahan yang menangani pelayanan terhadap masyarakat kurang memperhatikan prosedur penyimpanan arsip yang layak dan sebenarnya. Hal ini disebabkan oleh pengambilan arsip yang sewaktu-waktu dilakukan masyarakat yang berkepentingan.

2. Pelayanan Kearsipan di kantor kelurahan Lompo Riaja

Pelayanan Publik tentang kearsipan yang bersifat administratif yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat seperti surat pengantar pembuatan Kartu Penduduk, Pengurusan kepemilikan tanah, maupun legalisir Surat-surat. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan ternyata pedoman untuk melaksanakan pelayanan didalam pemberian layanan publik terutama dalam kearsipan oleh Kantor Kelurahan Lompo Riaja.

Kegiatan pelayanan kearsipan pada umumnya merupakan faktor penunjang penyelenggara tata laksana kantor yang berujung pada pelayanan efektifitas kepada masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan penataan serta pengelolaan yang baik terhadap arsip itu sendiri. Kantor Lurah Lompo Riaja adalah salah satu instansi yang ada di Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru dimana tujuan utamanya meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Untuk menunjang hal tersebut, maka peran tugas pelayanan kearsipan juga sangat diperlukan.

Adapun dalam pelayanan yang diberikan dalam kearsipan kepada masyarakat sebagai berikut:

a. Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan akurat dan profesional. Misalnya memberikan informasi tentang syarat-syarat dalam permohonan pembuatan baik pembuatan surat-surata dan KTP. Kemampuan untuk memberikan jasa dengan akurat dan professional. Seperti halnya di ungkap oleh Lurah Lompo Riaja Bapak Abdul Salam, S.Sos, ia mengatakan

Kami menjamin bahwa petugas dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara teliti dan seksama sebagaimana tenaga yang terlatih sehingga terjamin keandalan para petugas pada bagian pelayanan terutama pelayanan administrasi kearsipan. Begitu halnya kami sebagai pengabdian masyarakat juga memiliki kekurangan dalam melayani masyarakat baik proses surat menyurat dan masalah kearsipan (Wawancara tanggal 29 November 2021).

Mengenai apa yang dikemukakan oleh Bapak Camat Nisam di atas dibenarkan oleh tokoh masyarakat Sahrul Ramadhan, S,T sebagaiberikut:

Bahwa selaku petugas pelayanan administrasi selama ini selalu diingatkan akan tugas dan kinerjanya dan sering diadakan pelatihan dalam pemberian pelayanan namun masih banyak pegawai yang kurang teliti dalam menjalankan tugasnya, sehingga memberi dampak terhadap masyarakat (Wawancara tanggal 29 November 2021).

Memperhatikan hasil wawancara sebagaimana diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja masih lambat dalam memberikan pelayanan administrasi, meskipun pihak petugas pelayanan terpadu telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang akurat.

b. Ketanggapan

Ketanggapan merupakan kemampuan pegawai dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat. Mengenai kemampuan untuk menangkap keinginan masyarakat dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat. Kantor Kelurahan Lompo Riaja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah berusaha memaksimalkan sarana dan prasarana pelayanan yaitu komputer, namun sebagai tenaga mesin kadangkala mengalami gangguan (hang) sehingga sedikit menghambat pelayanan karena harus menunggu perbaikan.

Begitu juga dikemukakan oleh Deni Darman, S.Sos selaku warga Lingkungan Jalanru sebagai berikut:

Persoalan yang banyak dialami dalam proses pelayanan adalah komputer sudah hang, maka harus menunggu perbaikan komputer, apalagi ditambah masih banyak pegawai yang tidak ada di tempat sehingga sulit untuk membantu masyarakat dalam pelayanan administrasi, hal ini menyebabkan pelayanan kearsipan menjadi lemah dan tidak beraturan (Wawancara tanggal, 29 November 2021).

Memperhatikan hasil wawancara sebagaimana di atas dapat disimpulkan bahwa mengenai ketanggapan dari pihak Kantor Kelurahan Lompo Riaja masih ada kekurangan terutama jika komputer mengalami gangguan, maka proses pelayanan administrasi dapat tertunda.

c. Kepastian

Kepastian merupakan kemampuan meyakinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya. Sehingga pihak Kantor Kelurahan Lompo Riaja selalu berusaha memberikan pelayanan yang tepat waktu, namun kadangkala ada sedikit kendala yang menjadikan pelayanan terlambat. Mengenai hal tersebut dikuatkan oleh Nasar selaku Ketua Karang Taruna ia mengatakan bahwa:

Memang saya melihat bahwa sering keterlambatan serta kurang tepat waktu kadang terjadi, yang disebabkan oleh pegawai komputer sering terjadi gangguan sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal (Wawancara tanggal 29 November 2021).

Kondisi sebagaimana di atas juga dirasakan oleh Abd. Kadir selaku Ketua

RT.04 Lingkungan Maruala, ia mengatakan:

Masyarakat terkadang mengeluhkan tentang pelayanan administrasi dan sering tidak tepat waktu yang dirasakan oleh sebagian masyarakat, akan tetapi masih saja ada pegawai yang tidak profesional dalam bekerja sehingga memberi dampak terhadap masyarakat luas (Wawancara tanggal 29 November 2021)

Memperhatikan hasil wawancara sebagaimana di atas dapat disimpulkan bahwa masih ada gangguan dirasakan terutama dalam keterlambatan proses administrasi.

Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa penyelenggaraan arsip telah dilakukan sebagaimana mestinya meskipun masih dilakukan secara sederhana. Hal ini dapat dilihat sebagai aktifitas yang ada pada kantor tersebut yakni setiap dokumen-dokumen yang penting dalam bentuk tulisan maupun gambar yang memiliki nilai dan manfaat serta bersifat penting dan rahasia dilakukan dengan penanganan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara serta pengamatan yang dilakukan oleh peneliti Pelayanan kearsipan Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru sudah baik tapi masih sederhana dan masih ada beberapa permasalahan yang harus diperbaiki misalnya, Surat masuk dan surat keluar sering hilang karena belum adanya SDM pengelola arsip, Surat sering tercecer karena kurangnya fasilitas penyimpanan arsip

Berdasarkan hasil Observasi yang dilakukan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja pada tanggal 29 November 2021 diperoleh bahwa dengan mengelola kearsipan diperlukan adanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas untuk menciptakan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan yaitu sumber daya manusia.

Hal tersebut didukung dengan pernyataan bapak Abdul Salam, S.Sos selaku Lurah Lompo Riaja yang menyatakan bahwa adanya koordinasi antara lurah lompo riaja dengan pegawai diperlukan agar tercipta pelayanan publik yang baik.

Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete Riaja sumber daya manusianya yang sudah ada bisa dikatakan memenuhi persyaratan dalam pelayanan publik. Kinerja para pegawai pada kelurahan lompo riaja 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 disetiap 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.

C. Pembahasan

1. Pengelolaan Kearsipan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja

Pengelolaan kearsipan di Kantor Lurah Lompo Riaja sudah dilakukan sebagai mana mestinya, namun demikian masih diperlukan keahlian khusus untuk melakukan penyimpanan arsip, sehingga kearsipan akan lebih mudah di saat diperlukan. Mengenai pelayanan kearsipan di Kecamatan Nisam masih terdapat kurang disiplinnya pegawai dalam penanganan kearsipan terutama yang berhubungan dengan masyarakat, baik proses surat menyurat dan lain-lainnya.

Sebagaimana dikatakan arsip adalah catatan atau rekaman dari setiap kegiatan yang dilakukan sebagai alat bantu untuk mengingat maupun untuk keperluan administrasi, hukum, dan kepentingan-kepentingan pembuktian-pembuktian yang otentik. Dengan adanya arsip akan timbul pekerjaan kearsipan, baik dengan peralatan yang sederhana maupun dengan peralatan yang canggih atau teknologi tinggi seperti misalnya komputer.

Dengan demikian arsip merupakan bukti dokumenter mengenai penyelesaian persoalan, bukti transaksi dan perencanaan kedepan suatu badan atau lembaga. Arsip diantaranya adalah sebagai bahan pengingat bagi suatu badan atau lembaga bahkan perseorangan, memberikan keterangan yang dibutuhkan, memberikan nilai pembuktian dari sesuatu hal, menggambarkan peristiwa masa lampau serta berfungsi sebagai bahan untuk dipelajari, sehingga dapat memberikan bahan untuk ilmu pengetahuan.

Oleh sebab itu kearsipan merupakan bukti pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan administrasi dari suatu organisasi terutama Staff Lurah Lombo Riaja. Kearsipan memiliki peran penting serta nilai dan arti yang merupakan bahan bukti resmi penyelenggaraan administrasi pemerintahan kecamatan akan memberi dampak baik tingkat efektifannya. Demi terpeliharanya arsip maka diperlukan cara pengelolaan, pengaturan dan penanganan kearsipan yang benar sehingga arsip dapat tertata dengan baik dan benar untuk memudahkan penemuan kembali arsip secara cepat, tepat dan teliti. Agar kegiatan kearsipan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka perlu ditetapkan standar pelayanan yang baik dan benar.

Sebagaimana yang diungkapkan dalam hasil penelitian Silviana Shinta (2015) dalam judul “Efektivitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Aceh Barat” bahwa dalam pengelolaan kearsipan di kantor arsip dan perpustakaan daerah kabupaten aceh barat sudah sangat baik dilakukan dimana alur proses dalam hal pengurusan administrasi kearsipan dibantu oleh pegawai kantor arsip dan perpustakaan daerah kabupaten Aceh Barat untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan dalam hal peminjaman atau pengembalian arsip pada kantor arsip dan perpustakaan Kabupaten Aceh Barat. Penelitian tersebut menjadi acuan peneliti dalam melihat sistem pengelolaan kearsipan yang ada di Kantor Kelurahan Lompo Riaja.

Dalam penelitian Silviana Shinta (2015) sedikit berbeda dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, dimana dalam penelitian ini Pengelolaan kearsipan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja belum sepenuhnya efektif dikarenakan tingkat efektifitas pelaksanaan kearsipan yang diterapkan Kelurahan Lompo Riaja masih berada dalam kategori kurang baik. Hal tersebut diketahui dari cara penyusunan dan penyimpanan masih dilakukan secara manual.

Selain itu instansi pelayanan kearsipan harus mempunyai unit aduan dan informasi yang berfungsi sebagai sarana yang memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan segala bentuk saran ataupun pengaduan yang terkait dengan pelayanan. Unit pelayanan yang melaksanakan pengelolaan arsip adalah Sekertaris Lurah dan bagian staf lurah Lompo Riaja, dalam pelayanan

kearsipan harus berupaya memberikan pelayanan yang jauh lebih baik dari sebelum dimana pelayanan tersebut cepat, mudah dan memuaskan. Tujuan pelayanan kearsipan adalah menunjukkan tingkat kerja yang baik kepada masyarakat. Untuk memenuhi hal ini, diperlukan peningkatan di dalam kualitas pelayanan yang ada sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

2. Pelayanan Kearsipan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja

Melayani kebutuhan masyarakat terutama di Kelurahan Lompo Riaja, dalam proses pelaksanaan kearsipan adalah hal yang utama yang harus dilakukan, namun demikian masyarakat pelayanan kearsipan belum sepenuhnya berjalan efektif dikarenakan masih banyak kekurangan yang harus dihadapi seperti, kurangnya SDM, fasilitas yang belum tersedia sehingga pelayanan tersebut masih banyak yang belum sesuai, baik penataan arsip, peletakan arsip dan penyusunan arsip dengan baik. Masih banyak dijumpai arsip-arsip yang hanya ditumpuk di dalam gudang, diletakkan begitu saja di tempat yang tidak layak sehingga cepat rusak, dan sulit ditemukan kembali oleh petugas apabila sewaktu-waktu diperlukan.

Di dalam sebuah kantor pasti menyediakan perlengkapan untuk penyimpanan arsip. Selain perlengkapan utama untuk menyimpan arsip perlu juga disediakan perlengkapan-perengkapan dalam penyimpanan arsip, diantaranya adalah: penyekat, map (folder), penunjuk (guide), lemari arsip. Pada kantor Kantor Kelurahan Lompo Riaja dalam melakukan kegiatan kearsipan perlu adanya peralatan dan perlengkapan dalam pengelolaan arsip

tersebut, dengan adanya fasilitas tersebut maka dalam penataan arsip akan tertata lebih rapi dan memudahkan arsiparis dalam pencarian arsip yang akan digunakan.

Seperti halnya kearsipan yang masih belum teratur dikarenakan kurangnya pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Lompo Riaja, dan juga skill pegawai yang masih rendah dalam menangani masalah kearsipan sehingga memberi dampak terhadap kepercayaan masyarakat. Pelayanan kearsipan yang kurang efektif memerlukan pembenahan, baik terhadap fasilitas dan sarana yang masih belum sepenuhnya sempurna, serta memberikan pemahaman akan pentingnya sebuah arsip terutama Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru.

Fungsi yang peting tapi sering diabaikan dalam penataan arsip untuk menjamin kelestarian informasi yang terkandung didalam arsip adalah pemeliharaan dan perawatan fisik. Pada kantor Kelurahan Lompo Riaja perlu melakukan pemeliharaan arsip guna untuk penjagaan arsip agar kondisi fisiknya tidak rusak selama masih mempunyai nilai guna sehingga mempermudah dalam memberikan pelayanan.

Dalam melakukan kegiatan pelayanan dalam kearsipan pada kantor Kelurahan Lompo Riaja sudah sesuai dengan teori yang ada, sehingga tidak terdapat kendala dalam kegiatan pelayanan kearsipan, namun demikian tidak semuanya telah sesuai masih banyak memerlukan pembenahan arsip.

Beberapa faktor yang menyebabkan Pegawai Lurah Lompo Riaja belum atau tidak melakukan penataan arsip-arsip sebagaimana mestinya antara lain

adalah kurang adanya kesadaran dari para pegawai kemudian tidak tersedianya tenaga atau pegawai yang ahli dalam bidang kearsipan.

Pelaksanaan kearsipan seringkali memberikan penilaian kepada masyarakat terhadap sub bagian kepegawaian Kantor Kelurahan Lompo Riaja. Banyak penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Untuk menjaga agar tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat maka perlu dilakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan terutama pelaksanaan kearsipan dengan baik dan benar.

Kantor Lurah Lompo Riaja dalam pengelolaan arsip masih sangat kurang, terutama peralatan dan perlengkapan dalam melakukan kegiatan kearsipan akan menghambat dalam proses pelayanan kearsipan kepada masyarakat. Pada kantor tersebut hanya menggunakan map, guide, lemari arsip hal ini kurang efektif sehingga akan memerlukan waktu dalam pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Kualitas pelayanan yang baik seperti yang dikemukakan oleh Zeithmal dalam (Putro, 2014) ada lima yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Dan hal tersebut sebagian sudah diamalkan dalam pelayanan kearsipan di kantor kelurahan Lompo Riaja seperti Keandalan, ketanggapan dan kepastian.

Tingkat kepuasan masyarakat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh masyarakat dengan kenyataan yang didapat, dalam artian bila kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dapat dipenuhi, maka masyarakat akan merasa puas dan terlayani dengan baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

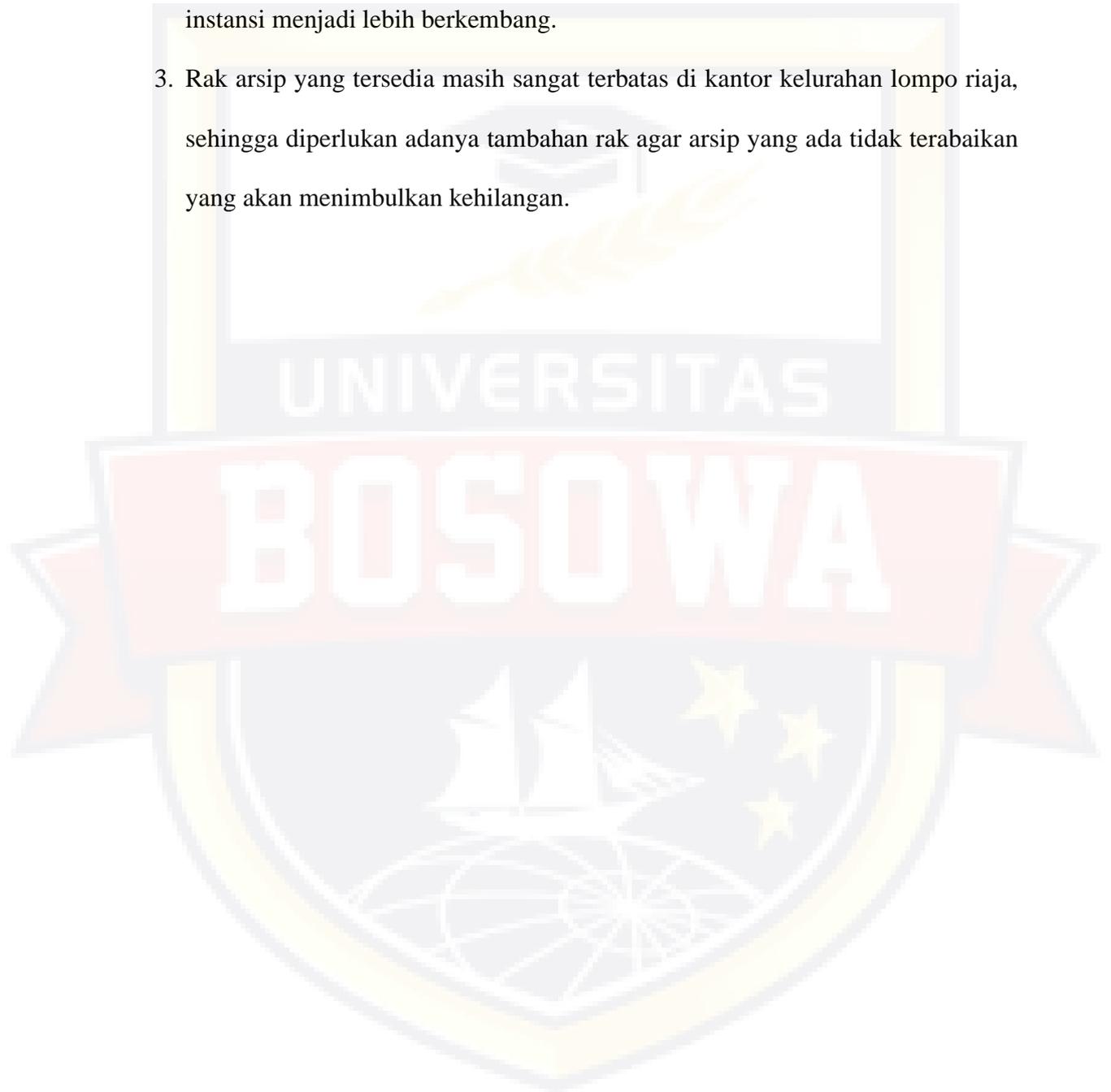
1. Pengelolaan kearsipan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja belum sepenuhnya efektif dikarenakan tingkat efektifitas pelaksanaan kearsipan yang diterapkan Kelurahan Lompo Riaja masih berada dalam kategori kurang baik. Hal tersebut diketahui dari cara penyusunan dan penyimpanan masih dilakukan secara manual.
2. Sebagaimana upaya yang dilakukan oleh Pegawai Kantor Kelurahan Lompo Riaja dalam memberikan pelayanan kearsipan dengan baik adalah mendatangkan pegawai dengan sumber daya manusia yang lebih baik dan pegawai yang mengerti tentang masalah kearsipan dan pelayanannya.

B. Saran

Saran yang dapat diperhatikan yaitu :

1. Dengan melihat pekerjaan dalam mengelola kearsipan cukup membosankan, maka perlu menempatkan orang yang tepat dalam mengelolanya. Karena jika bukan orang yang bertanggungjawab, maka tugas-tugas kearsipan bisa terbengkalai.

2. Kualitas sumber daya manusia yang ada di kelurahan lombo riaja perlu ditingkatkan. Sumber daya manusia yang kompeten akan membuat suatu instansi menjadi lebih berkembang.
3. Rak arsip yang tersedia masih sangat terbatas di kantor kelurahan lombo riaja, sehingga diperlukan adanya tambahan rak agar arsip yang ada tidak terabaikan yang akan menimbulkan kehilangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, R. R. (2021). E011171524_skripsi 1-2. *EFEKTIVITAS PENGELOLAAN KEARSIPAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN SOPPENG*, 10.
- Arsim. (2017). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 236–245.
- Darmanto. (2018). Pengantar Ilmu Administrasi. *Universitas Medan Area*, 1–41.
<http://adminpublik.uma.ac.id/2020/09/18/pengertian-administrasi-publik/>
- Dwihartini, M. (2014). Konsep Arsip dan Kearsipan. *Jurnal Universitas Yogyakarta*, 1, 1–8.
- Goni, L. A. (2017). Efektivitas Pengelolaan Kearsipan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang. *Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*.
- Kamaruddin, S. (2019). ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya. *Akmen, February*, 1–229.
<https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>
- Kurniani, D. (2013). *Faktor-faktor penunjang kearsipan di kelurahan kampung bulang kota tanjungpinang*.
- LISA, R., MASCHANDRA, & ISKANDAR, R. (n.d.).
ANALISIS PENELITIAN KUALITATIF MODEL MIL.
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Meirinawati, & Prabawati. (2015). Manajemen Kearsipan untuk Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran yang Efektif dan Efisien. *Administrasi Perkantoran, September*, 177–187.

<https://jurnal.uns.ac.id/snppap/article/download/26562/18924>

- MENPAN. (2008). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Mingkid, G. J., Liando, D., & Lengkong, J. (2017). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN DANA DESA DALAM PENINGKATAN PEMBANGUNAN (Suatu Studi Di Desa Watutumou Dua Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara). *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2, 3.
- Mirmani, A. (2016). Pengantar kearsipan. *Kearsipan*, 1–6.
- Muksan. (2007). *Efektifitas Pengolahan Arsip Di Kantor Kecamatan Gunungpati Semarang*. 8.
- Mulyawan, R. (1384). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*.
- Pratama, Y. A., & Ratmawati, R. (2016). *HENRY FAYOL SEBAGAI BAPAK TEORI ADMINISTRASI MODERN Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Mata Kuliah*.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>
- Rusmawati, L. T., Anggraeni, R., & Arifin, M. Z. (2019). *SISTEM PENGELOLAAN ARSIP DI KANTOR KELURAHAN SIDODADI KECAMATAN SAMARINDA ULU*. 7, 8484–8498.
- Sugihartono, J. (2009). ANALISIS PENGARUH CITRA, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada PT. PUPUK KALIMANTAN TIMUR, Sales Representative Kabupaten Grobogan). *Program*.
- Utami, H. M. (2016). *KEEFEKTIFAN KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN TAMALANREA*.

LAMPIRAN

1. Dokumentasi



Foto bersama Lurah Kelurahan Lompo Riaja setelah melakukan wawancara



Kegiatan wawancara bersama lurah Kelurahan Lompo Riaja mengenai Sumber Daya Manusia, Pengelolaan Arsip dan Kearsipan, serta Sarana dan Prasarana Arsip di Kelurahan Lompo Riaja



Kegiatan wawancara bersama sekretaris lurah mengenai Sumber Daya Manusia, Pengelolaan Arsip dan Kearsipan, serta Sarana dan Prasarana Arsip di Kelurahan Lompo Riaja



Sarana Arsip berupa 1 buah lemari arsip



Sarana Arsip berupa Komputer dan Printer yang lengkap dengan fotocopy



Ruangan Arsip



Observasi awal (Kondisi Bangunan Kantor Kelurahan Lompo Riaja)



Observasi awal (Kondisi Ruangan Kantor Kelurahan Lompo Riaja)

DATA REKAPITULASI JUMLAH PENDUDUK AKHIR BULAN
KELURAHAN LOMPO RIAJA KECAMATAN TANETE RIAJA KABUPATEN BARRU

BULAN : **AGUSTUS** TAHUN : 2021

NO	NAMA LINGKUNGAN	JUMLAH PENDUDUK AWAL BULAN						TAMBAH BULAN INI				PENURUNAN BULAN INI				JUMLAH PENDUDUK AKHIR BULAN								
		WNA		WNI		JUMLAH ANGGOTA KELUARGA	JML. JAWA (JW)	LAHIR		DATANG		MATI		PINDAH		WNA		WNI		JML. ANGGOTA KELUARGA	JML. JAWA (JW)	JML. JAWA (JW) (SP)		
		L	P	L	P			L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P					
1	RALLA	560	-	518	548	1.861	2.421	-	2	3	-	4	4	-	1	-	4	4	-	916	560	500	1.865	2.455
2	MARUALA	278	-	264	481	945	1.223	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	487	482	278	949	1.227
3	JALANRU	500	-	370	555	725	1.025	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	360	556	300	726	1.028
4	CEMPA	714	-	441	423	864	1.078	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	452	423	214	666	1.079
	JUMLAH	1.552	-	2.388	2.027	4.396	5.747	-	6	5	-	5	5	-	1	-	5	5	-	2.352	2.111	1.853	4.404	6.756

Observasi awal (Kondisi Ruang Kantor Kelurahan Lompo Riaja)



Observasi awal (Kondisi Ruang Kantor Kelurahan Lompo Riaja)