

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI KEARSIPAN TERHADAP PELAYANAN
KETATAUSAHAAN PADA BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS

OLEH

ALIA GANI MANURUNG

NPM. 141801074



PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2016

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/3/20

Access From (repository.uma.ac.id)9/3/20

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI KEARSIPAN TERHADAP PELAYANAN
KETATAUSAHAAN PADA BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi
Publik dalam Program Studi Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**OLEH
ALIA GANI MANURUNG
NPM. 141801074**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2016

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/3/20

Access From (repository.uma.ac.id)9/3/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dalam Pelayanan
Ketatausahaan Pada Biro Umum Sekretariat Daerah
Provinsi Sumatera Utara**

N a m a : Alia Gani Manurung

N P M : 141801074

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Drs. Kariono, MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**


Dr. Warjio, MA

Direktur


Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/3/20

Access From (repository.uma.ac.id)9/3/20

Telah diuji pada Tanggal 1 Nopember 2016

N a m a : Alia Gani Manurung

N P M : 141801074



Panitia Penguji Tesis

Ketua : Drs. Agus Suryadi, M.Si
Sekretaris : Isnaini, SH, M.Hum
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA
Penguji Tamu : Dr. Abdul Kadir, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/3/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/3/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Nopember 2016

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL

433BBADF840906147

6000
ENAM RIBURUPIAH



Alia Gani Manurung

ABSTRAK

Berbagai kebijakan publik senantiasa mengikuti perkembangan tuntutan masyarakat maupun lingkungan yang ada. Kecenderungan terlambatnya mengaplikasikan aspek teknologi terbaru serta perangkat sistem yang mengikutinya akan berakibat pelayanan yang tidak maksimal serta bertimbunnya antrian kepentingan publik yang terhambat. Penerapan sistem Informasi kearsipan dalam pelayanan ketatausahaan pada Biro Umum Sekretariat Daerah propinsi Sumatera Utara, merupakan suatu tindakan pengambilan keputusan publik agar kualitas pelayanan dapat berjalan sesuai dengan kepentingan pengguna baik itu Pimpinan Daerah maupun pihak diluar organisasi yang sangat mengharapkan adanya pelayanan yang cepat, sederhana, mudah dan senantiasa dapat mengikuti perkembangan modernisasi.

Adapun penerapan sistem ini, meliputi Aspek Input berupa penyediaan perangkat komputer, petugas dan tata cara yang mengaturnya. Dalam hal proses penerapan sistem ini senantiasa dilakukan dengan pengarahan, pemantauan dan evaluasi agar sistem berjalan terarah. Output yang dihasilkan berupa surat keluar dengan barcode dan terdata secara komputerisasi serta data surat masuk dan positioning surat secara akurat dan cepat dapat terdeteksi. Manfaat yang dirasakan dari penerapan sistem ini berupa kemudahan layanan, pencarian data secara cepat, responsive, akuntabel dan penggunaan ruang yang tidak terlalu luas dalam menyimpan data.

Kata kunci : Implementasi kebijakan Penerapan Sistem Kearsipan dalam pelayanan ketatausahaan, melalui tahapan input, proses, output dan manfaat.

ABSTRACT

Various public policies always keep abreast of the demands of society and the environment. The tendency of late application of renewable technology aspects and the system tools that follow will result in sub-optimal services and the accumulation of impeded public interest queues. The application of archival information systems in administrative services at the General Bureau of North Sumatra Regional Secretariat is an act of public decision making so that the quality of service is hampered. can run in accordance with the interests of users both Regional Leaders and parties outside the organization that really expects servants who are fast, simple, easy and can always follow the development of modernization.

The application of this system includes the Input Aspect in the form of providing computer equipment, officers and the procedures that regulate it. In the case of the process of implementing this system is always carried out with direction, monitoring and evaluation so that the system runs directed. The resulting output in the form of outgoing letters with barcodes and computerized data and incoming mail data and letter positioning accurately and quickly can be detected. The perceived benefits of implementing this system include ease of service, fast, responsive, accountable data search and use of space that is not too broad in storing data.

Keywords: Implementation of the Filing System policy in administrative services, through the stages of input, process, output and benefits.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penukis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“PENERAPAN SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DALAM PELAYANAN KETATAUSAHAAN PADA BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA“**.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materiil maupun dukungan moril dari berbagai Pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof.Dr. H.A. Ya kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area Prof.Dr.Ir.Hj. Retna Astuti Kuswardani,MS
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik , Dr. Warjio, MA
4. Bapak Dr. Warjio, MA selaku Dosen Pembimbing I,yang telah memberikan arahan guna selesainya Tesis ini;
5. Bapak Drs. Kariono, MA selaku Dosen Pembimbing II, yang juga telah memberikan arahan dalam bimbingan Tesis ini;
6. Segenap Civitas Akademika Universitas Medan Area atas Ilmu yang diberikan semoga dapat menjadi bekal dalam pekerjaan maupun kehidupan sosial;
7. Ayah,Ibu serta istri dan Anak-anakku tercinta atas dukungan yang diberikan
8. Rekan – rekan kuliah , semoga bertemu dalam lain kesempatan.
9. Segenap Jajaran Biro umum Setdapropsu yang telah memberikan kewempatan penulis untuk melakukan penelitian dan pengambilan data – data terkait dengan tesis ini;
10. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis demi selesainya tesis ini.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN

DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian sistem informasi.....	6
2.1.1 Pengertian Sistem	6
2.1.2 Penertian Informasi	10
2.1.3 Sistem Informasi	12
2.2. Pengertian Kearsipan	13
2.3. Pengertian Ketatausahaan	22
2.4. Konsep pelayanan publik.....	23
2.5. Standart Pelayanan Minimal (SPM)	32
2.6. Penerapan Sistem Kearsipan sebagai Implementasi Kebijakan Publik.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Defenisi Konseptual	41
3.3 Unit Analisis dan informan.....	43
3.3.1 Unit Analisis	43
3.3.2 Informan	43

3.4. Sumber data dan teknik pengumpulan data	44
3.4.1 Sumber Data	44
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5. Analisis data	47
3.6. Tempat penelitian.....	48
3.7 Jadwal penelitian pengumpulan data	48

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran umum biro umum sekretariat daerah propinsi sumatera utara dan kelengkapan peralatan dalam penerapan sistem kearsipan.....	49
4.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi Biro Umum SetdaprovSU	50
4.1.2 Visi dan Misi Biro Umum	52
4.1.3 Sumber Daya Manusia	56
4.2 Hasil Penelitian	60
4.2.1 Aspek Input Dalam Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Pada Biro Umum SetdaprovSU	60
4.2.1.1 Peralatan	60
4.2.1.2 Manusia / Operator	63
4.2.1.3 Tata Cara	64
4.2.2 Proses Sistem Informasi Kearsipan	66
4.2.3 Output (Keluaran) Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dalam Pelayanan Ketatausahaan Pada Biro Umum SetdaprovSU	70
4.2.4 Manfaat (Benefit)	72

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	81
5.2. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Provinsi Sumatera Utara sebagai bagian dari Negara Kesatuan Republik Indonesia berdiri berdasarkan Undang - Undang Nomor 10 Tahun 1948 Tanggal 15 April 1948 tentang Provinsi Sumatera yang dibagi menjadi tiga sub Provinsi yakni Sumatera Utara, Tengah dan Selatan. Sumatera Utara sendiri merupakan penggabungan wilayah administratif dari Keesidenan Aceh, Sumatera Timur dan Tapanuli. Sebagai daerah otonom, kewenangan mengatur dan mengurus urusan pemerintahan untuk kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa dan aspirasi masyarakat dalam tatanan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Seiring dengan dinamika yang terjadi, kehadiran Pemerintah baik melalui instansi vertikal maupun Pemerintah Daerah senantiasa diharapkan lebih mengedepankan terwujudnya Pemerintahan yang baik, lebih humanis, responsive serta mendorong terciptanya proses yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah, khususnya dalam hal pelayanan kepada Masyarakat. Baik dalam hal mensejahterakan masyarakat melalui peningkatan mutu pelayanan ataupun meningkatkan keunggulan daerah guna mampu bersaing dengan daerah lainnya.

Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengamanatkan pemetaan urusan yang menjadi prioritas bagi masing - masing daerah otonom dalam menjalankan otonomi yang seluas - luasnya. Hal ini

dilakukan dalam menciptakan sinergi kelembagaan antara kementerian / lembaga yang sebagian urusannya diserahkan kepada Daerah dengan Pemerintah Daerah yang menerima kewenangan urusan dari Pemerintah Atas, berbarengan dengan otonomi yang menjadi kewajiban dan kewenangan Daerah yang muncul sebagai dasar asas otonomi.

Hal lain yang perlu menjadi dasar penyelenggaraan urusan pemerintahan di daerah adalah dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Peningkatan pelayanan dilakukan agar terciptanya jaminan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Dearah baik melalui perbaikan prosedur, peningkatan kapasitas dan kapabilitas personil maupun penerapan aspek teknologi.

Kemampuan layanan suatu organisasi pada saat ini seringkali diukur dengan bagaimana organisasi itu mampu memadukan unsur - unsur kemampuan personil, prosedur yang terukur dan terbuka serta kehandalan teknologi yang digunakan. Ramuan memadukan beberapa unsur tersebut diatas seringkali didambakan oleh setiap penerima jasa layanan pemerintah. Disamping itu, tingkat kepercayaan layanan juga sangat dipengaruhi oleh tampilan suasana tempat layanan, kecepatan dalam memproses, penampilan personil dan keramahtamahan dalam penyelenggaraan layanan. Kekakuan dalam penyelenggaraan layanan yang telah teruji kehandalannya sering kali menjadi sedikit berkurang nilai plusnya akibat personil yang memberikan layanan cenderung kurang ramah.

Dalam pelayanan yang dilakukan oleh Biro umum Setdapropsu khususnya bidang ketatausahaan, aspek kehandalan teknologi, kemampuan pengopersian alat dan keteguhan menjalankan SOP sering menjadi hal yang sangat disorot oleh berbagai penerima jasa layanan. Ekspektasi penerima jasa layanan dibidang ketatausahaan yang begitu tinggi merupakan tantangan para penyelenggara layanan untuk dapat bekerja maksimal dari waktu ke waktu.

Beberapa hal yang sering menjadi keluhan itu antara lain :

1. Sulitnya mendapatkan File data yang akurat dan sah terkait dengan File yang sudah bertahun - tahun dalam waktu cepat dikarenakan file yang bertumpuk – tumpuk ;
2. Kepastian data terkait penomoran dan penanggalan surat tidak terjamin keakuratannya karena pencatatan yang tidak tertib ;
3. Kebutuhan ruangan yang begitu luas untuk tempat dokumen arsip ;
4. Kesulitan untuk pelacakan posisi surat masuk dan proses tindaklanjutnya.

Terkait dengan hal - hal yang tersebut diatas merupakan aspek - aspek yang dapat mengakibatkan rendahnya mutu dan kepercayaan akan layanan Pemerintah Daerah, khususnya dalam hal ketatausahaan dari Biro umum Setdapropsu disamping hal lain terkait pelayanan yakni kemampuan personil maupun kekonsistenan penerapan SOP. Hal ini juga didapati oleh penulis pada saat melakukan observasi dan wawancara pada Biro Umum Setdapropsu yang dijelaskan oleh sumber data penulis kepada Ibu Dwi Endah selaku Kepala Bagian Tata Usaha dan Arsip pada Biro Umum Setdapropsu. Dijelaskan Bahwa sebelum penerapan Sistem Informasi Kearsipan keadaan penataan arsip tidaklah seperti

yang diharapkan, dalam arti penemuan dokumen dalam waktu cepat memang sulit dilakukan apalagi terkait dokumen yang sudah agak lama. Karena adanya fenomena ini, penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul “ **Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dalam Pelayanan Ketatausahaan Pada Biro Umum Setdapropsu** ”.

1.2. Perumusan Masalah

Sebagaimana lazimnya suatu penelitian, Hal yang menjadi aspek terpenting adalah menentukan masalah apa yang akan diteliti. Selain itu, perumusan masalah juga akan membantu dalam hal memberikan fokus terhadap penelitian agar lebih terarah dan menyederhanakan masalah agar lebih dapat dengan mudah dicarikan solusinya. Guna membatasi pembahasan permasalahan yang menjadi fokus penelitian, perumusan masalah yang ditetapkan adalah :

1. Bagaimana penerapan sistem informasi kearsipan pada Biro umum Setdaprosu dalam meningkatkan mutu pelayanan ketatausahaan ?
2. Sejauh mana sistem ini diterapkan dalam mendukung penataan kearsipan pada Biro Umum Setdapropsu, Khususnya pada Bagian Tata Usaha dan Arsip?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian biasanya dilakukan dalam mencapai sasaran tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

“ Menganalisa sejauh mana dan bagaimana penerapan Sistem Informasi Kearsipan pada Biro umum setdapropsu dilakukan ? ”.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain :

a. Manfaat Akademis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi yang berkaitan dengan penerapan Sistem Informasi Kearsipan dalam pelayanan ketatausahaan khususnya pada Biro umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara.

b. Manfaat Bagi Dunia Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi Pemerintah Daerah maupun instansi lainnya dalam rangka penerapan Sistem Informasi Kearsipan pada Biro Umum Setdapropsu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Sistem Informasi

2.1.1 Pengertian Sistem

Kata sistem berasal dari bahasa Yunani terdiri dari kata “ sym ” dan “ histanai ” yang dapat diartikan sebagai menempatkan secara bersama. WJS. Purwadarminta “ *sistem adalah kelompok bagian yang bekerjasama untuk melakukan suatu maksud* ”. Sukarna dalam buku *Advanced learners dictionary* (1977 : 13) menjelaskan pengertian sistem adalah “ *system is a group of fact ideas, beliefs etc arranged in an orderly way, as a system of philosophy* ” bahwa “ Sistem adalah kumpulan fakta - fakta, pendapat – pendapat, kepercayaan - kepercayaan dan lain - lain yang disusun dalam suatu cara yang teratur ; seperti filsafat ”. Dalam makna lain dijelaskan bahwa sistem adalah jaringan kerja dari sebuah prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama untuk melakukan kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Adapun yang menjadi unsur - unsur dari sistem mencakup adanya sekumpulan objek, adanya interaksi atau hubungan antara unsur - unsur, adanya sesuatu yang mengikat unsur - unsur, berada dalam suatu lingkungan yang kompleks, terdapat tujuan bersama sebagai hasil akhir.

Sementara dari karakteristik sistem dapat diuraikan beberapa hal, bahwa setiap sistem terdapat sejumlah komponen - komponen yang saling berinteraksi, memiliki batasan - batasan tertentu dengan lingkungan yang menandakan ruang

lingkup, Adanya lingkungan luar yang mempengaruhi terhadap operasi, adanya penghubung antara satu dengan yang lainnya, adanya masukan energi ke dalam sistem, adanya keluaran sistem baik yang bermanfaat ataupun sebagai eksekusi serta sasaran sistem yang terarah dan telah terencana dengan baik.

Disisi lain, pada hakekatnya sistem adalah suatu kerangka dari prosedur – prosedur yang saling berhubungan, yang tersusun mengikuti skema yang terpadu untuk menjalankan suatu kegiatan ataupun fungsi - fungsi dalam suatu proses dengan tujuan menghasilkan informasi untuk membantu pengambilan keputusan secara kontinyu. Menurut Sutarman (2009 : 5) dalam buku Pengantar Teknologi Informasi “ Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dalam suatu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian tujuan utama “.

Menurut Jogiyanto (2009 : 34) dalam buku berjudul Analisis dan Desain Sistem Informasi : “ Sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen “.

Gordon B. Davis sebagaimana dikutip oleh Sedarmayanti (2015 : 1) :
“ *Sistem informasi merupakan jalinan terintegrasi antara manusia dan atau mesin untuk menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pengambil keputusan* “. Sistem informasi merupakan bagian terpadu dari beragam komponen yang berkaitan satu sama lainnya termasuk aspek penggunaan teknologi guna meningkatkan kinerja secara signifikan.

Terdapat dua kelompok dasar pendekatan dalam mendefinisikan sistem yakni berdasarkan pendekatan pada prosedur dan pendekatan berdasarkan komponen. Pendekatan sistem berdasarkan pada prosedur diartikan sebagai suatu

jaringan dan prosedur yang saling berkaitan dan bekerjasama untuk melakukan suatu pekerjaan atau menyelesaikan suatu masalah tertentu. Sedangkan Sistem berdasarkan pendekatan komponen diartikan sebagai kumpulan dari berbagai elemen yang saling terkait dan berinteraksi teratur sehingga membentuk totalitas untuk menyelesaikan masalah tertentu. Secara sederhana disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan bagian - bagian atau subsistem - subsistem yang disatukan untuk mencapai tujuan.

Agus Mulyanto (2009 : 2) dalam buku sistem informasi konsep dan aplikasi menjelaskan tentang karakteristik sistem :

1. Memiliki Komponen sistem (Components sistem)

Suatu sistem tidak berada dalam lingkungan yang kosong, tetapi sebuah sistem berada dan berfungsi didalam lingkungan yang berisi sistem lainnya. Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerjasama membentuk satu kesatuan. Apabila suatu sistem merupakan salah satu dari komponen sistem lain yang lebih besar, maka akan disebut dengan subsistem, sedangkan sistem yang lebih besar tersebut adalah lingkungannya.

2. Mempunyai Batasan Sistem (Boundary)

Batas sistem merupakan pembatas atau pemisah antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya dengan lingkungan luarnya.

3. Mempunyai Lingkungan (Environment)

Lingkungan luar adalah apapun yang diluar batas dari sistem yang dapat mempengaruhi operasi sistem , baik pengaruh yang menguntungkan ataupun

yang merugikan. Pengaruh yang menguntungkan ini tentunya harus dijaga sehingga akan mendukung kelangsungan operasi sebuah sistem. Sedangkan lingkungan yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan agar tidak mengganggu kelangsungan sebuah sistem.

4. Mempunyai penghubung (interface) antar Komponen

Penghubung (interface) merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Penghubung inilah yang akan menjadi media yang digunakan data dari masukan (input) hingga keluaran (output). Dengan adanya penghubung , suatu subsistem dapat berinteraksi dan berintegrasi dengan subsistem yang lain membentuk suatu kesatuan.

5. Mempunyai masukan (Input)

Masukan atau input merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (maintenance input), yaitu bahan yang dimasukkan agar sistem tersebut dapat beroperasi dan masukan sinyal (signal input), yaitu masukan yang diproses untuk mendapatkan keluaran.

6. Mempunyai pengolahan (Processing)

Pengolahan (Process) merupakan bagian yang melakukan perubahan dari masukan untuk menjadi keluaran yang diinginkan.

7. Mempunyai sasaran (Objective) dan tujuan.

Suatu sistem pasti memiliki sasaran (objective) dan tujuan (goal). Apabila sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Tujuan inilah yang mengarahkan suatu sistem . Tanpa adanya tujuan, sistem menjadi tidak terarah dan tidak terkendali.

8. Mempunyai keluaran (Output)

Keluaran (Output) merupakan hasil dari pemrosesan. Keluaran dapat berupa informasi sebagai masukan pada sistem lain atau hanya sebagai sisa pembuangan.

9. Mempunyai umpan balik (Feed back)

Umpan balik diperlukan oleh bagian kendali (control) sistem untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke dalam kondisi normal.

2.1.2 Pengertian Informasi

Secara etimologi, Informasi berasal dari bahasa Perancis kuno yakni “ informacion ” yang diambil dari bahasa Latin “ informationem ” yang berarti “ garis besar , konsep, ide ”. Informasi juga dapat dimaknakan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Menurut Agus Mulyanto (2009 : 12) : “ Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya, sedangkan data merupakan sumber informasi yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata ”. Jogyanto (2009 : 8) mengemukakan definisi informasi : “ Data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya ”. Dalam hal kualitas, Agus Mulyanto (2009 : 20) menjelaskan bahwa kualitas informasi bergantung pada 3 (Tiga) hal yang dominan yakni :

1. Informasi harus akurat , sebuah informasi harus akurat karena dari sumber informasi hingga penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut. Informasi dikatakan akurat apabila informasi tersebut tidak bias atau menyesatkan, bebas dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas mencerminkan maksudnya.
2. Informasi harus tepat waktu , Informasi yang dihasilkan dari suatu proses pengolahan data , datangnya tidak boleh terlambat (Usang). Informasi yang terlambat tidak akan mempunyai nilai yang baik, karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan.
3. Informasi harus relevan, Informasi dikatakan berkualitas jika relevan bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

Informasi yang ada juga harus memiliki nilai. Jogiyanto (2009 : 11) menjelaskan bahwa : “ Suatu informasi dikatan bernilai bila informasi lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya ”. Kegunaan informasi adalah untuk mengurangi hal ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Nilai dari informasi ditentukan dari dua hal yaitu manfaat dan biaya untuk memperolehnya.

Hal lain yang juga sangat menentukan kualitas informasi dapat dikategorikan pada tiga faktor. Abdul Kadir dkk (2003 : 546) menjelaskan :

“ Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam suatu organisasi; digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan. Sehubungan dengan hal itu,

informasi haruslah berkualitas. Menurut Burch dan Grudnitski (1989), kualitas informasi ditentukan tiga faktor yaitu ; relevansi, tepat waktu, dan akurasi. Akurasi berarti bahwa informasi bebas dari kesalahan, relevansi berarti bahwa informasi benar – benar berguna bagi suatu tindakan keputusan yang dilakukan oleh seseorang. Tepat waktu berarti bahwa informasi datang pada saat dibutuhkan sehingga bermanfaat untuk pengambilan keputusan ”.

2.1.3. Sistem Informasi

Agus mulyanto (2009 : 29) menjelaskan bahwa sistem informasi mengutip pendapat James Alter, Sistem informasi adalah : “ Kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi ”. Dalam buku yang sama mengutip pendapat Gelinas, Oram dan Wiggins, Sistem informasi adalah : “ Suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada pemakai ”. Sementara pendapat Joseph wilkinsons yang dikutip oleh Agus Mulyanto (2009 : 29) menjelaskan bahwa sistem informasi adalah : “ Kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran - sasaran perusahaan ”.

Dalam penerapannya sistem informasi membutuhkan beberapa komponen penting. Agus Mulyanto (2009 : 31) menjelaskan : “ Sistem informasi terdiri dari

lima komponen sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi ”. Kelima komponen tersebut adalah : Manusia, hardware, software, data dan jaringan. Sumber Daya Manusia mengambil peranan yang penting bagi sistem informasi. Manusia diperlukan untuk mengoperasikan sistem informasi. Sumber daya hardware diperlukan dalam pemrosesan informasi, termasuk juga didalamnya komputer, lembaran kertas, disk magnetik atau optikal dan media data. Sumber daya software yaitu sumber daya yang merupakan semua rangkaian perintah (instruksi) yang digunakan untuk memproses informasi, dapat berupa program dan prosedur. Sumber Daya data adalah semua bahan baku untuk memasukkan sebuah sistem informasi. Dan komponen lainnya adalah sumber daya jaringan yang merupakan media komunikasi yang menghubungkan komputer, memproses komunikasi, dan peralatan lainnya serta dikendalikan melalui software komunikasi yang berwujud kabel - kabel, dukungan jaringan, modem - modem serta berbagai pengendali proses antar jaringan.

2.2. Pengertian Kearsipan

Kata arsip berasal dari bahasa Yunani yakni “ *archium* ” yang berarti peti untuk menyimpan sesuatu. Semula pengertian arsip menunjukkan tempat atau gedung tempat penyimpanan arsipnya, seiring berkembangnya penggunaan kata arsip cenderung dimaknakan sebagai warkat itu sendiri. Kata arsip juga dikenal dalam bahasa latin dengan sebutan “ *felum* ” ataupun bundle yang diartikan sebagai benang atau tali. Memang pada jaman dahulu arsip itu dikumpulkan dan

diikat dengan benang ataupun tali. Menurut Undang-undang nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan :

“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. Dapat disimpulkan bahwa arsip adalah kumpulan data / warkat / surat / naskah berupa kertas, berkas, foto, film, mikro film, rekaman suara, gambar peta, bagan atau dokumen lain dalam segala bentuk dan sifatnya yang dibuat atau diterima oleh lembaga pemerintah / swasta / perorangan yang mempunyai kegunaan yang disusun menurut sistem tertentu untuk mempermudah dalam penyimpanan dan penemuan kembali dengan cepat dan tepat”.

Keberadaan arsip sangatlah penting, hal ini diutarakan oleh Sedarmayanti (2015 : 38) ;

“ arsip merupakan pusat ingatan dari setiap organisasi,apabila arsip yang dimiliki oleh organisasi kurang baik pengelolaannya, maka akibatnya akan mempengaruhi tingkat reputasi suatu organisasi, sehingga yang bersangkutan akan mengalami hambatan dalam pencapaian tujuan “.

Keberadaan arsip sebagai sesuatu informasi yang penting dapat dijelaskan Oleh Laksmi (2015 : 10) bahwa : “ Berbagi informasi atau information sharing adalah suatu kegiatan menyediakan informasi dalam suatu kelompok masyarakat , secara proaktif maupun melalui permintaan. Karyawan di dalam organisasi ,

mulai pimpinan hingga bawahan membutuhkan informasi agar dapat melakukan dan menyelesaikan pekerjaan mereka. Informasi yang dibutuhkan bisa apa saja, mulai dari sejarah organisasi, kebijakan dan peraturan - peraturan, penggajian, kenaikan pangkat, cara pendokumentasian, mengatur arsip ”. Oleh karenanya informasi terkait arsip sangatlah penting.

Secara umum, arsip dapat diklasifikasikan menjadi 2 (Dua) komponen besar yakni arsip statis dan arsip dinamis. Sementara arsip dinamis dapat diklasifikasikan lagi menjadi 3 (Tiga) bagian yakni arsip vital, aktif dan in aktif. Agus sugiarto dkk (2015 : 5) menjelaskan : “ Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu. Arsip vital adalah arsip yang keberadaannya merupakan persyaratan dasar bagi kelangsungan operasional pencipta arsip, tidak dapat diperbaharui, dan tidak tergantikan apabila rusak atau hilang. Arsip aktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya tinggi dan / atau terus menerus. Arsip inaktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya telah menurun. Arsip statis adalah arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai guna kesejarahan, telah habis retensinya, dan berketerangan dipermanenkan yang telah diverifikasi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia dan / atau lembaga kearsipan ”.

Peranan arsip yang demikian penting dalam hal sumber informasi pembuatan keputusan dan merumuskan kebijakan, oleh sebab itu untuk dapat menyajikan informasi yang akurat, tepat waktu (cepat), relevan dan lengkap, haruslah ada sistem dan prosedur kerja yang baik dalam bidang pengelolaan arsip.

Dalam pelaksanaannya ada beberapa asas yang harus dicermati dalam mengelola arsip. Hal itu tertuang dalam pasal 4 Undang – Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang kearsipan, yakni :

“ Asas Kepastian hukum ; penyelenggaraan kearsipan dilaksanakan berdasarkan landasan hukum dan selaras dengan peraturan perundang – undangan, kepatutan, dan keadilan dalam kebijakan penyelenggara negara. Hal ini memenuhi penerapan asas supremasi hukum yang menyatakan bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan negara didasarkan pada hukum yang berlaku.

- Asas keautentikan dan keterpercayaan ; penyelenggaraan kearsipan harus berpegang pada asas menjaga keaslian dan keterpercayaan arsip sehingga dapat digunakan sebagai bukti dan bahan akuntabilitas.
- Asas keutuhan ; penyelenggaraan kearsipan harus menjaga kelengkapan arsip dari upaya pengurangan, penambahan, dan perubahan informasi maupun fisiknya yang dapat mengganggu keautentikan dan keterpercayaan arsip.
- Asas asal usul ; asas yang dilakukan untuk menjaga arsip tetap terkelola dalam satu kesatuan pencipta arsip (provenance), tidak dicampur dengan arsip yang berasal dari pencipta arsip lain, sehingga arsip dapat melekat pada konteks penciptaannya.
- Asas aturan asli ; asas yang dilakukan untuk menjaga arsip tetap ditata sesuai dengan pengaturan aslinya (original order) atau sesuai dengan pengaturan ketika arsip masih digunakan untuk pelaksanaan kegiatan pencipta arsip.

- Asas keamanan ; penyelenggaraan kearsipan harus memberikan jaminan keamanan arsip dari kemungkinan kebocoran dan penyalahgunaan informasi oleh pengguna yang tidak berhak.
- Asas keselamatan ; penyelenggaraan kearsipan harus dapat menjamin terselamatkannya arsip dari ancaman bahaya baik yang disebabkan oleh alam maupun perbuatan manusia.
- Asas keprofesionalan ; penyelenggaraan kearsipan harus dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang profesional yang memiliki kompetensi di bidang kearsipan.
- Asas keresponsifan ; penyelenggara kearsipan harus tanggap atas permasalahan kearsipan maupun masalah lain yang berkait dengan kearsipan , khususnya bila terjadi suatu kehancuran , kerusakan atau hilangnya arsip.
- Asas keantisipatifan ; penyelenggaraan kearsipan harus didasari pada antisipasi atau kesadaran terhadap berbagai perubahan dalam penyelenggaraan kearsipan antara lain perkembangan teknologi informasi, budaya dan ketatanegaraan.
- Asas kepartisipatifan ; penyelenggaraan kearsipan harus memberikan ruang untuk peran serta dan partisipasi masyarakat di bidang kearsipan.
- Asas akuntabilitas ; penyelenggaraan kearsipan harus memperhatikan arsip sebagai bahan akuntabilitas dan harus bisa merefleksikan kegiatan dan peristiwa yang direkam.
- Asas kemanfaatan ; penyelenggaraan kearsipan harus dapat memberikan manfaat bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

- Asas aksesibilitas ; penyelenggaraan kearsipan harus dapat memberikan kemudahan, ketersediaan dan keterjangkauan bagi masyarakat untuk memanfaatkan arsip.
- Asas kepentingan umum ; penyelenggaraan kearsipan dilaksanakan dengan memperhatikan kepentingan umum dan tanpa diskriminasi ”.

Sementara itu dalam hal menggolongkan arsip berdasarkan jenis, Agus sugiarto, Teguh wahyono (2015 : 13) menjelaskan :

1. Arsip menurut subyeknya atau isinya

Menurut subyek atau isinya, ada bermacam – macam arsip, yaitu :

- Arsip keuangan, contoh ; laporan keuangan, bukti pembayaran, daftar gaji, bukti pembelian, surat perintah membayar, dan sebagainya ;
- Arsip kepegawaian, contoh ; data riwayat hidup pegawai, surat lamaran, surat pengangkatan pegawai, rekaman presensi, dan sebagainya ;
- Arsip pemasaran, contoh ; surat penawaran, surat pesanan, surat perjanjian penjualan, daftar pelanggan, daftar harga, dan sebagainya ;
- Arsip pendidikan, contoh ; kurikulum, satuan pelajaran, daftar hadir siswa, rapor, transkrip mahasiswa, dan sebagainya ;

2. Arsip menurut bentuk dan wujudnya ;

Menurut bentuk dan wujudnya, ada bermacam – macam arsip ;

- Surat, contoh ; naskah perjanjian / kontrak, akte pendirian perusahaan, surat keputusan, notulen rapat, berita acara, laporan, tabel, dan sebagainya.

- Gambar, foto, peta
- Compact Disk (CD), DVD
- Pita rekaman
- Mikrofilm
- Disket

3. Arsip menurut nilai dan kegunaannya

Menurut nilai dan kegunaannya, ada bermacam – macam arsip, yaitu :

- Arsip bernilai informasi, contoh : pengumuman, pemberitahuan, undangan dan sebagainya
- Arsip bernilai administrasi, contoh : ketentuan – ketentuan organisasi, surat keputusan, prosedur kerja, uraian tugas pegawainya dan sebagainya
- Arsip bernilai hukum, contoh : akte pendirian perusahaan, akte kelahiran, akte perkawinan, surat perjanjian, surat kuasa, keputusan pengadilan
- Arsip bernilai sejarah, contoh : laporan tahunan, notulen rapat, gambar / foto peristiwa dan sebagainya
- Arsip bernilai ilmiah, contoh : hasil penelitian
- Arsip bernilai keuangan, contoh : kuitansi, bon penjualan, laporan keuangan
- Arsip bernilai pendidikan, contoh : karya ilmiah para ahli, kurikulum, satuan pelajaran, program pengajaran

4. Arsip menurut sifat kepentingannya

Menurut sifat kepentingannya, ada beberapa macam arsip :

- Arsip tidak berguna (nonesensial), contoh : surat undangan, memo
- Arsip berguna, contoh : presensi pegawai, surat permohonan cuti, surat pesanan barang
- Arsip penting, contoh : surat keputusan, daftar riwayat hidup pegawai, laporan keuangan, buku kas, daftar gaji
- Arsip vital, contoh : akte pendirian perusahaan, buku induk pegawai, sertifikat tanah / bangunan, ijasah

5. Arsip menurut fungsinya

Menurut fungsinya, ada dua jenis arsip :

- Arsip dinamis yaitu arsip yang masih dipergunakan secara langsung dalam kegiatan perkantoran sehari – hari
- Arsip statis yaitu arsip yang sudah tidak dipergunakan secara langsung dalam kegiatan perkantoran sehari – hari

6. Arsip menurut tempat / tingkat pengelolaannya

Menurut tempat atau tingkat pengelolaannya, dapat dibedakan menjadi :

- Arsip pusat, arsip yang disimpan secara sentralisasi atau berada di pusat organisasi, berkaitan dengan lembaga pemerintah
- Arsip unit, arsip yang berada di unit – unit dalam organisasi, berkaitan dengan lembaga pemerintah.

7. Arsip menurut keasliannya

Arsip menurut keasliannya dapat dibedakan :

- Arsip asli, yaitu dokumen yang dibuat dan ditujukan pada pihak yang paling berkepentingan (pihak utama). Dokumen ini biasanya langsung terkena hantakan mesin ketik, cetakan printer, dengan tanda tangan dan legalisasi yang asli, yang merupakan dokumen utama.
 - Arsip tembusan, merupakan dokumen (biasanya dalam bentuk surat) yang dibuat bersama – sama dengan arsip asli atau dokumen utama, namun ditujukan para pihak yang berkepentingan selain pihak utama
 - Arsip salinan, merupakan dokumen tiruan, yang dibuat dengan cara duplikasi , atau diketik ulang dimana isi atau kontennya sama dengan dokumen asli. Biasanya dibuat tidak bersama – sama dengan pembuatan dokumen asli
 - Arsip petikan , merupakan arsip yang dibuat dengan cara mengutip sebagian dari isi dokumen asli
8. Arsip menurut kekuatan hukum

Dari segi hukum arsip dibedakan menjadi dua macam, yakni :

- Arsip otentik, arsip yang di atasnya terdapat tanda tangan asli dengan tinta (bukan photocopy atau film) sebagai tanda keabsahan dari isi arsip bersangkutan. Arsip otentik dapat dipergunakan sebagai bukti hukum yang sah.
- Arsip tidak otentik adalah arsip yang di atasnya tidak terdapat tanda tangan asli dengan tinta . Arsip ini berupa fotokopi , film, mikrofilm, hasil print komputer dan lain sebagainya.

2.3. Pengertian Ketatausahaan

Secara etimologis tata usaha adalah kegiatan memberi bantuan dalam mengelola informasi, manusia, harta ke arah suatu tujuan yang terhimpun dalam organisasi. Ditinjau dari asal kata ,Tata usaha terdiri dari dua kata yakni “ *Tata* “ dan “ *Usaha* ”. Tata diartikan sebagai suatu peraturan yang harus ditaati dan usaha ialah suatu usaha yang menggunakan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu maksud . Digabungkan dapat diartikan suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja. Tata usaha juga dimaknakan sebagai tempat / gedung atau ruangan yang digunakan untuk melakukan pekerjaan tulis menulis dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang. The Liang Gie (1998 : 16) merumuskan pengertian tatausaha sebagai :

“ Rangkaian aktivitas menghimpun, mencacat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan - keterangan yang diperlukan dalam organisasi. Adapun yang menjadi peranan pokok dari ketatausahaan yaitu meliputi pelaksanaan pekerjaan - pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi, menyediakan keterangan - keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat juga dalam hal membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan implikasi peranan kegiatan ketatausahaan”.

2.4. Konsep Pelayanan Publik

a. Pelayanan Publik

Ndraha (2000 ; 58) menjelaskan bahwa : “ Pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum ”. Ndraha (2000 : 60) lebih lanjut membedakan antara wujud layanan dengan jasa, yaitu :

“Jasa adalah produk yang ditawarkan oleh provider dan konsumen harus menyesuaikan diri dengan tawaran itu. Sedangkan layanan adalah produk yang disediakan oleh provider. Provider harus menyesuaikan diri dengan kondisi atau tuntutan konsumen. Yang dimaksud dengan layanan dalam hubungan ini adalah layanan sebagai produk”.

Berkaitan dengan pelayanan umum, maka aparaturnya harus mampu menempatkan posisinya sebagai abdi masyarakat, untuk itu yang perlu dapat perhatian adalah sikap dan perilaku birokrat yang selama ini cenderung sebagai penguasa yang harus dilayani. Savas (1987 : 125) mengemukakan bahwa : *“ Masyarakat awam menilai kinerja sektor publik belum baik, lamban, kreatif, birokratis, kurang memuaskan dan kurang efisien bila dibandingkan dengan sektor swasta. Hal ini dikarenakan masalah kepemilikan, biaya transaksi (tidak bersungguh-sungguh untuk meminimalkan biaya transaksi) , dinamika politik pasar , tidak adanya insentif dan tidak adanya kompetisi “.*

Kalau kita mengacu pada pendapat Savas di atas, pelayanan umum lebih tepat kalau dilakukan oleh masyarakat bukan oleh pemerintah. Peran dan fungsi pemerintah lebih tepat kalau difokuskan pada aspek pembinaan atau pengendalian kondisi Bangsa Indonesia saat ini, tentunya pendapat Savas tersebut belum

seluruhnya dapat dilakukan. Pemerintah dalam banyak hal nampaknya masih terus melaksanakan fungsi pelayanan itu sendiri, dan reformasi tentunya keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pelayanan umum diperkirakan akan semakin meningkat.

Dipihak lain, Djaenuri (2000 : 16) mengatakan bahwa “ Fungsi pelayanan masyarakat adalah fungsi yang dilakukan oleh pemerintah dalam melayani masyarakat ”. Selanjutnya, Thoaha (1995 : 4) mengatakan bahwa :

“ Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada keputusan yang melekat pada posisi jabatan aparatur”.

Mengenai kata publik dalam pelayanan publik itu sendiri oleh Ndraha (2000 : 58) lebih lanjut mengatakan bahwa : “ Kata publik berasal dari *public*, berarti masyarakat secara keseluruhan ”. Sejalan dengan itu Nasution (1990 : 94) mengartikan kata publik sebagai “ Kumpulan orang - orang yang sama minat dan berkepentingan (*interest*) terhadap sesuatu issue ”.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa “ public ” dalam penyelenggaraan publik, tidak lain hanya adalah pelayanan umum. Dalam hubungannya pemerintah, kata umum merupakan singkatan dari sebutan “ masyarakat umum ”.

b. Fungsi Pelayanan Publik

Setiap fungsi dilakukan dengan tujuan. Pertama *public protection functions*, merupakan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan melindungi masyarakat, dalam bentuk pertolongan kepada masyarakat bila terjadi kebakaran, perlindungan yang dilakukan oleh Polisi, menjaga kesehatan masyarakat, dan membuat standar produksi untuk menjaga keamanan bagi masyarakat. Di Indonesia pelayanan kepolisian dilakukan oleh pemerintah pusat sedangkan pemerintah daerah hanya melakukan pelayanan untuk ketertiban kota yang dilakukan oleh polisi pamong praja serta pelayanan pemadam kebakaran. Kedua, *Strategic infrastructure functions* merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah yang berkaitan dengan kebutuhan infrastruktur. Pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan transportasi, pembuangan sampah, pelayanan air bersih, dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomi. Ketiga, *personal and local environmental function* adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu dalam suatu masyarakat, dalam bentuk pelayanan sosial, lingkungan yang bersifat local, pengumpulan sampah, pendidikan, kesehatan, dan pertamanan.

Dalam prakteknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, yang dilihat dari jenis layanan yang diberikan maka pelayanan publik dapat diklasifikasikan dalam 4 jenis yaitu :

- a. Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;

- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik;
- c. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik;
- d. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang - undangan maupun kebijakan publik yang mengatur sendi - sendi kehidupan masyarakat.

c. Pelayanan Ketatausahaan

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan suatu masyarakat, maka tuntutan untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas semakin tinggi. Organisasi publik dituntut kemampuan untuk meningkatkan produktivitas dan profibilitas dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan termasuk dalam hal pelayanan ketatausahaan.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan, maka diperlukan suatu standar pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan, ukuran baik buruknya pelayanan menjadi jelas. Sebaliknya, tanpa adanya standar, maka penilaian akan sangat subyektif bergantung dari sudut pandang orang yang menilai.

Kiranya yang perlu diperhatikan dalam penentuan standar pelayanan adalah aspirasi dari masyarakat. Hal ini penting karena kualitas sesuatu pelayanan pada akhirnya akan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat atau konsumen atau disebut juga pelanggan.

Dari uraian tersebut, jasa bahwa standar memegang peranan penting, baik bagi aparatur yang memberikan pelayanan umum maupun bagi pihak - pihak yang dilayani.

Disamping adanya standar pelayanan, aspek lain yang perlu digunakan sebagai upaya peningkatan pelayanan umum adalah melalui sistem pengendalian yang mampu secara efektif memantau efektivitas dan efisien pelayanan umum yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah. Dalam hubungan dengan pelayanan umum, sistem pengendalian yang kiranya cocok untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan adalah pengendalian yang melibatkan masyarakat dan pengawasan masyarakat dan sistem pengendalian manajerial atau pengawasan melekat.

Pengawasan masyarakat sebagai sistem pengendalian sangat bermanfaat sebagai masukan bagi pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan umum. Masukan - masukan (*input*) dari masyarakat berfungsi sebagai umpan balik (*feed back*) bagi masyarakat akan jauh lebih obyektif dibandingkan dengan umpan balik dari sumber yang lain, karena masyarakat secara langsung mempunyai kepentingan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, Untuk itu masyarakat harus diberikan kesempatan dan peluang yang seluas - luasnya untuk menyalurkan aspirasi baik berupa saran maupun kritik atas pelayanan yang diberikan dan dapat disalurkan melalui media massa ataupun kotak saran yang disediakan oleh instansi / lembaga yang bersangkutan.

Dalam hubungan dengan pengendalian manajerial, peranan pimpinan sangat signifikan. Pimpinan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum melalui upaya peningkatan pengawasan melekat (WASKAT).

Dalam konteks kinerja aparatur pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa suatu pelayanan publik harus mempunyai asas - asas sebagai berikut :

- a. **Transparansi** : bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. **Akuntabilitas** : dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan;
- c. **Kondisional** : sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. **Partisipatif** : mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. **Kesamaan hak** : tidak deskriptif dalam arti tidak membedakan suku, rasa, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban** : pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing - masing.

Asas - asas tersebut ditujukan agar masyarakat sebagai penerima jasa layanan publik memperoleh kepuasan sebagaimana yang mereka inginkan. Untuk itu pemerintah, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum Indeks Kepuasan

masyarakat, menentukan 14 unsur / kriteria dalam rangka pengukuran kepuasan masyarakat atas layanan jasa diberikan. Adapun keempat belas unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;*
2. *Persyaratan pelayanan, yaitu pelayanan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;*
3. *Kejelasan petugas yang memberikan pelayanan, yaitu keberadaan dan kapasitas petugas yang memberikan pelayanan (nama jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);*
4. *Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas yang memberi pelayanan terutama konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;*
5. *Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;*
6. *Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / penyelesaian pelayanan kepada masyarakat;*

7. *Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat disesuaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;*
8. *Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani;*
9. *Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah secara saling menghargai;*
10. *Kewajiban biaya pelayanan, yaitu keterangan masyarakat terhadap saudara biaya yang ditentukan oleh unit pelayanan;*
11. *Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah dibayarkan;*
12. *Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;*
13. *Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;*
14. *Keamanan pelayanan, yaitu terjadinya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko - resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.*

Dari beberapa uraian ini, dapat dilihat bahwa pada dasarnya, pemerintah sendiri telah berupaya untuk dapat meningkatkan layanan masyarakat yang selama ini menjadi trade mark pemerintah. Apa yang dilakukan pemerintah pun sejalan dengan pendekatan teoritis, namun demikian, atau pendekatan - pendekatan tersebut, pendekatan teoritis dan kebijakan tidak akan sejalan efektif apabila tidak didukung oleh aspek - aspek yang lainnya, terutama kinerja aparatur pemberi layanan.

Dwijowijoto (2001 : 50) menjelaskan bahwa :

“ Masyarakat modern adalah masyarakat yang telah berubah dari masyarakat paguyuban menjadi masyarakat organisasi masyarakat pengembangan kompetensi dan keunggulannya untuk bersaing dengan organisasi lain di dalam negara dan antar negara dan pada hakekatnya kompetisi antar negara di dalam negara, yaitu organisasi publik, organisasi bisnis dan organisasi nirbala”.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah membentuk organisasi yang termasuk dalam kategori organisasi publik, baik dipusat maupun di daerah. Organisasi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan mengadakan inovasi serta perubahan - perubahan karena yang lebih baik dan bersifat fleksibel.

Organisasi selalu menghadapi metamorfosa seperti metamorfosanya ulat menjadi kupu - kupu. Artinya hanya ada dua pilihan bagi organisasi, yaitu

berubah atau mati. Namun pilihan untuk berubah merupakan pilihan yang tepat, sebagai organisasi yang fleksibilitasnya tinggi, tidak akan mungkin akan bertahan hidup kecuali mereka mengubah atau merestrukturisasi organisasinya.

Wasistiono (2001 : 87) mengungkapkan bahwa “ organisasi pada dasarnya adalah wadah sekaligus sistem kerjasama orang - orang untuk mencapai tujuan ”. Kemudian, di era otonomi daerah sekarang, organisasi pemerintah daerah lebih mengedepankan aspek pelayanan dan pemberdayaan masyarakat.

Wasistiono (2001 : 89) lebih lanjut menjelaskan bahwa dengan kewenangan maka pemerintah daerah dapat melakukan langkah - langkah sebagai berikut :

- 1 Penataan kelembagaan yang diperlukan untuk menjalankan kewenangan yang dimiliki;
- 2 Pengisian organisasi dengan orang-orang yang memiliki kompetensi untuk menjalankan kewenangan secara bertanggung jawab
- 3 Menyusun anggaran untuk menjalankan kewenangan;
- 4 Menggali pendapatan asli daerah yang sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya;
- 5 Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

2.5. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Dalam setiap pelaksanaan pelayanan perlu adanya ketentuan yang mengatur mengenai Standar Pelayanan atau disebut dengan Standar pelayanan Minimal (SPM). Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65

Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal, disebutkan bahwa :

" SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Indikator SPM merupakan tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan / atau manfaat pelayanan."

Tolak ukur prestasi kuantitas dan kualitas tersebut bisa memuat indikator - indikator sebagai berikut :

1. *Input* (masukan)

Bagaimana tingkatan atau besaran sumber - sumber yang digunakan, seperti sumber daya manusia, dana, material, waktu, teknologi, dan sebagainya.

2. *Output* (keluaran)

Bagaimana bentuk produk yang dihasilkan langsung oleh kebijakan atau program berdasarkan masukan yang digariskan.

3. *Outcome* (hasil)

Bagaimana tingkat pencapaian kinerja yang diharapkan terwujud berdasarkan keluaran kebijakan atau program yang sudah dilaksanakan.

4. *Benefit* (manfaat)

Bagaimana tingkat kemanfaatan yang dapat dirasakan sebagai nilai tambah bagi masyarakat maupun peraturan daerah.

5. *Impact* (dampak)

Bagaimana dampaknya terhadap kondisi makro yang ingin dicapai berdasarkan manfaat yang dihasilkan.

Adapun teori yang digunakan untuk pengukuran kinerja tersebut adalah teori Dwiyanto (1995 : 48) yaitu:

1. Produktivitas

Untuk mengukur apakah dengan semakin baiknya kemampuan masyarakat dalam memberikan pelayanan masyarakat akan mempengaruhi kinerja aparatur.

2. Kualitas Layanan

Untuk mengukur apakah jika masyarakat merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan aparatur semakin baik maka akan baik pula kinerja aparatur.

3. Responsivitas

Untuk mengukur bagaimana kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat agar dapat meningkatkan kinerja aparatur

4. Responsibilitas

Untuk mengukur bagaimana kinerja aparatur dalam melaksanakan kegiatan organisasi publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.

5. Akuntabilitas

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kebijakan atau para pejabat politik terhadap kinerja aparatur.

2.6 Penerapan Sistem Kearsipan sebagai Implementasi Kebijakan Publik

Kebijakan Publik merupakan kata kunci yang senantiasa didengarkan, apabila sesuatu yang terkait pelayanan dan kemaslahatan orang banyak. Kebijakan publik memiliki makna yang beragam, terkait dengan si pengambil keputusan, apa saja yang ditetapkan serta hasil akhir yang diterima oleh khalayak. Thomas R. Dye (2000 : 18) mendefinisikan kebijakan publik sebagai : “ Is whatever government choose to do or not to do “ (“ apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan ”).

Richard Rose (dalam Winarno, 2002 : 15) menyarankan bahwa suatu kebijakan publik semestinya dipahami sebagai : “ Serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi - konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan dari pada sebagai suatu keputusan tersendiri ”.

Dari berbagai pendapat diatas dapat diambil intisari bahwa kebijakan publik memiliki karakteristik : Memiliki tujuan tertentu, Bersifat positif, Saling berkaitan, Dilakukan oleh pihak yang berwenang, Memiliki dasar hukum yang jelas dan memaksa serta ditujukan untuk kemaslahatan orang banyak.

Sebelum suatu kebijakan publik diambil, ada beberapa hal yang harus dicermati dalam tahapan - tahapan pengambilan kebijakan publik tersebut.

William Dunn (2003 : 25) membagi tahapan-tahapan pengambilan kebijakan

publik : Penyusunan Agenda, Formulasi kebijakan, Adopsi Kebijakan, Implementasi Kebijakan dan Penilaian Kebijakan.

Penyusunan agenda dikenal juga dengan tahapan perumusan masalah, Wiliam Dunn (2003 : 26) menyampaikan “ Perumusan masalah dapat memasok pengetahuan yang relevan dengan kebijakan yang mempersoalkan asumsi – asumsi yang mendasari definisi masalah dan memasuki proses pembuatan kebijakan melalui penyusunan agenda (Agenda setting). Perumusan masalah dapat membantu menemukan asumsi – asumsi yang tersembunyi, mendiagnosis penyebab – penyebabnya, memetakan tujuan – tujuan yang memungkinkan , memadukan pandangan – pandangan yang bertentangan, dan merancang peluang – peluang kebijakan baru ”. Bahwa penerapan sistem informasi kearsipan ini adalah keputusan atas suatu diagnosis dalam menciptakan upaya – upaya yang memberikan peluang keuntungan bagi organisasi.

Tahapan lanjutan yang dikemukakan oleh William Dunn adalah Formulasi Kebijakan atau juga dikenal sebagai Peramalan. William Dunn (2003 : 26) menerangkan : “ Peramalan dapat menyediakan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang masalah yang akan terjadi di masa mendatang sebagai akibat diambilnya alternatif, termasuk tidak melakukan sesuatu. Ini dilakukan dalam tahap formulasi kebijakan ”.

Tahapan yang selanjutnya adalah mengeluarkan rekomendasi dan dikenalkan sebagai tahapan adopsi kebijakan. William Dunn (2003 : 27) menyebutkan : “ Rekomendasi membuahakan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang manfaat atau biaya dari berbagai alternatif yang akibatnya di

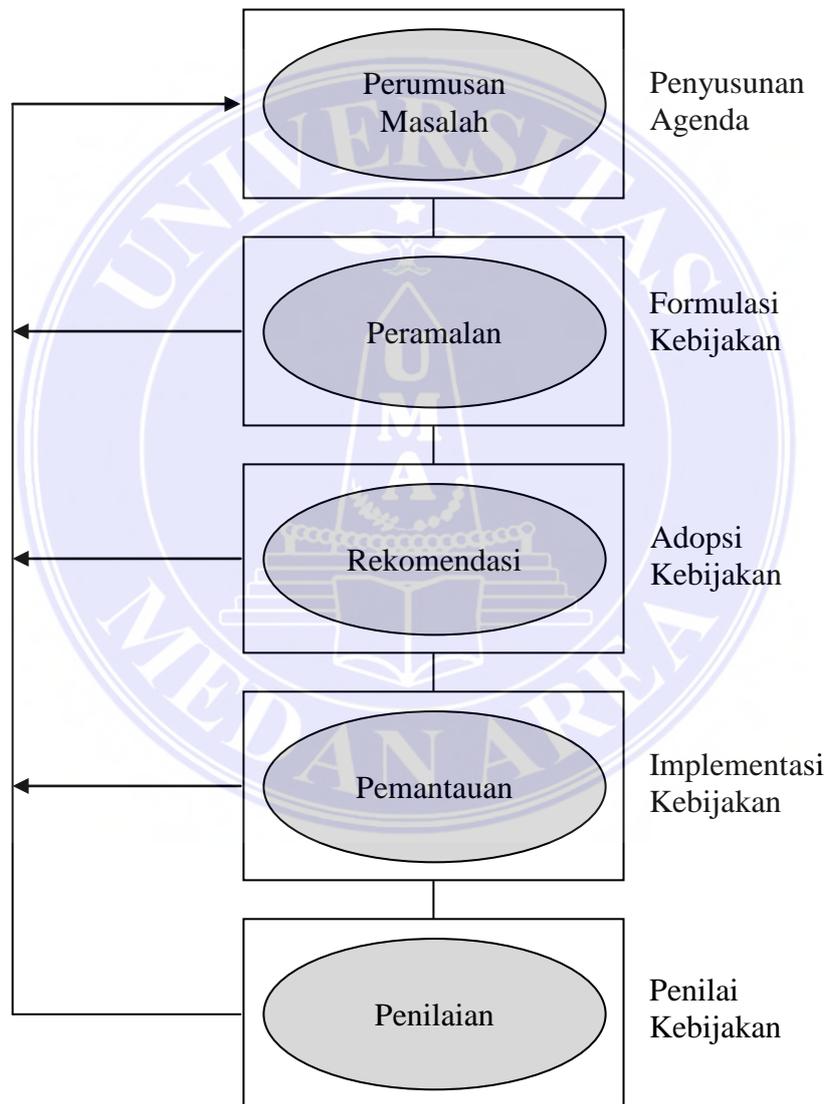
masa mendatang telah diestimasi melalui peramalan. Ini membantu pengambil kebijakan pada tahap adopsi kebijakan ". Dalam tahapan ini juga dimaksudkan bahwa sesuatu keputusan yang diambil tentunya akan dapat berakibat baik maupun buruk, yang mana kemungkinan yang timbul akibatnya telah dapat diramalkan. William Dunn (2003 : 27) menjelaskan : " Rekomendasi membantu mengestimasi tingkat resiko dan ketidakpastian, mengenali eksternalitas dan akibat ganda, menentukan kriteria dalam pembuatan pilihan, dan menentukan pertanggungjawaban administratif bagi implementasi kebijakan " .

Tahapan yang keempat adalah tahap implementasi kebijakan atau dikenal juga dengan pemantauan (monitoring). Dalam tahapan ini diharapkan dapat diketahui hasil – hasil yang muncul sebagai akibat penerapan kebijakan yang sangat relevan hubungannya. William Dunn (2003 : 28) menjelaskan bahwa tahapan implementasi kebijakan : " Pemantauan (monitoring) menyediakan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang akibat dari kebijakan yang diambil sebelumnya. Ini membantu pengambil kebijakan pada tahap implementasi kebijakan " .

Tahapan yang akhir adalah penilaian kebijakan yang dikenal juga sebagai tahapan evaluasi. William Dunn (2003 : 29) menjelaskan : " Evaluasi membuahakan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang ketidaksesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan dengan yang benar – benar dihasilkan. Jadi ini membantu pengambilan kebijakan pada tahap penilaian kebijakan terhadap proses pembuatan kebijakan. Evaluasi tidak hanya menghasilkan kesimpulan mengenai seberapa jauh masalah telah terselesaikan ;

tetapi juga menyumbang pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai – nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian dan perumusan kembali masalah ”.

Prosedur Analisis kebijakan dengan tipe - tipe pembuatan kebijakan



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah dengan aturan-aturan yang berlaku. Untuk menetapkan metode ilmiah dalam suatu penelitian yang aktual, disusun suatu metode penelitian yang sesuai dengan kondisi yang seimbang serta dalam / dangkalnya penelitian yang dikerjakan.

Desain penelitian menurut Arikunto (2006 : 51) adalah rencana atau rancangan yang dibuat oleh peneliti sebagai ancar - ancar kegiatan yang dilaksanakan. Tujuan pokok dari diadakannya desain penelitian ini adalah sebagai suatu pedoman kerja bagi seorang peneliti dalam melakukan penelitian kegiatan.

Sugiyono (2006 : 1) menyatakan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu, tujuan umum penelitian adalah untuk memecahkan masalah, maka langkah yang akan ditempuh harus relevan dengan masalah yang telah dirumuskan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif.

Adapun pengertian penelitian deskriptif menurut Sugiono (2006 : 6) adalah " penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain ”.

Menurut Nazir (2005 : 54), menyatakan bahwa :

“Metode Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia dalam suatu objek, suatu sistem pemikiran ataupun dalam suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat dan mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.”

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deduktif yaitu suatu penelitian yang diawali dengan mencari data sebatas kajian teori. Selanjutnya menurut Nazir (2005 : 55) menjelaskan bahwa " metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan induktif adalah suatu metode yang berangkat dari fakta - fakta empirik dalam menemukan kebenaran yaitu dengan meneliti, menggambarkan keadaan suatu obyek sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa yang terjadi secara sistematis, faktual, dan akurat mengetahui fakta - fakta, sifat - sifat serta hubungannya dengan fenomena - fenomena yang diselidiki untuk kemudian disimpulkan berdasarkan analisis yang telah digunakan." Dengan berlandaskan beberapa alasan :

“Pertama, proses induktif dapat menemukan kenyataan - kenyataan ganda sebagaimana yang terdapat dalam data; Kedua, analisis induktif lebih dapat membuat hubungan penelitian responden menjadi eksplisit; Ketiga, analisis demikian lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat suatu keputusan - keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan terhadap suatu latar lainnya; Keempat, analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan - hubungan

dan terakhir, analisis demikian dapat memperhitungkan nilai - nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik.”

Jadi penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif adalah suatu cara metode penelitian yang mempelajari dan mengamati masalah - masalah masyarakat dengan mengumpulkan data, fakta - fakta yang nyata dan murni dari berbagai pengalaman dan peristiwa dalam masyarakat untuk dianalisis dan diinterpretasikan secara tepat sehingga menimbulkan usaha atau lukisan tentang permasalahan tersebut serta hubungan antara fenomena dan pengaruh dari fenomena tersebut.

Penggunaan metode ini diharapkan dapat menjawab dan memecahkan masalah yang ada setelah melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti dan menarik kesimpulan sesuai dengan kondisi dan waktunya.

3.2. Defenisi Konseptual

1. Sistem adalah kelompok bagian yang bekerjasama untuk melakukan suatu maksud. Kesatuan yang tak terpisahkan antara satu unit dengan unit yang lainnya bekerja secara terarah dan teratur guna meningkatkan dan mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien. Secara umum, sistem terbagi atas input, proses dan output yang bersinergi secara terpadu dan berkesinambungan.
2. Sistem Informasi adalah Sistem informasi merupakan jalinan terintegrasi antara manusia dan atau mesin untuk menyajikan informasi

yang dibutuhkan oleh pengambil keputusan . Sistem informasi merupakan bagian terpadu dari beragam komponen yang berkait satu sama lainnya termasuk aspek penggunaan teknologi guna meningkatkan kinerja secara signifikan.

3. Arsip merupakan pusat ingatan dari setiap organisasi, apabila arsip yang dimiliki oleh organisasi kurang baik pengelolaannya, maka akibatnya akan mempengaruhi tingkat reputasi suatu organisasi, sehingga yang bersangkutan akan mengalami hambatan dalam pencapaian tujuan.
4. Ketatausahaan adalah kegiatan memberi bantuan dalam mengelola informasi, manusia, harta ke arah suatu tujuan yang terhimpun dalam organisasi.
5. Biro umum adalah Unit kerja yang merupakan bagian dari Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara dalam hal menangani tugas ketatausahaan dan kearsipan pada sekretariat daerah Propinsi Sumatera Utara.
6. Kualitas Layanan adalah indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur.
7. Responsivitas adalah indikator untuk mengukur kemampuan aparatur dalam mengenali kebutuhan masyarakat.
8. Responsibilitas adalah indikator untuk mengukur pelaksanaan prinsip - prinsip administrasi yang benar serta alternatif yang dapat dilakukan terdapat keterbatasan administrasi.

9. Akuntabilitas adalah indikator untuk mengukur pengaruh kebijakan dan campur tangan pejabat politik terhadap kinerja aparatur.

3.3. Unit Analisis dan Informan

3.3.1 Unit Analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah Bagian dari Biro umum Setdapropsu khususnya Bagian Tatausaha dan Kearsipan dengan rincian :

- 1 (satu) orang Kepala Bagian;
- 3 (Tiga) orang Kepala Sub Bagian ;
- 8 (Delapan) orang Operator ;
- 20 (Dua puluh) orang pengguna layanan pada Bagian Tata Usaha dan Arsip Biro umum Setdapropsu.

Mengenai unit analisis, Keban (1988 : 10), menyatakan “ unit analisis merupakan satuan yang hendak diteliti yaitu, apakah merupakan individu, kelompok, organisasi, dan sebagainya ”. Dalam penelitian kualitatif maupun unit analisis yang digunakan adalah tidak harus selalu sama antara variabel dependen dan variabel independen seperti dalam penelitian kuantitatif, namun dalam penelitian kualitatif penting untuk ditetapkan secara jelas apa yang menjadi unit analisisnya dan kejelasan ruang lingkupnya.

3.3.2 Informan

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, beberapa nara sumber / informan yang dapat memberikan gambaran situasi dan kondisi yang

sebenarnya. Untuk itu maka informan yang dijadikan sebagai nara sumber dalam penelitian ini dianggap akan dapat memberikan informasi dan data yang digunakan dalam menunjang kesuksesan penelitian.

3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Menurut Arikunto (2006 : 129), “sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Jenis data penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder”.

a. Data Primer

Menurut Umar (2004 : 42) bahwa “ data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data primer tersebut adalah fakta yang diperoleh secara langsung dari responden yaitu orang-orang yang merespon atau menjawab pertanyaan penulis dalam penelitian ini”.

b. Data Sekunder

Menurut Umar (2004 : 42) bahwa “ data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Jadi data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak yang lebih dahulu memperoleh dan mengolahnya. Data tersebut diperoleh melalui penelitian kepustakaan”.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Juliansyah Noor (2010 : 139) “ Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Adapun cara yang lazim dikenal seperti wawancara, angket, pengamatan, studi dokumentasi dan hasil diskusi grup ”. Menurut Nazir (2005 : 174), “ pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Arti dari pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan ”. Adapun cara - cara yang ditempuh penulis dalam pengumpulan data melalui instrumen sebagai berikut:

a. Wawancara

Moleong (2006 : 186) menyatakan bahwa: “ *Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu*”.

Dalam Nazir (2005 : 193) menyatakan bahwa: “ *Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara*”.

Sugiyono (2006 : 157) mengemukakan bahwa:

“ *Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus*

diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit / kecil. Wawancara diartikan sebagai pedoman yang memuat garis besar hal – hal yang ditanyakan pada saat wawancara, yang terdiri dari himpunan pertanyaan bebas, yang disampaikan pada saat tatap muka dengan responden secara langsung ”.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara semi struktur. Hal ini menurut Arikunto (2006 : 227) mengemukakan bahwa “ pewawancara akan menanyakan serentetan pertanyaan yang sudah terstruktur dan untuk item - item terkait yang memerlukan data sekunder penulis juga menggunakan kuisisioner yang kemudian satu persatu diperdalam dengan mengorek keterangan lebih lanjut. Hal ini dilakukan dengan maksud agar jawaban yang diperoleh lebih mendalam dan jawaban yang diperoleh bisa meliputi semua variabel ”.

b. Observasi

Juliansyah Noor (2010 : 140) “ Teknik observasi menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Instrumen yang digunakan yaitu lembar pengamatan, panduan pengamatan ”. Teknik observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti sehingga penulis dapat melihat secara langsung mengenai fenomena sosial dengan gejala - gejala psikis untuk kemudian akan dilakukan pencatatan, menganalisa dan menarik kesimpulan.

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2006 : 166) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari

berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan.

c. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2006 : 231), “ metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal – hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Oleh karena itu penulis dalam menggunakan teknik dokumentasi mengumpulkan data dari sumber yang berkaitan dengan tujuan penelitian ”.

3.5. Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2006 : 274) menyatakan bahwa :

“ Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan – bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain ”.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut patton dalam Moleong (2006 : 280), “ analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar ”.

Dalam penulisan ini data penulis dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu melakukan analisis sepanjang penelitian dari awal sampai dengan akhir penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kualitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari obyek yang diteliti guna menghasilkan kesimpulan yang bersifat deskriptif sesuai dengan kondisi dan waktu.

3.6. Tempat Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini yang menjadi tempat penelitian adalah Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara.

3.7. Jadwal Penelitian pengumpulan data

Penelitian ini dijadwalkan Mulai 30 Mei 2016 s / d 15 Juni 2016

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Sugiarto, 2015. Manajemen Kearsipan Modern. Dari konvensional ke Basis Komputer, Yogyakarta . Penerbit Gava Media
- Abdul Kadir ,Terba CH Triwahyuni , 2005. Pengenalan Teknologi Informasi, Yogyakarta. Andi Offset.
- Agus Mulyanto, 2009 . Sistem informasi konsep dan aplikasi,Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Arikunto , Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik ; Suatu pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus 1995. Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Yogyakarta : Fisip UGM.
- Dwijowijoto, Ryant Nugroho ,2001 Kebijakan Publik Formulasi,Implementasi dan Evaluasi, Jakarta. PT Elek Media Komputindo
- Djaenuri, HK.2000. Dasar- dasar Pelayanan Prima : Persiapan membangun Budaya pelayanan Prima, Jakarta, Lapera Pustaka Utama
- Jogiyanto Hartono, 2009. Analisis dan desain sistem informasi.Yogyakarta Andi Offset.
- Juliansyah Noor.2010 Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis , Disertasi dan Karya Ilmiah, Jakarta Prenada media Group
- Keban,1988 Enam dimensi Strategis Administrasi Publik, Univ Jendral Sudirman

- Laksmi, Dkk,2015 . Manajemen Perkantoran Modern, Jakarta . PT Raja Grafindo Persada.
- Moeloeng, Lexi J.2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung, PT Remaja Rosda Karya
- Na2ir, Moh 2005.Metode Penelitian. Jakarta, Ghalia Indonesia
- Ndraha, Tali2i Nduhu 2000 , Ilmu Pemerintahan (kybernology), Jakarta , Rineka Cipta
- Nasution,1990 Metode Penelitian Naturalistik dan kualitatif. Bandung, Tarsito
- Savas, ES 1987 .Privati2ation ; The key to better government , New Jersey. Chatham House Publishers, Inc
- Sugiyono.2006.Metode Penelitian Administrasi. Bandung, CV. Alfabeta.
- Sutarman, 2009. Pengantar teknologi informasi.Yogyakarta, Bumi aksara.
- The aliang Gie,1998. Ensiklopedia Administrasi. Jakarta , Gunung Agung
- Thoha, Miftah .1995.Kepemimpinan dalam manajemen : Suatu Pendekatan perilaku . Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Thomas R Dye ,2000 Understanding Public Policy, EngelwoodChief , New Jersey Prentince-Hall Inc
- Umar, Hu2ein 2004.Riset Sumber Daya Manusia.Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- Wasistiono, Sadu 2001 Esensi UU No.22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan daerah (Bunga Rampai) Jatinangor, Alqaprint Jatinangor
- WJS. Purwadarminta,2003 .Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta, Balai Pustaka

William Dunn, 2003 Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Yogyakarta ,UGM
Press

Winarno, Budi 2002. Teori dan Proses Kebijakan Publik, Media Pressindo,
Yogyakarta



Perundang - undangan

Undang- Undang Nomor 43 tahun 2009 Tentang Kearsipan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah ;

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan
Standart Pelayanan Minimal;

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor :
KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan
Masyarakat ;

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 5 Tahun 2014 Tentang
Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Sumatera
Utara Tahun 2013 – 2018.

Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 65 Tahun 2011 Tentang Tugas,
Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat
Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Sumatera Utara ;

Daftar Pertanyaan :

Untuk Petugas

Input

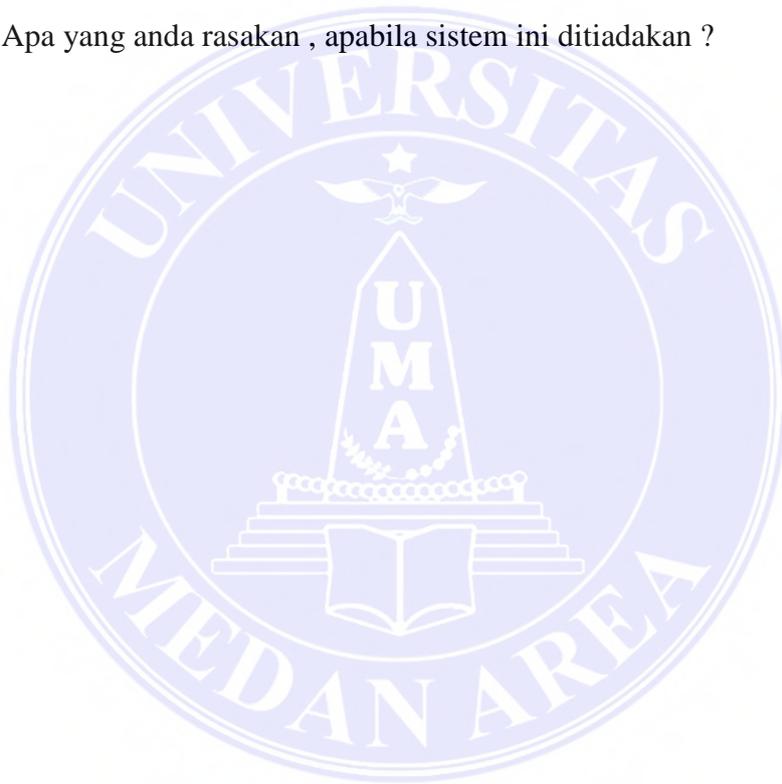
1. Apa yang menjadi latar belakang diterapkannya sistem kearsipan ini pada Biro Umum Setdaprop Sumut ?
2. Sejak kapan sistem ini diterapkan ?
3. Peralatan apa saja yang dibutuhkan dan berapa jumlahnya?
4. Berapa kapasitas alat yang digunakan?
5. Berapa jumlah personil yang diperlukan untuk menjalankannya ?
6. Kualifikasi seperti apa , Petugas yang harus disiapkan ?
7. Apa saja tugas dan tanggung jawab operator?
8. Bagaimana kategori ruangan yang diperlukan serta berapa luas yang harus disediakan?
9. Apakah ada tata cara tertentu yang dilakukan ?

Proses

1. Bagaimana sistem ini dilaksanakan ?
2. Bagaimana cara menemukan berkas dalam waktu singkat?
3. Apakah ada hambatan dalam proses penerapan ?
4. Bagaimana menanganinya ?
5. Apakah ada upaya untuk senantiasa memonitoring saat proses?

OutPut

1. Apakah target dari penerapan sistem ini ?
2. Apakah yang membedakannya dengan metode sebelumnya?
3. Berapa jumlah surat yang dikelola?
4. Apakah sistem ini memang berjalan dengan baik ?
5. Apakah sistem ini bisa diterapkan untuk semua perkantoran ?
6. Apa yang anda rasakan , apabila sistem ini ditiadakan ?



Untuk Penerima jasa layanan

Input

1. Apa yang anda rasakan dengan penggunaan peralatan IT Dalam sistem ini?
2. Apakah menurut anda petugas memadai dan mumpuni?
3. Apakah cara seperti ini semakin mudah?

Proses

1. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengetahui posisi surat masuk?
2. Apakah dalam proses surat anda mengalami hambatan ?

Output

1. Apakah Anda setuju, jika sistem ini diterapkan keseluruh kantor pemerintah?

