

**EFEKTIVITAS KEARSIPAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
BAGIAN TATA PEMERINTAHAN DI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN BATU BARA**

**TESIS**

OLEH

**SUMIATI  
NPM. 191801059**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

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 18/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)18/6/22

**EFEKTIVITAS KEARSIPAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
BAGIAN TATA PEMERINTAHAN DI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN BATU BARA**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**SUMIATI**  
**NPM. 191801059**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/6/22

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)18/6/22

# UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul** : Efektivitas Kearsipan dalam Pelayanan Administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara

**Nama** : Sumiati

**NPM** : 191801059

### Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si



Dr. Budi Hartono, M.Si

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Budi Hartono, M.Si

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 18/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)18/6/22

**Telah diuji pada Tanggal 06 Januari 2022**

---

---

**Nama : Sumiati**

**NPM : 191801059**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. Adam, M.AP**

**Sekretaris : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si**

**Pembimbing I : Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si**

**Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Penguji Tamu : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/6/22

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)18/6/22

## 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, 06 Januari 2022

Yang menyatakan,



Sumiati

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sumiati  
NPM : 191801059  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

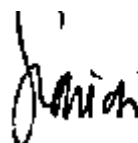
**EFEKTIVITAS KEARSIPAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
BAGIAN TATA PEMERINTAHAN DI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN BATU BARA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan  
Pada tanggal :

Yang menyatakan



**Sumiati**

## ABSTRAK

### Efektivitas Kearsipan dalam Pelayanan Administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara

**N a m a** : Sumiati  
**N P M** : 191801059  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si  
**Pembimbing II** : Dr. Budi Hartono, SE, M.Si

Bagian Tata Pemerintahan Kantor Bupati Kabupaten Batu Bara masih terdapat kelemahan terutama dari segi prosedur kerja pengelolaan kearsipan, hingga berakibat kurang efektif dan efisien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan seberapa besar efektivitas kearsipan di Bagian Tata Pemerintahan Kantor Bupati Kabupaten Batu Bara dalam pelayanan administrasi. Serta untuk mengetahui faktor kendala kearsipan dalam pelayanan administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Kantor Bupati Kabupaten Batu Bara. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan teknik analisis Kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Maka efektivitas kearsipan dalam pelayanan administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Kantor Bupati Kabupaten Batubara yang mengacu pada teori Steers (2005:64) di nilai belum efektif. Pada produktivitas pegawai Bagian Tata Pemerintahan di Kantor Bupati Kabupaten Batu Bara dalam melaksanakan kearsipan untuk pelayanan administrasi sudah berjalan dengan efektif. Pegawai telah mampu menyelesaikannya dengan cepat dan rapi. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas pegawai Bagian Tata Pemerintahan di Kantor Bupati Kabupaten Batu Bara masih secara manual dalam mengelola arsip yang ada dan belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi. Pemeliharaan arsip juga belum dilaksanakan secara maksimal. Dikarenakan belum mempunyai ruangan khusus untuk penyimpanan arsip. Kepuasan kerja di nilai belum efektif dikarenakan pegawai belum mengikuti pendidikan dan pelatihan secara merata. Namun untuk kegiatan evaluasi di Kantor Bupati Kabupaten Batu Bara sudah dilaksanakan dengan baik. Kemampuan berlaba dalam memaksimalkan peran dan fungsi melalui pelayanan dan kemudahan dalam proses yang dilakukan dalam pelayanan administrasi berjalan dengan baik. Pencarian sumber daya belum maksimal. Dikarenakan ruang yang terbatas dan pemeliharaan ruangan yang belum ada ventilasi udara sehingga sirkulasi udara di dalam ruangan kurang baik. Saran dalam penelitian ini adalah Kantor Bupati Kabupaten Batu Bara dapat mengoptimalkan fasilitas yang dimiliki. Melaksanakan otomasi kearsipan. Dengan melakukan perpindahan sistem kearsipan dari manual ke sistem kearsipan berbasis teknologi informasi untuk menangani arsip-arsip yang masih manual. Kantor Bupati Kabupaten Batu Bara perlu mengadakan diklat mengenai kearsipan secara menyeluruh ke semua pegawai.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Bagian Tata Pemerintahan, Kearsipan, Pelayanan Administrasi.

## ABSTRACT

### *The Effectiveness of Availability in Administrative Services of the Governance Section in the Regional Secretariat of Batu Bara Regency*

**Name** : Sumiati  
**Student Id. Number** : 191801059  
**Study Program** : Master of Public Administration Science  
**Advisor I** : Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si  
**Advisor II** : Dr. Budi Hartono, SE, M.Si

*The Governance Section of the Batu Bara Regency Regent's Office still has weaknesses, especially in terms of archive management work procedures, resulting in less effectiveness and efficiency. The purpose of this study was to analyze and describe the effectiveness of archives in the Governance Section of the Regent's Office of Batu Bara Regency in improving administrative services. As well as to determine the factors of archival constraints in improving administrative services of the Governance Section at the Regent's Office of Batu Bara Regency. This study uses a descriptive method with qualitative analysis techniques. Data collection techniques with observation, interviews and documentation. So the effectiveness of archives in improving the administrative services of the Governance Section at the Regent's Office of Batubara Regency which refers to the Steers theory (2005:64) is considered not yet effective. On the productivity of the employees of the Governance Section at the Regent's Office of Batu Bara Regency in carrying out archives to improve administrative services, it has been running effectively. Employees have been able to complete it quickly and neatly. The adaptability or flexibility of the employees of the Governance Section at the Regent's Office of Batu Bara Regency is still manually managing the existing archives and has not fully utilized information technology. Archival maintenance has also not been carried out optimally. Because it does not have a special room for archive storage. Job satisfaction is not considered effective because employees have not participated in education and training evenly. However, the evaluation activities at the Batu Bara Regency Regent's Office have been carried out well. Profitability in maximizing roles and functions through services and convenience in the processes carried out in improving administrative services running well. The search for resources has not been maximized. Due to the limited space and maintenance of the room that there is no air ventilation so that the air circulation in the room is not good. Suggestions in this study are the Regent's Office of Batu Bara Regency can optimize the facilities it has. Carry out archive automation. By moving the archive system from manual to information technology-based archive system to handle archives that are still manual. The Regent's Office of Batu Bara Regency needs to provide comprehensive training on archiving to all employees.*

**Keywords:** *Administrative Services, Effectiveness, Governance Section, Record Management.*



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahnya kepada Peneliti sehingga Peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“Efektivitas Kearsipan dalam Pelayanan Administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara”**.

Dalam penulisan tesis ini peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak sejak persiapan hingga tersusunnya tesis ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati Peneliti menghaturkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si selaku pembimbing utama tesis yang dengan sabar telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk, bimbingan dan waktunya dalam penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si selaku pembimbing kedua tesis yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Peneliti menempuh pendidikan di Pascasarjana Universitas Medan Area.

6. Kedua orang tua yang selalu mendo'akan, mendukung sehingga Peneliti dapat menyelesaikan studi dengan baik.
7. Suami tersayang yang selalu mendukung dalam penyelesaian tesis ini.
8. Anak-anakku terima kasih atas dukungan dan do'anya.
9. Seluruh keluarga tersayang atas dorongan yang diberikan kepada Peneliti.
10. Rekan-rekan Mahasiswa Prodi Magister Ilmu Administrasi Publik atas segala bantuan dan kerjasamanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca. Akhirnya Peneliti berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Amin.

Medan, Maret 2022  
Peneliti,

**Sumiati**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Efektivitas .....	11
2.2 Pengertian Kearsipan.....	13
2.2.1 Jenis Arsip .....	17
2.2.2 Pengelolaan Arsip .....	21
2.3 Pengertian Pelayanan .....	21
2.3.1 Jenis Pelayanan .....	23
2.4 Penelitian Terdahulu.....	26
2.5 Kerangka Pemikiran .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	37
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	37
3.2.2 Waktu Penelitian .....	37
3.3 Informan Penelitian .....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	38
UNIVERSITAS MEDAN AREA 3.4.1 Observasi .....	39

3.4.2 Wawancara .....	39
3.4.3 Dokumentasi .....	41
3.5 Teknik Analisis Data.....	41
3.5.1 Reduksi Data.....	42
3.5.2 Penyajian Data .....	44
3.5.3 Menarik Kesimpulan .....	44
3.6 Definisi Konsep Dan Operasional.....	45
3.6.1 Definisi Konsep .....	45
3.6.2 Definisi Operasional.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Deskripsi Umum Kabupaten Batu Bara .....	48
4.1.1 Visi Misi Kabupaten Batu Bara .....	49
4.1.2 Struktur Organisasi.....	50
4.1.3 Tupoksi Pemerintah Kabupaten Batu Bara .....	52
4.2 Efektivitas Kearsipan .....	55
4.3 Kendala Kearsipan .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	92
5.2. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Pengarsipan Surat Masuk Dan Surat Keluar Tahun 2020 Kantor Sekretariat Daerah Batu Bara .....	6
Tabel 4.1 Rekapitulasi Surat Masuk Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Batu Bara.....	58
Tabel 4.2 Rekapitulasi Surat Keluar Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Batu Bara.....	60
Tabel 4.3 Kartu Inventaris Ruangan Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Batu Bara.....	69



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Klasifikasi Arsip .....	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman .....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Kabupaten Batu Bara .....	51
Gambar 4.2 Surat Arsip Manual .....	64
Gambar 4.3 Surat Arsip Manual .....	65
Gambar 4.4 Lemari Arsip Sekretariat Daerah Batu Bara .....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Waktu Penelitian.....	100
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	101
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara.....	103
Lampiran 4 Surat Penelitian.....	105
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian.....	106



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kelancaran dalam pelaksanaan dan pelayanan dalam suatu organisasi tergantung pada kesempurnaan pegawai sebagai Aparatur Negara yang penuh kesetiaan dan ketaatan pada peraturan dan ketentuan yang berlaku. Kesempurnaan pelaksanaan tugas yang baik dibutuhkan administrasi yang baik, yang tidak terlepas dari peranan kearsipan yang baik pula yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai terhadap pelaksanaan kerja yang selaras dan seimbang, untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Setiap organisasi merupakan suatu wadah kegiatan dari sejumlah orang untuk melaksanakan aktivitas manajemennya dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan aktivitas tersebut, diperlukan berbagai informasi sebagai pembuatan bahan keputusan. Dengan demikian apabila sarana informasi dapat dengan mudah diperoleh, maka aktivitas organisasi akan terpenuhi.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009, dikatakan arsip adalah rekaman 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 melaksanakan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Dari pemaparan tersebut dapat dilihat bahwa arsip merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi, karena arsip merupakan bahan bukti resmi mengenai penyelenggaraan



administrasi pemerintahan, dan kehidupan kebangsaan bangsa Indonesia dalam rangka usaha untuk meningkatkan daya guna dan tepat guna administrasi Aparatur Negara. Sebagaimana yang tertuang dalam dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 bahwa arsip sebagai identitas dan jati diri bangsa, serta sebagai memori, acuan, dan bahan pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara harus dikelola dan diselamatkan oleh Negara. Kearsipan sangat menunjang dalam pelaksanaan suatu kegiatan yang dilakukan baik individu maupun kelompok. Karena, pasti akan menghasilkan arsip baik berupa dokumen, suara, video, maupun foto.

Namun, selama ini penataan manajemen kearsipan masih berorientasi lebih kepada penyimpanan dan pengelolaan arsip secara pasif. Artinya, dokumen-dokumen atau data yang disimpan dan dirawat hanya lebih diperlukan sebagai bukti historis. Kearsipan akan terus berkembang, dalam arti arsip akan terus bertambah seiring dengan perkembangan organisasi yang bersangkutan. Bertambahnya terus menerus arsip tanpa diikuti dengan tata kerja dan peralatan kearsipan, serta tenaga ahli dalam bidang kearsipan akan menimbulkan masalah sendiri, seperti kurang optimalnya tata kearsipan, rusaknya arsip hingga sulit menemukan kembali arsip secara cepat apabila arsip dibutuhkan lagi sewaktu-waktu.

Arsip-arsip tercipta sebagai akibat daripada kegiatan yang beraneka ragam dalam pelaksanaan fungsi organisasi. Besar kecilnya jumlah arsip yang tercipta ditentukan oleh besar kecilnya kegiatan yang dilaksanakan. Semakin besar kegiatannya semakin banyak jumlah arsip yang diciptakan. Peningkatan jumlah

arsip yang diciptakan akan menimbulkan berbagai problema, apabila tidak diimbangi dengan adanya pengelolaan yang baik terhadap tatakerja penyimpanan dan penemuan arsip kembali, tahap pemanfaatan arsip, tahan pemindahan, hingga tahap pemusnahan. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan adanya sistem tata kerja kearsipan yang baik dan juga memerlukan aparatur penyelenggaraan Negara yang cakap, jujur, memiliki disiplin, profesional, serta mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas-tugas yang diberikan dan diperlukan sistem pengendalian arsip yang berdaya guna dan berhasil guna dengan menciptakan sistem pengendalian masalah yang terkandung didalam arsip.

Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 bahwa, diperlukan penyelenggaraan kearsipan yang sesuai dengan prinsip, kaidah, dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan oleh suatu sistem penyelenggara kearsipan yang andal. Dari urain tersebut dapat dikatakan bahwa, suatu organisasi dalam mencapai tujuannya harus dapat memperhatikan pengelolaan yang menyangkut segala macam dari kegiatan organisasinya. Salah satu inti dari pengelolaan itu adalah arsip yang merupakan jembatan bagi semua administrasi dalam suatu organisasi, dan juga merupakan pusat ingatan dalam segala macam kegiatan. Maka dari itu, sudah tentu perlu ada kematangan metodis dan sistematis yang terstruktur dan jelas dalam pelaksanaan bidang kearsipan, yang merupakan bagian yang sangat penting dari pada pekerjaan dalam sebuah organisasi.

Jika suatu organisasi dalam pengelolaan kearsipannya saja sudah tidak baik, hal tersebut akan mengganggu proses pelaksanaan kegiatan dari organisasi, hingga akhirnya pelayanan umum yang diberikan kemasyarakat tidak akan

berjalan dan berhasil dengan baik. Walaupun arsip hanya dianggap sebagai dokumen atau data historis dari kegiatan-kegiatan yang telah atau pernah dilakukan individu atau organisasi, namun suatu saat dokumen dan data tersebut akan dibutuhkan kembali. Dari pernyataan tersebut, dapat dilihat arti pentingnya kearsipan, karena dengan adanya sistem pengelolaan kearsipan yang baik akan dapat membantu pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya secara efektif dan efisien, dan juga dapat mempermudah pekerjaan didalam pencarian suatu informasi yang dibutuhkan sehingga dapat memberikan pelayanan umum yang efektif dan efisien dan terwujud tujuan organisasi yang diharapkan.

Organisasi pemerintahan sebagai pelaksana pelayanan umum untuk tercapainya kepuasan masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan, maka harus efektif dalam melaksanakan tugasnya dan harus memperhatikan faktor prosedur kerja dan sistem-sistem yang ada. Agar terciptanya kelancaran dalam melaksanakan tugasnya dan pelayanan yang berjalan dengan baik. Salah satunya faktor penataan arsip yang harus terus ditingkatkan sehingga pelaksanaan fungsi organisasi pemerintahan semakin berjalan dengan baik dan lancar. Salah satunya adalah Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara Bagian Tata Pemerintahan yang menjadi lokasi dalam penelitian ini. Dalam pelaksanaan kegiatan organisasinya, Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara Bagian Tata Pemerintahan akan selalu menghasilkan arsip dan akan terus bertambah.

Oleh karena itu, perlu adanya standarisasi dan prosedur yang telah ditentukan agar pengelolaan arsip berjalan dengan baik. Arsip sebagai salah satu sumber informasi membutuhkan suatu sistem pengelolaan yang tepat sehingga

dapat menciptakan efektivitas, efisiensi, dan produktifitas bagi organisasi yang bersangkutan. Hal yang perlu ditekankan adalah bahwa arsip adalah hasil sampingan dari aktivitas administrasi. Tetapi bukan berarti pengelolaannya hanya ditempatkan sebagai pekerjaan sampingan. Penyelenggaraan kearsipan perlu dilakukan dengan manajemen yang baik. Menurut pengamatan Peneliti, bahwa pada Bagian Tata Pemerintahan Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara masih terdapat kelemahan-kelemahan terutama dari segi prosedur kerja pengelolaan kearsipan, hingga berakibat kurang efektif dan efisien dalam menjalankan kegiatan tata kearsipan di wilayah kerja Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara Bagian Tata Pemerintahan.

Hal ini terlihat dari proses pengurusan dan pengendalian naskah masuk, masih belum optimal, karena tidak sesuai bagan yang ada pada peraturan yang berlaku. Hal ini diperjelas dengan belum tersedianya unit kearsipan tersebut dimana tugas unit kearsipan meliputi penerima, pengurus, hingga penyimpan arsip. Maka, pengurusan dan pengendalian naskah masuk dikendalikan oleh unit pengolah. Maka dalam hal ini Bagian Tata Pemerintahan atau unit pengolah juga bertugas sebagai penerima, pengarah, pengendali, dan penyimpan arsip. Penataan arsip di Bagian Tata Pemerintahan Kantor Sekretariat Daerah Batu Bara belum sesuai klasifikasinya, yang dapat dikatakan masih belum optimal. Dalam pelaksanaannya, naskah yang masuk ke Kantor Sekretariat Daerah Batu Bara Bagian Tata Pemerintahan tidak diklasifikasikan berdasarkan nama atau nomor sesuai jenisnya. Akhirnya, menyulitkan pegawai dalam menemukan kembali arsip yang dibutuhkan.

Hal ini disebabkan oleh terbaginya fokus pekerjaan pegawai pengelola dalam mengurus arsip dan melaksanakan tugas yang merupakan tanggung jawabnya. Sehingga terjadi penumpukan arsip. Dan mempengaruhi kelancaran pengelolaan dan dapat menyebabkan tidak terwujudnya tujuan arsip. Berikut gambaran kegiatan pengarsipan surat-menyurat, pada Tahun 2020.

Tabel 1.1 Pengarsipan Surat Masuk Dan Surat Keluar Tahun 2020 Kantor Sekretariat Daerah Batu Bara

No.	Bulan	Surat Masuk			Surat Keluar		
		Jumlah	Diarsip	Tidak Diarsip	Jumlah	Diarsip	Tidak Diarsip
1	Januari	53	50	3	11	10	1
2	Februari	45	42	3	19	19	-
3	Maret	49	46	3	9	9	-
4	April	57	55	2	14	14	-
5	Mei	52	51	1	15	14	1
6	Juni	53	51	2	13	13	-
7	Juli	49	44	5	19	19	-
8	Agustus	42	40	2	21	21	-
9	September	51	49	2	20	20	-
10	Oktober	59	51	8	14	12	2
11	November	55	51	4	13	13	-
12	Desember	54	50	4	17	17	-
Jumlah		619	580	39	185	171	4

Sumber: Data Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Batu Bara 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat di ketahui jumlah surat masuk pada Tahun 2020 sebanyak 619. Surat yang diarsipkan 580 surat dan yang tidak diarsipkan sejumlah 39 surat. Sedangkan surat keluar sebanyak 185 dan yang diarsipkan sebanyak 171 surat dan yang tidak diarsipkan sebanyak 4 surat. Berdasarkan

Tabel 1.1 dapat dilihat masih adanya beberapa surat yang tidak diarsipkan. Semestinya surat-surat tersebut dilakukan rekapitulasi seberapa banyak jumlah arsip sehingga sewaktu-waktu diperlukan memudahkan bagi para pengelola kearsipan untuk mengetahuinya. Selain itu tidak adanya jadwal retensi arsip yang teratur pada setiap jenis arsip. Jadwal retensi arsip merupakan dasar atau acuan pengelolaan arsip dalam mengetahui jangka waktu penyimpanan atau retensi jenis arsip, dan keterangan arsip. Oleh karena itu, dalam melakukan pemusnahan, dinilai kembali atau arsip tersebut dipermanenkan, atau kegiatan penyusutan arsip. Pegawai pengelolannya melakukan tindakan tersebut jika sekiranya ruang penyimpanan arsip sudah tidak mempunyai lagi bagi penyimpanan arsip baru. Oleh sebab itu, masih ditemukan arsip yang sudah tidak ada nilai gunanya lagi dalam rak penyimpanan, karena disebabkan tidak tertatanya jadwal retensi arsip pada setiap jenis arsip. Selain itu arsip aktif tidak dipisahkan sesuai tempatnya, hingga menyulitkan pegawai dalam menemukan kembali arsip yang dibutuhkan. Serta belum tersedianya sistem pengelolaan arsip berbasis *online* sebagai sistem penunjang dalam pengelolaan kearsipan.

Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Batu Bara masih menggunakan sistem manual yaitu berpacu pada buku agenda pencatatan dan pengendalian arsip. Maka, dapat dikatakan pengelolaan kearsipan di Sekretariat Daerah Batu Bara Bagian Tata Pemerintahan masih belum optimal, karena tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan, tidak adanya sistem pengelolaan arsip berbasis *online* yang diperuntukkan bagi pengelolaan dan layanan informasi arsip seperti tata letak atau *layout* penyimpanan arsip

meliputi lokasi penyimpanan posisi rak, nomor box, nomor sampul, dan nomor berkas untuk mengetahui penyimpanan arsip dan informasi deskripsi untuk mengetahui kelengkapan arsip. Hal ini akan menyulitkan pegawai untuk menemukan kembali arsip-arsip yang sudah lama. Maka dari itu kearsipan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan administrasi karena arsip merupakan pusat ingatan bagi setiap kegiatan dalam suatu kantor. Tanpa arsip tidak mungkin seorang petugas arsip dapat mengingat semua catatan dan dokumen secara lengkap. Oleh karena itu suatu kantor dalam mengelola kearsipannya harus memperhatikan sistem kearsipan yang sesuai dengan keadaan organisasinya dalam mencapai tujuannya. Karyawan pada hakikatnya merupakan salah satu unsur yang menjadi sumber daya dalam suatu organisasi. Efektivitas pengelolaan kearsipan pada suatu kantor dipengaruhi pula oleh pegawai yang bekerja pada unit kearsipan, sarana atau fasilitas yang dipergunakan dalam membantu pengelolaan arsip dan dana yang tersedia untuk pemeliharaan arsip tersebut.

Berdasarkan indikator lemahnya pengelolaan kearsipan tersebut akan menimbulkan hal lain yaitu kurang lancarnya proses pengelolaan dalam lingkup kearsipan dan akan menyebabkan sulitnya dalam penemuan arsip kembali dan penyediaan informasi yang cepat. Dari uraian di atas, menarik minat Peneliti untuk meneliti lebih lanjut dengan judul “Efektivitas Kearsipan Dalam Pelayanan Administrasi Bagian Tata Pemerintahan Di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara”.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah efektifitas kearsipan dalam pelayanan administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara?
2. Faktor apa sajakah yang menjadi kendala kearsipan dalam pelayanan administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara?.

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektifitas kearsipan di Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara dalam pelayanan administrasi.
2. Untuk mengetahui faktor kendala efektifitas kearsipan dalam pelayanan administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah informasi tentang pengembangan teori administrasi publik tentang efektifitas kearsipan untuk pelayanan administrasi agar pelaksanaan kegiatan organisasi berjalan dengan baik. Dan sebagai bahan pembelajaran bagi Peneliti untuk melakukan penelitian-penelitian lebih dalam lagi mengenai pelayanan administrasi dalam sebuah organisasi, khususnya di organisasi pemerintahan.



## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi terkait, diharapkan nantinya dapat dijadikan sebuah bahan pertimbangan dan acuan dalam meningkatkan efektivitas kearsipan agar nantinya pengelolaannya dapat lebih baik dan membuat pelaksanaan kegiatan organisasi berjalan lebih baik.
- b. Untuk pembaca, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar atau referensi dalam melakukan penelitian sejenis atau penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* artinya berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi (Moh. Pabundu Tika, 2014). Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan (Donni Juni Priansa dan Agus Garnida, 2013). Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya. Karena itu efektivitas menunjuk pada kaitan antara *output* atau apa yang sudah dicapai atau hasil yang sesungguhnya dicapai (Mahmudi, 2015). Suatu organisasi dikatakan efektif jika *output* yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan. Dalam konteks mencapai tujuan, maka efektivitas berarti *doing the right things* atau mengerjakan pekerjaan yang benar.

Efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran-sasaran organisasional, sehingga efektivitas digambarkan sebagai satu ukuran apakah manager mengerjakan pekerjaan yang benar. Keefektifan organisasional adalah tentang *doing everything you know to do and doing it well* (Ulber Silalahi, 2015). Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output*, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada *outcome*

(hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus *input*, proses dan *output* yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa apabila pencapaian-pencapaian tujuan-tujuan daripada organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan adanya pencapaian tujuan yang besar dari pada organisasi maka makin besar pula hasil yang akan dicapai dari tujuan-tujuan tersebut. Steers dalam Tangkilisan (2005:64) mengemukakan 5 kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu

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

Bahwa efektivitas merupakan suatu tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha mencapai apa yang menjadi tujuan dan sasaran organisasi. Pandangan pakar lainnya mengemukakan efektivitas adalah melakukan hal secara benar. Efektif

banyak dikaitkan dengan kepemimpinan, sedangkan efisien dikaitkan dengan manajemen. Definisi diatas dilihat dari efektivitas organisasi dengan menggunakan tujuan akhir atau tujuan yang diinginkan. Namun, organisasi dengan efektivitas organisasi dari sudut pencapaian tujuan dalam pengertian sebagai misi akhir adalah pekerjaan yang sulit, karena sering tujuan yang dikejar oleh suatu organisasi tidak pernah mencapai tujuannya dalam pengertian yang akhir, atau selalu ditandai dengan tingkat keberhasilan yang rendah. Karenanya kemudian berkembang pemikiran lain mengenai penilaian kebutuhan organisasi dengan perspektif dari berbagai multidisiplin pengetahuan. Pada kenyataannya, dalam upaya mencapai tujuan akhir organisasi harus mengenali kondisi-kondisi yang dapat menghalangi tercapainya tujuan.

Tangkilisan (2005:143) mengemukakan bahwa dalam pengertian efektivitas organisasi, tercakup suatu pengertian kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan, program, atau misi) suatu organisasi, produktivitas organisasi, dan tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara anggota organisasi. Pada dasarnya, salah satu cara meneliti efektivitas adalah memperhatikan secara serempak 3 buah konsep yang saling berhubungan, diantaranya adalah paham mengenai optimal tujuan, perspektif sistematika, dan segi tingkah laku manusia dalam susunan organisasi.

## 2.2 Pengertian Kearsipan

Sebelum sebuah instansi memulai proses pengelolaan arsip, harus dipahami terlebih dahulu apa yang harus dikelola dengan mengetahui perbedaan antara arsip dan dokumen. Menurut The Georgia Archives dalam Sukoco

(2007:82), dokumen adalah informasi yang bisa diakses serta digunakan. Sedangkan arsip di definisikan oleh Deseno dan Kynaston dalam Sukoco (2007:82) sebagai dokumen dalam semua media yang mempunyai nilai historis atau hukum sehingga disimpan secara permanen. Odgers dalam Sukoco (2007:82) mendefinisikan manajemen arsip sebagai proses pengawasan, penyimpanan dan pengamanan dokumen serta arsip, baik dalam bentuk kertas maupun media elektronik. Adapun Charman dan Sukoco (2007:82) mendefinisikannya sebagai proses yang menitikberatkan pada efisiensi administrasi perkantoran, pengelolaan, dan pemusnahan dokumen apabila tidak lagi diperlukan.

Selanjutnya Ratnawati dan Sunarto (2006:60) menjelaskan arsip ialah kumpulan warkat yang dianggap mempunyai kegunaan tertentu dan disimpan secara sistematis agar setiap kali diperlukan dapat dicari lagi dengan mudah. Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa arsip adalah dokumen yang berisi rekaman kegiatan perusahaan yang dibuat maupun diterima yang kemudian disimpan agar apabila diperlukan dapat diambil dan ditemukan kembali dengan mudah dan cepat. Karena arsip begitu penting bagi pelaksanaan kehidupan pemerintah maupun kebangsaan, maka timbul suatu kegiatan pengurusan arsip yang dikenal dengan istilah kearsipan (*filing*). Pengertian kearsipan menurut Moekijat (2002:75) adalah penempatan kertas-kertas dalam tempat-tempat penyimpanan yang baik menurut aturan yang telah ditentukan terlebih dahulu sedemikian rupa sehingga setiap kertas (surat) apabila diperlukan dapat ditemukan kembali.

Sedangkan menurut G. R. Terry dalam Wiyasa (2003:80) kearsipan yaitu menempatkan kertas-kertas dalam penyimpanan yang baik menurut aturan yang telah ditetapkan terlebih dulu sedemikian rupa, sehingga setiap kertas bila diperlukan dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat. Senada dengan Moekijat (2005:75) dan G.R. Terry dalam (Wiyasa, 2003:80) mengemukakan pengertian kearsipan adalah kegiatan mengatur dan menyusun arsip dalam satu tatanan yang sistematis dan logis, menyimpan serta merawat arsip untuk digunakan secara aman dan ekonomis. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kearsipan (*filing*) adalah suatu kegiatan pengaturan dan penyimpanan arsip dengan menggunakan sistem tertentu secara sistematis, sehingga apabila arsip tersebut diperlukan dapat dengan mudah dan cepat ditemukan kembali. Sedarmayanti (2003:19) mengemukakan fungsi arsip meliputi:

1. Alat utama ingatan organisasi
2. Bahan atau alat pembuktian (bukti otentik)
3. Bahan dasar perencanaan dan pengambilan keputusan
4. Barometer kegiatan suatu organisasi
5. Bahan informasi kegiatan ilmiah lainnya

Selain fungsi, penyelenggaraan arsip pun memiliki tujuan. Tujuan kearsipan secara umum tercakup dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tercantum bahwa tujuan kearsipan adalah:

1. Untuk menjamin keselamatan bahan-bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan.
2. Menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut sebagai kegiatan pemerintah.
3. Menyediakan bahan bukti untuk keperluan ilmiah yaitu untuk penelitian dan pengembangan teknologi.

Sedangkan menurut Barthos (2007:12) tujuan kearsipan adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut sebagai kegiatan pemerintah. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan fungsi dan tujuan arsip yaitu:

1. Menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban
2. Menyimpan warkat secara sistematis
3. Menyediakan warkat setiap saat diperlukan
4. Menjaga kelestarian dan kerahasiaan arsip
5. Menghindari pemborosan waktu

Dengan demikian kearsipan mempunyai peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi terutama dalam menunjang kelancaran administrasi, sehingga kegiatan organisasi dapat berjalan dengan lancar dan tertib, karena setiap arsip dan dokumen dapat terpelihara dengan baik dan apabila dibutuhkan dapat ditemukan kembali dengan cepat.

### 2.2.1 Jenis Arsip

Menurut Basuki (2003:12) dalam pelaksanaan dan pengelolaannya arsip dapat diklasifikasikan dalam beberapa jenis. Adapun jenis-jenis arsip yaitu:

#### 1. Berdasarkan fungsi dan kegunaanya

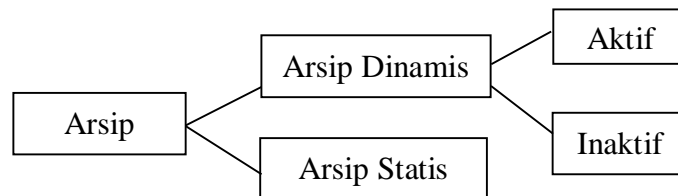
Berdasarkan fungsi dan kegunaanya arsip dapat dibedakan menjadi 2 yaitu:

- a. Arsip Dinamis adalah arsip yang dipergunakan dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan administrasi suatu organisasi. Arsip dinamis dikelola oleh unit kerja yang melaksanakan tugas teknis operasional. Arsip dinamis dapat dibedakan menjadi dua yaitu arsip dinamis aktif dan arsip dinamis inaktif.
- b. Arsip Statis adalah arsip yang tidak digunakan lagi bagi organisasi tetapi karena nilai informasinya cukup tinggi masih tetap disimpan dan dipelihara.

Dengan kata lain karena arsip yang bersangkutan memiliki nilai berkelanjutan setelah nilai bagi manajemen selesai. Data yang terkandung di dalam arsip kegunaannya beralih kepada kegunaan yang lebih luas. Bukan lagi untuk kepentingan manajemen tetapi yang utama untuk kepentingan yang sifatnya luas, seperti untuk penelitian, dan kepentingan masyarakat lainnya. Ini berarti bahwa arsip statis sifatnya terbuka, dalam arti dapat dibuka dan disediakan untuk masyarakat yang memerlukannya. Hal ini berbeda dengan arsip dinamis yang sifatnya tertutup. Pihak lain yang tidak berkepentingan tidak diperkenankan untuk mengetahui isi informasinya. Namun meskipun



arsip dinamis bersifat terbuka, masih ada beberapa pembatasan terhadap arsip-arsip tertentu. Berikut contoh arsip statis: Undang-Undang dan peraturan (Sukoco, 2007: 82):



Gambar 2.1 Klasifikasi Arsip

## 2. Berdasarkan subjek atau isinya

Berdasarkan subjek atau isinya arsip dapat dibedakan menjadi beberapa macam yaitu:

- a. Arsip Keuangan, adalah arsip yang berhubungan dengan masalah keuangan, misalnya: Laporan keuangan, Surat Permintaan Pembayaran (SPP), Surat Penagihan (SPn), Daftar Gaji, Surat Pertanggungjawaban.
- b. Arsip kepegawaian, adalah arsip yang berhubungan dengan masalah kepegawaian, misalnya: Daftar riwayat hidup pegawai, Surat Lamaran, Surat-surat pengangkatan pegawai, Absensi Pegawai, Kartu Pegawai.

## 3. Berdasarkan wujud dan bentuknya

Menurut bentuk dan wujudnya arsip ada beberapa macam, misalnya:

### a. Surat

Dalam hal ini yang dimaksud adalah setiap lembaran kertas yang berisi informasi atau keterangan yang berguna bagi penyelenggaraan

kehidupan organisasi, antara lain: Naskah perjanjian atau kontrak, notulen rapat, laporan-laporan, kuitansi, naskah berita umum, bon penjualan, kartu pegawai, tabel-tabel, gambar atau bagan, dan grafik.

- b. Pita rekaman
  - c. Piringan hitam
  - d. Mikrofilm
4. Jenis arsip berdasarkan nilai kegunaannya
- a. Nilai kegunaan informasi, yaitu arsip yang mempunyai nilai sebagai bahan informasi atau pemberitahuan.
  - b. Nilai-nilai kegunaan administrasi, ialah arsip yang digunakan dalam proses penyelenggaraan kerja dalam usaha mencapai tujuan organisasi.
  - c. Nilai-nilai kegunaan hukum, yaitu arsip yang mengandung peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang berlaku oleh dan untuk banyak orang.
5. Berdasarkan menurut sifat kepentingannya
- a. *Arsip non esensial*, yaitu arsip yang tidak memerlukan pengolahan, dan tidak mempunyai hubungan dengan hal-hal yang penting sehingga tidak perlu disimpan dalam waktu yang terlalu lama. *Arsip non esensial* ini merupakan arsip yang sudah habis kegunaannya setelah selesai dibaca atau diketahui, atau yang telah lampau peristiwanya, sebaiknya di musnahkan untuk menghindari penyimpanan arsip yang bertumpuk-tumpuk. Yang termasuk

golongan arsip non esensial atau arsip yang tidak penting, yaitu surat atau kartu undangan, pengumuman hari libur, memo atau nota yang tidak penting.

- b. Arsip yang diperlukan, yaitu arsip yang masih mempunyai nilai kegunaan, tetapi sifatnya sementara dan kadang-kadang masih dipergunakan atau dibutuhkan. Yang termasuk arsip yang diperlukan misalnya: presensi pegawai, daftar isian pegawai, surat pemeliharaan alat-alat inventaris.
6. Berdasarkan keseringan penggunaannya
- a. Arsip yang aktif, yaitu arsip yang masih diperlukan dalam proses penyelenggaraan kerja.
  - b. Arsip pasif, yaitu arsip yang jarang-jarang dipergunakan dalam proses penyelenggaraan kerja, tetapi kadang-kadang masih diperlukan juga dalam proses penyelenggaraan pekerjaan.
  - c. Arsip abadi, yaitu arsip yang perlu disimpan untuk selama-lamanya.
7. Berdasarkan tingkat penyimpanan dan pemeliharaannya
- a. Arsip Sentral, yaitu arsip yang disimpan pada pusat arsip dan arsip yang dipusatkan penyimpanannya. Arsip sentral disebut juga arsip makro atau arsip umum, karena merupakan gabungan atau kumpulan dari berbagai unit organisasi.
  - b. Arsip unit, yaitu arsip yang disimpan disetiap bagian unit dalam suatu organisasi. Arsip unit disebut juga arsip mikro atau arsip

khusus, karena hanya khusus menyimpan arsip yang ada di unit bersangkutan.

### 2.2.2 Pengelolaan Arsip

Tata kearsipan merupakan bagian kegiatan organisasi atau perkantoran berupa pengumpulan, penyebaran, serta penyimpanan informasi secara teratur, rapi, dan sistematis. Hal ini dimaksudkan apabila berkas yang diarsipkan sewaktu-waktu diperlukan dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat. Oleh karena itu pengelolaan kearsipan harus dilakukan dengan metode dan sistematis tertentu. Hal ini dimaksudkan bila arsip diperlukan oleh pimpinan atau siapa saja maka arsip yang diperlukan dapat dengan cepat dan mudah dapat ditemukan kembali. Dengan pengelolaan kearsipan yang diselenggarakan dengan baik akan sangat membantu kelancaran kegiatan operasional suatu organisasi. Pengelolaan arsip menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Pasal 40 ayat 2 meliputi:

- a. Penciptaan arsip
- b. Penggunaan dan pemeliharaan arsip
- c. Penyusutan arsip

## 2.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (Suryanto, 2003:8) mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan

merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal (Sutopo dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Moenir (2000:123-124) suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

1. Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana.
2. Adanya aturan yang memadai.
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis.
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan.
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

Kotler (Nasution 2001:61) menjelaskan bahwa jasa (*services*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Dari uraian-uraian diatas, dapat dirumuskan bahwa pelayanan bisa didefinisikan sebagai ukuran tentang tingkat kepuasan layanan atau seberapa jauh terpenuhinya berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan yang meliputi:

1. Sifat pelayanan yang adil. Maksudnya adalah setiap orang yang dilayani diperlakukan sama dan tidak ada keistimewaan pada orang lain dengan mendahulukan kepentingannya.
2. Pelayanan yang memuaskan. Maksudnya adalah pelayanan yang diberikan efektif dan efisien sehingga orang yang dilayani merasa senang dan puas.
3. Materi pelayanan yang cukup. Maksudnya adalah alat-alat kelengkapan dan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan memadai sehingga sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan tidak ada hambatan.
4. Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan. Maksudnya adalah dalam memberikan pelayanan petugas yang melayani bekerja sesuai dengan bidang kerjanya dan bertanggungjawab atas pekerjaannya dalam melayani tersebut.

### 2.3.1 Jenis Pelayanan

Menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat

kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa.

1. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran dan akte kematian).
2. Jenis pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.
3. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan

kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga peraturan ini dikeluarkan oleh pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut. Orientasinya adalah pelanggan atau *public* (masyarakat) yang dilayani. Hal ini menunjukkan bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik. Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik. Osborne (Pasolong 2010:130) menyimpulkan 10 prinsip yang disebut sebagai keputusan gaya baru. Salah satu prinsip penting dalam keputusannya adalah “sudah saatnya pemerintah berorientasi “pasar” untuk itu diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri”. Kesepuluh prinsip yang dimaksud Osborne adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah katalis, mengarahkan ketimbang mengayuh.
2. Pemerintah milik masyarakat, memberi wewenang ketimbang melayani.
3. Pemerintah yang kompetitif, menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan.
4. Pemerintah yang digalakkan oleh misi, mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan.
5. Pemerintah yang berorientasi hasil, membiayai hasil bukan masukan.



6. Pemerintah berorientasi pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi.
7. Pemerintah wirausaha, menghasilkan ketimbang membelanjakan.
8. Pemerintah antisipatif, mencegah daripada mengobati.
9. Pemerintah desentralisasi.
10. Pemerintah birokrasi pasar, mendorong perubahan melalui pasar.

#### 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

Skripsi oleh Anugerawati Arif. Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar 2017 yang berjudul Efektivitas Pengelolaan Arsip Dalam Pelayanan Internal Di Balai Pelestarian Nilai Budaya Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur yang berhubungan dengan materi dan dokumen yang

diperoleh dari bacaan, bahan pustaka dan arsip-arsip resmi yang mendukung kelengkapan data primer. Dengan hasil penelitian bahwa prosedur penciptaan arsip dalam pengurusan surat masuk belum dilaksanakan secara benar karena tidak menggunakan alat sortir surat untuk menyortir surat Dinas dan surat pribadi yang mana memudahkan pengurusan agar lebih cepat dan efektif. Selain itu dikantor BPNB masih menggunakan pengelolaan arsip manual belum menggunakan elektronik. Prosedur penyimpanan arsip menerapkan sistem numerik, abjad dan sistem kronologis. Namun yang menjadi kendala dalam prosedur penyimpanan arsip yang menyebabkan tidak efektifnya pengelolaan arsip yaitu kurangnya sarana dan prasarana seperti ruangan khusus arsip, lemari, guide, dan rak arsip. Hal ini mengakibatkan ada banyak arsip yang tidak disimpan dengan rapi dan menyulitkan pegawai untuk menemukan kembali arsip jika sewaktu-waktu dibutuhkan. Pemeliharaan arsip belum dilaksanakan secara maksimal sehingga dikatakan belum efektif karena belum mempunyai ruangan khusus untuk penyimpanan arsip. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini terletak pada teknik pengumpulan data. Yaitu penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dan data sekunder diperoleh dari literatur yang berhubungan dengan materi dan dokumen yang diperoleh dari bacaan, bahan pustaka dan arsip-arsip resmi yang mendukung kelengkapan data

primer. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini terletak pada tujuan penelitian, teori yang di gunakan dan lokasi penelitian. Tujuan penelitian sebelumnya adalah untuk mengetahui efektivitas pengelolaan arsip dalam pelayanan internal di Balai Pelestarian Nilai Budaya Sulawesi Selatan, yaitu mulai proses penciptaan, penggunaan, pemeliharaan dan penyusutan arsip kemudian melihat ukuran efektivitasnya dengan SDM dan sarana prasarana yang ada. Dengan teori yang di gunakan adalah teori efektivitas menurut Siagian (2004:151) yaitu Sumber daya manusia dan sarana prasarana. Lokasi penelitian sebelumnya dilaksanakan di Balai Pelestarian Nilai Budaya Sulawesi Selatan yang berada di Jl. Sultan Alauddin, Mangasa, Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221, Indonesia.

Skripsi oleh Pipit Alifatul Masfufah. Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, pada Tahun 2018 yang berjudul Implementasi Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada seksi

pendidikan madrasah di kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Dengan hasil penelitian implementasi manajemen yang digunakan di Seksi Pendidikan Madrasah yaitu menggunakan 5P yakni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian. Evaluasi implementasi manajemen kearsipan yang ada di Seksi Pendidikan Madrasah adalah dengan melihat arsip-arsip yang sudah lama apakah arsip tersebut masih digunakan lagi apa sudah tidak digunakan. Jika sudah tidak digunakan, biasanya jika arsip sudah lama maka akan dievaluasi kemudian langkah selanjutnya yaitu disatukan di dalam rak sesuai dengan tahun yang telah ditentukan. Upaya-upaya yang dilakukan staf Seksi Pendidikan Madrasah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi diantaranya: menertibkan para staf untuk tertib administrasi, penataan ruangan yang tepat, tertib administrasi, memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ada, membantu menangani masalah-masalah yang dihadapi oleh guru atau tenaga kependidikan sampai masalahnya tuntas. Persamaan yang di temukan dengan penelitian sebelumnya adalah metode penelitian yang di gunakan. Penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini sama-sama menggunakan jenis kualitatif deskriptif. Dengan mengumpulkan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk mengecek dan memeriksa data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada dengan menggunakan teknik triangulasi data. Adapun analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai sebelum di lapangan, analisis data di lapangan, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini terletak pada tujuan penelitian,

teori yang di gunakan dan lokasi penelitian. Tujuan penelitian sebelumnya adalah untuk mendeskripsika implementasi dan evaluasi manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Malang. Dengan teori yang di gunakan adalah teori Daft tentang fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*). Lokasi penelitian sebelumnya dilaksanakan di Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Yang lokasinya berada di Jl. Kolonel Sugiono No. 266 Gadang Malang.

Skripsi oleh Miftahul Jannah. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Batu Sangkar 2018M/1439H yang berjudul Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sungai Tarab. Dengan metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dengan mengambil latar belakang MIN Sungai Tarab. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian bahwa implementasi manajemen kearsipan di MIN Sungai Tarab dalam kegiatan mengelola dokumen-dokumen atau arsip madrasah berjalan dengan baik, walaupun masih ada kekurangan. Pelaksanaan manajemen kearsipan tersebut meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi ada beberapa upaya yaitu:

- a. Adanya pembinaan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai tata usaha.
- b. Adanya syarat dan prosedur dalam merekrut pegawai tata usaha.
- c. Adanya motivasi terhadap pegawai tata usaha dan seluruh *stakeholder*.
- d. Adanya kerja sama antara kepala madrasah dengan *stakeholder* mengenai tugas dan operasional madrasah.
- e. Adanya sistem 5S yaitu, Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun dalam memberikan pelayanan administrasi di lingkungan MIN Sungai Tarab.

Persamaan yang di temukan dengan penelitian sebelumnya adalah metode penelitian yang di gunakan. Penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Dan teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini terletak pada tujuan penelitian dan lokasi penelitian. Tujuan penelitian sebelumnya adalah untuk menjelaskan bagaimana implementasi manajemen kearsipan di MIN Sungai Tarab serta untuk menjelaskan bagaimana upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MIN Sungai Tarab. Lokasi penelitian dilaksanakan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sungai Tarab, Jl. Raya Sungai Tarab.

eJournal Ilmu Pemerintahan oleh Ayuni Akhmal Hayati. Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman pada Tahun 2020. Dengan judul Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik

pengumpulan data di lakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabuptaen Kutai Kartanegara yang telah di operasionalkan belum sepenuhnya optimal karena ada beberapa kendala yang di hadapi. Tidak adanya ruangan khusus untuk penyimpanan arsip in aktif dan juga pemeliharaan arsip masih belum sesuai dengan langkah-langkah pemeliharaan arsip. Diharapkan kedepannya dengan tersedianya ruang khusus untuk penyimpanan arsip in aktif tersebut akan lebih baik dan maksimal. Sehingga dalam pengelolaan arsip dapat terlaksana secara optimal dan efektif pula dalam melakukan suatu kegiatan organisasi. Persamaan yang di temukan dengan penelitian sebelumnya adalah tujuan penelitian dan metode penelitian yang di gunakan. Tujuan penelitian sebelumnya adalah untuk mengetahui pengelolaan arsip dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Dan jenis penelitian yang di gunakan adalah deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara metode observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini terletak di lokasi penelitian. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara.

Jurnal penelitian oleh Kristoforus Yonas, Drs. Radjikan, M.Si, Drs. Supri Hartono, MS. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu

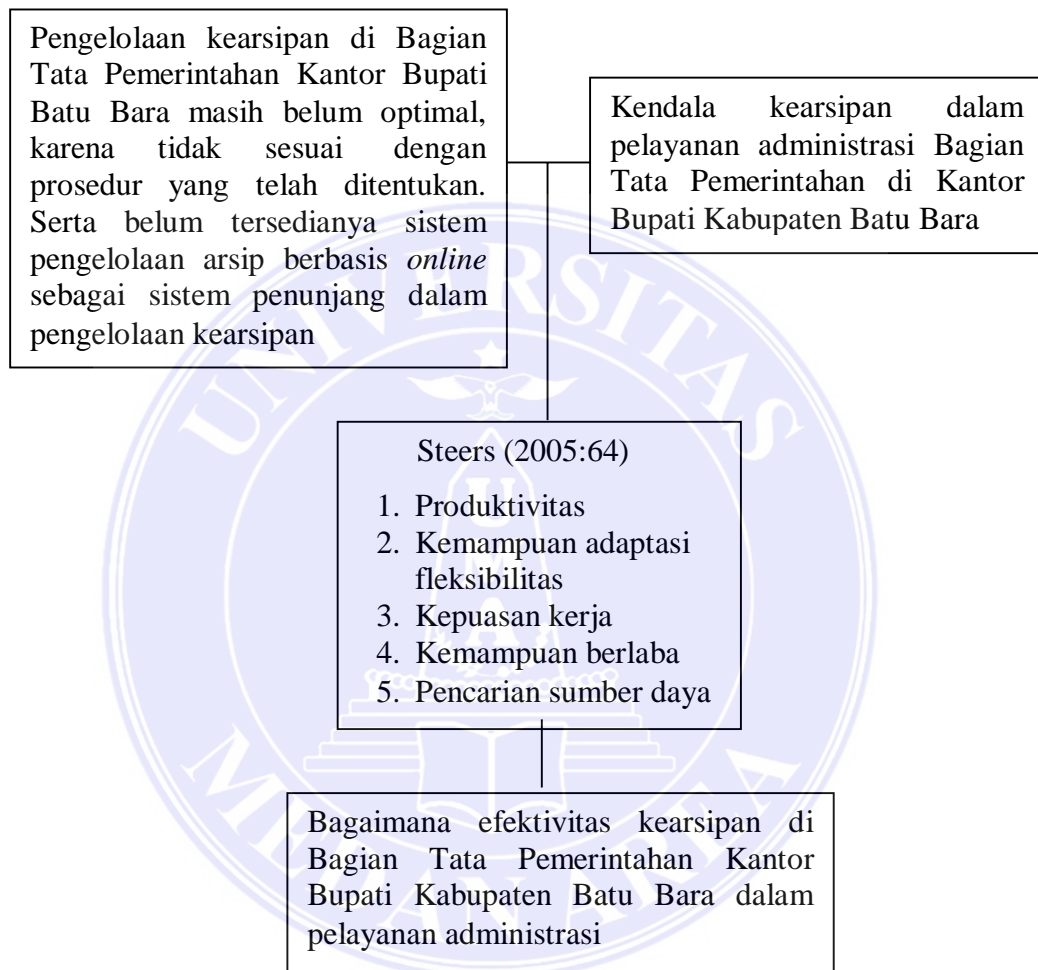
Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dengan judul Sistem Pengelolaan Kearsipan Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Terjaminnya Penyimpanan Arsip Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur (Studi Kasus Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur). Metode penelitian deskriptif kualitatif untuk melakukan pengumpulan data. Dalam pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan hasil penelitian bahwa sistem pengelolaan kearsipan dalam upaya meningkatkan efektivitas terjaminnya penyimpanan arsip pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dapat berjalan dengan baik akan tetapi ada juga yang terkendala dalam sumber daya manusia pada tenaga arsip yang belum terampil semaksimal mungkin dalam pengelolaan kearsipan. Persamaan yang ditemukan dengan penelitian sebelumnya adalah metode penelitian yang digunakan. Yaitu penelitian deskriptif kualitatif untuk melakukan pengumpulan data. Dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini terletak di tujuan penelitian dan lokasi penelitian. Tujuan dari penelitian sebelumnya untuk mengkaji pelaksanaan sistem pengelolaan kearsipan dalam upaya meningkatkan efektivitas terjaminnya penyimpanan arsip. Dengan permasalahan yaitu (1) Penciptaan, (2) Pendistribusian, (3) Penggunaan, (4) Pemeliharaan, (5) Penyimpanan, (6) Penyusutan. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur di Jl. Jagir Wonokromo No. 350 Surabaya.



Jurnal oleh Normansyah, Jauhar Arifin. Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong Komplek Stadion Olahraga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong. Dengan judul Efektivitas Pengelolaan Arsip Pada Subbagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tabalong. Metode penelitian kualitatif deskriptif yang menekankan pada pengungkapan gejala secara menyeluruh dari fenomena-fenomena yang di ambil dalam pengelolaan kearsipan dan bersifat deskriptif yaitu berusaha memberikan gambaran yang sejelas mungkin tentang fenomena-fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Sedangkan teknik pengumpulan data yang di gunakan dengan cara observasi, kuisisioner dan dokumentasi, analisis data menurut Sudhjana (Syahrudi 2015). Dengan hasil penelitian bahwa pengelolaan arsip pada Subbag Umum Dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tabalong sudah efektif yaitu dengan kriteria penilaian 76,11%. Persamaan yang di temukan dengan penelitian sebelumnya adalah tujuan penelitian. Yaitu untuk menganalisis bagaimana efektivitas pengelolaan arsip. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini terletak di metode penelitian dan lokasi penelitian. Metode penelitian sebelumnya menggunakan teknik pengumpulan data yang di gunakan dengan cara observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Dan lokasi penelitian sebelumnya dilaksanakan pada Subbagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tabalong.

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan teknik analisis Kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas untuk mengetahui makna yang tersembunyi dan untuk memahami interaksi *social* serta untuk mengembangkan teori, dan untuk memastikan kebenaran data dan meneliti sejarah perkembangan. Mengingat bahwa penelitian ini bertujuan untuk memahami dan memaknai berbagai fenomena yang ada atau yang terjadi dalam kenyataan sebagai ciri khas penelitian kualitatif, dalam hal ini seberapa besar efektivitas kearsipan di Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara dalam pelayanan administrasi, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Selain itu metode kualitatif dilakukan dengan beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dengan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Lexy J. Moleong, 2000).

## 3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

### 3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Batu Bara. Sedangkan fokus penelitian yaitu Sekretariat Daerah Batu Bara. Yang beralamat di Lima Puluh, Lima Puluh Kota, Kec. Limapuluh, Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara 21255.

### 3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2021 – April 2021. Adapun jadwal penelitian terdapat di Lampiran 1.

## 3.3 Informan Penelitian

Dalam pendekatan kualitatif, ada beberapa istilah yang digunakan untuk menunjuk subjek penelitian. Ada yang mengistilahkan *key informan* karena *informan* memberikan informasi tentang suatu kelompok atau identitas tertentu, dan *informan* bukan diharapkan menjadi representasi dari kelompok atau identitas tersebut. Istilah *key informan* tersebut secara substansial dipandang sebagai instrument utama dalam penelitian kualitatif (Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, 2009). Maka secara rinci yang dijadikan subjek dalam penelitian adalah:

- a. Informan kunci, yaitu Sekretaris Daerah Sekretariat Daerah Batu Bara. Bapak H. Sakti Alam Siregar, SH menjadi tokoh penting. Dikarenakan seorang Sekretaris Daerah yang mengetahui secara langsung dalam interaksi berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dari hal tersebut peneliti ingin mengetahui lebih mendalam alur kearsipan di Sekretariat Daerah Batu Bara. Dan bagaimana sudut pandang dari Bapak

Sekretaris Daerah Sekretariat Daerah Batu Bara dalam pengimplementasian dan tanggungjawabnya terhadap kearsipan yang dikelola.

- b. Informan utama, Asisten Pemerintahan dan Kesra serta Kabag. Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. Bapak Rusian Heri, S.Sos, MAP dan Bapak Yasser Abdillah, S.STP dipilih menjadi informan utama dikarenakan statusnya yang bisa dibilang penting, mengingat ketika Sekretaris Daerah tidak bisa diwawancarai maka Asisten Pemerintahan dan Kesra yang dapat memberikan info dalam pelaksanaan kearsipan di Sekretariat Daerah Batu Bara. Sehingga dapat dikatakan bahwa Bapak Rusian Heri, S.Sos, MAP sebagai informan utama yang tepat untuk mendapatkan data-data penelitian karena terlihat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
- c. Informan tambahan, Pegawai Sekretariat Daerah Batu Bara. Dikarenakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Alasan memilih informan tersebut karena menurut peneliti, Pegawai Sekretariat Daerah Batu Bara dapat membantu dalam proses pengumpulan data. Dan ditentukan berdasarkan kebutuhan data dan kesesuaian pada profesi.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan adanya suatu data sebagai hasil akhir dari penelitian. Untuk pengumpulan data yang konkrit peneliti melaksanakan beberapa teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

### 3.4.1 Observasi

Dalam observasi ini peneliti menggunakan jenis observasi non partisipan, yaitu peneliti hanya mengamati secara langsung keadaan objek, tetapi peneliti tidak aktif dan ikut serta secara langsung. Pengamatan dilakukan secara langsung untuk mendapatkan gambaran yang utuh terkait fokus penelitian. Hasil pengamatan disusun dalam catatan lapangan. Adapun data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Situasi dan kondisi lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.
- b. Keadaan sarana prasarana Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.
- c. Jumlah pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.
- d. Aktivitas atau kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.

Teknik ini digunakan untuk mengetahui efektivitas kearsipan dalam pelayanan administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.

### 3.4.2 Wawancara

Wawancara dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang mewawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan dengan berdialog dan tanya jawab dengan *key informant*. Hasil-hasil wawancara kemudian dituangkan dalam struktur ringkasan, yang dimulai dari penjelasan ringkas identitas, deskripsi situasi atau konteks, identitas masalah, deskripsi data dan ditutup dengan pemunculan tema.

Adapun alat dalam pengambilan data seperti, tape recorder, *handphone*, foto dan data yang termasuk ke dalam dokumentasi. Terdapat beberapa tahapan yang peneliti lakukan dalam wawancara yaitu:

- a. Mengenalkan diri
- b. Menjelaskan maksud kedatangan
- c. Menjelaskan materi wawancara
- d. Mengajukan pertanyaan

Selain itu, agar informan dapat menyampaikan informasi yang komprehensif sebagaimana diharapkan peneliti, maka peneliti melakukan beberapa hal seperti:

- a. Ciptakan suasana wawancara yang kondusif dan tidak tegang.
- b. Cari waktu dan tempat yang telah disepakati dengan informan.
- c. Mulai pertanyaan dari hal-hal sederhana hingga ke yang serius.
- d. Bersikap hormat dan ramah terhadap informan.
- e. Tidak menyangkal informasi yang diberikan informan.
- f. Tidak menanyakan hal-hal yang bersifat pribadi yang tidak ada hubungannya dengan masalah atau tema penelitian.
- g. Tidak bersifat menggurui terhadap informan.
- h. Tidak menanyakan hal-hal yang membuat informan tersinggung atau marah.
- i. Sebaiknya dilakukan secara sendiri.
- j. Ucapkan terima kasih setelah wawancara selesai dan minta disediakan waktu lagi jika ada informasi yang belum lengkap.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan teknik wawancara tidak terstruktur (*Unstructured Interview*) dengan bentuk pertanyaan terbuka sebagai salah satu teknik pengumpulan data. Ini di dasarkan pada metode penelitian yang dipakai oleh peneliti yang tergantung pada pemahaman peneliti dan data informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Wawancara dalam penelitian ini, dilakukan kepada Sekretaris Daerah Sekretariat Daerah Batu Bara, Asisten Pemerintahan dan Kesra, Kabag. Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Batu Bara serta Pegawai Sekretariat Daerah Batu Bara yang di butuhkan dalam penelitian.

### 3.4.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, agenda. Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data tentang:

- a. Sejarah singkat berdirinya Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara
- b. Struktur organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara
- c. Data-data pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data yang berkenaan dengan efektivitas kearsipan dalam pelayanan administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.

## 3.5 Teknik Analisis Data

Menganalisis data penelitian merupakan suatu langkah yang sangat kritis, apakah menggunakan data *statistic* atau non *statistic*. Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan



satuan uraian sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan seperti yang disarankan oleh data. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan secara berkesinambungan dari awal sampai akhir penelitian, baik dilapangan maupun di luar lapangan dengan mempergunakan teknik seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, 1992). Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

### **3.5.1 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. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, tahapan reduksi adalah membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, membuat memo. Reduksi data atau transformasi ini berlanjut terus sesudah penelian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan,

menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Tahap reduksi ini merupakan tahap awal dalam analisis data yang dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data yang telah diperoleh. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyeleksi setiap data yang masuk dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian mengolah dan memfokuskan semua data mentah agar lebih bermakna. Adapun panduan yang dijadikan dalam proses reduksi data, dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Dari hasil wawancara, observasi, pencatatan dokumen, di buat catatan lapangan secara lengkap.
- b. Berdasarkan catatan lapangan, selanjutnya dibuat reduksi data. Reduksi data ini berupa pokok-pokok temuan yang penting.
- c. Dari reduksi data kemudian di ikuti penyusunan sajian data yang berupa cerita sistematis dengan suntingan peneliti supaya maknanya lebih jelas dipahami. Sajian data ini, dilengkapi dengan faktor pendukung, antara lain metode, skema, bagan, tabel.
- d. Berdasarkan sajian data tersebut, kemudian di rumuskan kesimpulan sementara.
- e. Kesimpulan sementara tersebut senantiasa akan terus berkembang sejalan dengan penemuan data baru dan pemahaman baru, sehingga

akan di dapat suatu kesimpulan yang valid dan benar-benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Demikian seterusnya aktivitas penelitian ini berlangsung, yaitu terjadi interaksi yang terus menerus antara ketiga komponen analisisnya bersamaan dengan pengumpulan data baru yang di rasakan bisa menghasilkan data yang lengkap sehingga dapat dirumuskan kesimpulan akhir.

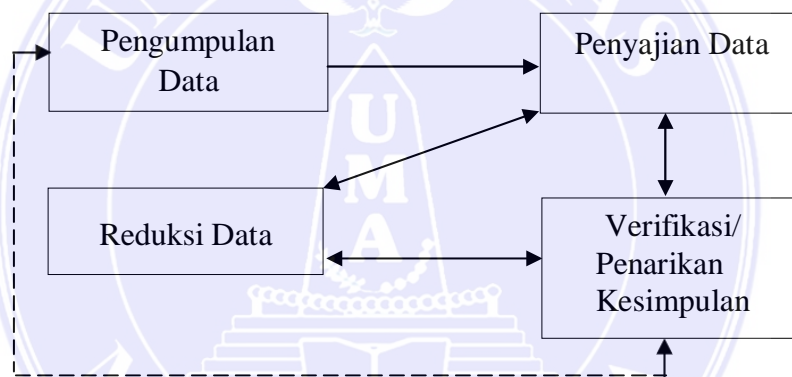
### **3.5.2 Penyajian Data**

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian 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.

### **3.5.3 Menarik Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali untuk mengembangkan

kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

### 3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

#### 3.6.1 Definisi Konsep

Definisi konsep yaitu suatu definisi yang masih berupa konsep dan maknanya masih sangat abstrak walaupun secara intuitif masih bisa dipahami maksudnya (Azwar, 2007: 72).

- a. Menurut Steers dalam Tangkilisan (2005:64) bahwa efektivitas merupakan suatu tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha mencapai apa yang menjadi tujuan dan sasaran organisasi. Efektivitas dapat

diartikan sebagai tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan yaitu kearsipan. Secara umum efektivitas kearsipan dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian tujuan pelaksanaan arsip yang dilakukan organisasi dan dapat memberikan kepuasan pegawai jika pengelolaannya sesuai dengan standar ketentuan yang ada dan Undang-Undang yang berlaku.

- b. Menurut Moekijat (2005:75) dan G.R. Terry dalam (Wiyasa, 2003:80) mengemukakan pengertian kearsipan adalah kegiatan mengatur dan menyusun arsip dalam satu tatanan yang sistematis dan logis, menyimpan serta merawat arsip untuk digunakan secara aman dan ekonomis.

### 3.6.2 Definisi Operasional

Definisi operasional, menurut Saifuddin Azwar (2007:72) adalah suatu definisi yang memiliki arti tunggal dan di terima secara objektif bilamana indikatornya tidak tampak. Indikator dalam penelitian ini atau dimensi yang di gunakan adalah:

#### 1. Produktivitas

Produktivitas yang di gunakan adalah bagaimana sikap pegawai yang mencerminkan kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh berdasarkan sumber daya yang digunakan.

#### 2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas

Kemampuan beradaptasi yang di gunakan adalah bagaimana pegawai dapat memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk mengolah, mengakses dan menyebarkan serta melestarikan arsip.

### 3. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja yang di gunakan adalah bagaimana tanggung jawab pemimpin di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara dalam pelayanan administrasi di Bagian Tata Pemerintahan, yaitu dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai.

### 4. Kemampuan berlaba

Kemampuan berlaba yang di gunakan adalah bagaimana kemampuan pegawai dalam memaksimalkan peran dan fungsi melalui pelayanan dan kemudahan dalam proses.

### 5. Pencarian sumber daya

Pencarian sumber daya di Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara mengenai kearsipan dalam pelayanan administrasi adalah sarana dan prasarana Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Kearsipan dalam pelayanan administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara yang mengacu pada teori Steers (2005:64) pada indikator:
  - a. Produktivitas pegawai Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara dalam melaksanakan kearsipan untuk pelayanan administrasi sudah efektif. Pegawai telah mampu menyelesaikannya dengan cepat dan rapi.
  - b. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas pegawai Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara masih secara manual dalam mengelola arsip yang ada dan belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi. Pemeliharaan arsip juga belum dilaksanakan secara maksimal. Dikarenakan belum mempunyai ruangan khusus untuk penyimpanan arsip.
  - c. Kepuasan kerja, juga belum efektif dikarenakan pegawai belum mengikuti pendidikan dan pelatihan secara merata. Namun untuk kegiatan evaluasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara sudah dilaksanakan dengan baik.
  - d. Kemampuan berlaba dalam memaksimalkan peran dan fungsi melalui pelayanan dan kemudahan dalam proses yang dilakukan pegawai Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara

dalam pelayanan administrasi khususnya pada Bagian Tata Pemerintahan berjalan dengan baik.

- e. Pencarian sumber daya belum maksimal. Dikarenakan ruang yang terbatas dan pemeliharaan ruangan yang belum ada ventilasi udara sehingga sirkulasi udara di dalam ruangan kurang baik.

2. Kendala kearsipan dalam pelayanan administrasi Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara adalah:

- a. Sumber Daya. Yaitu meliputi fasilitas (keterbatasan ruangan). Fasilitas yang kurang akan membuat pekerjaan para pegawai menjadi kurang berjalan dengan baik. Kendala yang dialami Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara dalam melaksanakan kearsipan untuk pelayanan administrasi Bagian Tata Pemerintahan ialah keterbatasan fasilitas yang tersedia yang berupa terbatasnya ruangan.
- b. Sistem Manual. Pengelolaan arsip secara manual yang telah dilakukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara selama ini, mempunyai beberapa kelemahan yang menjadi kendala khususnya Bagian Tata Pemerintahan. Yaitu membutuhkan ruang dan tempat penyimpanan yang besar, resiko kerusakan arsip akibat bencana, serta membutuhkan pegawai yang banyak, dan waktu pencarian yang lama.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi selama melaksanakan penelitian, maka peneliti memberikan saran. Beberapa saran yang diberikan adalah sebagai berikut:



- a. Dapat mengoptimalkan fasilitas yang dimiliki. Dan dapat merealisasikan Renstra dan Rencana Anggaran Belanja (RAB) untuk pembangunan gedung penyimpanan arsip yang baru beserta pengadaan fasilitas dan sarana prasarana tambahan untuk dapat memenuhi kebutuhan pengelolaan arsip-arsip tersebut. Segera merealisasi pembangunan gedung penyimpanan yang baru sesuai dengan Rencana Anggaran Belanja yang telah disetujui. Membuat fasilitas kerja khususnya pada ruang yang digunakan untuk penyimpanan arsip inaktif dengan memaksimalkan penataan arsip pada rak atau lemari arsip, dengan dilakukannya inventarisasi barang dan pengecekan secara berkala terkait penambahan fasilitas seperti rak-rak arsip, lemari arsip dan pendingin ruangan ataupun penggantian barang-barang yang sudah tidak terpakai.
- b. Melaksanakan otomasi kearsipan. Dengan melakukan perpindahan sistem kearsipan dari manual ke sistem kearsipan berbasis teknologi informasi untuk menangani arsip-arsip yang masih manual. Dengan adanya teknologi informasi akan memperlancar pekerjaan dan memaksimalkan hasil para kerja pegawai. Mempergunakan sistem kearsipan elektronik, juga melakukan suatu pengembangan-pengembangan terhadap aplikasi yang dipakai agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Perlunya mengimplementasikan sebuah aplikasi kearsipan elektronik dalam mengelola arsip-arsip di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengelolaan arsip. Sehingga proses pengelolaan arsip lebih efektif dan efisien karena sudah

melalui *computer* dan arsip menjadi lebih tertib dalam pelayanan administrasi.

- c. Mengadakan diklat mengenai kearsipan secara menyeluruh ke semua pegawai. Hal ini dilakukan agar setiap pegawai yang menangani arsip di tiap bidang dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan sesuai, sehingga memperlancar pengelolaan arsip.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Afifudin dan Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Agung Sunarto dan Agung Hartono. 2006. *Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka cipta.
- Abidin, Yunus. 2010. *Strategi Membaca Teori dan Pembelajarannya*. Bandung: Risqi Press.
- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi 6*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badri, M Sukoco. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Barthos, Basir. 2007. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Basuki, S. 2003. *Manajemen Arsip Dinamis, Pengantar Memahami Dan Mengelola Informasi Dan Dokumen*. GRAMEDIA, Jakarta.
- Dejanaz, S., Dowd, K. 2006. *Interpersonal Skills in Organization*. New York: Mc Graw-Hill Company.
- Elbadiansyah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: CV. IRDH.
- Hantula, D. 2015. *Job Satisfaction: The Management Tool and Leadership Responsibility*. Journal of Organizational Behaviour Management, vol. 35(1-2), 81-94. DOI: 10.1080/01608061.2015.1031430
- Hasibuan, M. 2003. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Lexy, J. Moleong. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Mulyana, Deddy. 2009. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moekijat. 2002. *Manajemen Kearsipan*. Bandung: Rineka Cipta.
- Moekijat. 2005. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen, cetakan ke-9*. Penerbit CV. Mandar Maju: Bandung.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Anggota IKPI, Ghalia ndonesia: Jakarta.
- Pabundu, Tika. 2014. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta Bandung.
- Priansa, Donni Juni dan Garnida, Agus. 2013. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Prasojo, Lantip Diat dan Riyanto. 2011. *Teknologi Informasi Pendidikan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratnawati, Eti dan Sunarto. 2006. *Kompetensi Sekretaris Proffesional*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2003. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Ilham Jaya.
- Sutrisno, E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana, Jakarta.

Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga.

Sutopo dan Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI.

Steers. 1985. *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.

The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tangkilisan, S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widayarsana.

Wiyasa, Thomas. 2003. *Tugas Sekretaris Dalam Mengelola Surat Dan Arsip Dinamis*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Warsita, Bambang. 2008. *Teknologi Pembelajaran Landasan & Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

#### Internet:

<http://repository.uin-suska.ac.id/4181/3/BAB%20II.pdf> (2 Februari 2021. 11:18 WIB).

<https://eprints.uny.ac.id/18100/5/BAB%20III%2009.10.033%20Aji%20p.pdf> (3 Februari 2021. 20:17 WIB).

<http://repository.uin-suska.ac.id/5716/3/BAB%20II.pdf> (5 Februari 2021. 17:27 WIB).

#### Jurnal:

[https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/11/Jurnal%20-%20Ayuni%20Akhmal%20\(11-26-20-12-04-32\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/11/Jurnal%20-%20Ayuni%20Akhmal%20(11-26-20-12-04-32).pdf) eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 1, Nomor 1, 2020: 1-11. Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Ayuni Akhmal Hayati. Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. 2020.

<http://repository.untag-sby.ac.id/5731/8/JURNAL%20PENELITIAN%202020.pdf> Jurnal Penelitian, 2020. Sistem Pengelolaan Kearsipan Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Terjaminnya Penyimpanan Arsip Pada Dinas

Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur (Studi Kasus Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur). Kristoforus Yonas, Drs. Radjikan, M.Si, Drs. Supri Hartono, MS. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

332-Article Text-1089-1-10-20201015 JAPB: Volume 3 Nomor 2, 2020. Efektivitas Pengelolaan Arsip Pada Subbagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tabalong. Normansyah, Jauhar Arifin. Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong Komplek Stadion Olahraga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong.

### **Peraturan Perundang-undangan:**

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Arsip.

Keputusan Menteri PAN Nomor 58 Tahun 2002 tentang Jenis Pelayanan.

Keputusan Kepala ANRI Nomor 03 Tahun 2000 tentang Standar Gedung dan Ruangan Penyimpanan Arsip Inaktif.

### **Skripsi:**

<https://core.ac.uk/download/pdf/89565735.pdf> (Skripsi. Anugerawati Arif. E211 12 620. Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar, 2017).

<http://etheses.uin-malang.ac.id/12853/1/14170011.pdf> (Skripsi. Pipit Alifatul Masfufah. NIM. 14170011. Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018).

[http://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/11817/1558673146437\\_PUSTAKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/11817/1558673146437_PUSTAKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Skripsi. Miftahul Jannah. NIM. 14131029. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Batu Sangkar, 2018M/1439H).

## Lampiran 1

## Waktu Penelitian

Aktifitas	Bulan																			
	Februari 2021				Maret 2021				April 2021				Mei 2021				Juni			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Penyusunan Proposal	■																			
Seminar					■															
Perbaikan Proposal Tesis						■														
Observasi Lapangan									■											
Analisis Pengolahan Data													■							
Penulisan Tesis																	■			

## Lampiran 2

### Pedoman Wawancara

No.	Sekretaris Daerah (Sekda) Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara
1.	Bagaimana cara Bapak untuk mengklarifikasi arsip yang ada di sini?
2.	Bagaimana teknik yang dilakukan dalam pengelolaan arsip?
3.	Bagaimana cara menentukan kode arsip?
4.	Apakah ada perbedaan di setiap kode arsip?
5.	Bagaimana cara dalam pengelolaan kearsipan di sini?
6.	Apakah ada tersedia buku-buku untuk mencatat surat masuk dan keluar?
7.	Bagaimana cara menentukan fasilitas kearsipan menurut Bapak?
8.	Berapa jumlah tenaga ahli atau SDM yang bertugas mengelola arsip di sini?
9.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menemukan arsip kembali?
10.	Bagaimana sarana penyimpanan arsip, apakah memadai di sini?
11.	Apakah ada ruangan khusus untuk pemeliharaan dan perawatan arsip?
12.	Apakah pegawai kearsipan mampu mengklasifikasikan surat dengan cepat dan rapi?
13.	Apakah pegawai kearsipan mampu menyimpan arsip secara sistematis sehingga mudah ditemukan kembali pada saat dibutuhkan?

No.	Asisten Administrasi Tata Pemerintahan dan Kesra Serdakab. Batu Bara
1.	Bagaimana kearsipan secara keseluruhan pada Bagian Tata Pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara?
2.	Hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam mengarsip surat di Bagian Tata Pemerintahan?
3.	Dalam seluruh kegiatan kearsipan yang paling sulit itu mengarsip surat atau dokumen atau adakah hal lain?
4.	Bagaimana pelaksanaan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian kearsipan di Bagian Tata Pemerintahan?
5.	Bagaimana evaluasi pelaksanaan kearsipan di Bagian Tata Pemerintahan?
6.	Kendala-kendala seperti apa yang sering dialami dalam mengarsip surat atau berkas pada Bagian Tata Pemerintahan?
7.	Apakah ruangan penyimpanan arsip dapat menjamin keamanan dan keutuhan arsip?
8.	Apakah pegawai arsip mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan dalam rangka peningkatan kualitas di bidang kearsipan?



No.	Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara
1.	Apakah pegawai arsip disini sudah menggunakan teknologi modern dalam mengelola arsip?
2.	Apakah sudah dilakukan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai arsip?
3.	Jenis sistem penyimpanan arsip yang digunakan dalam menyimpan arsip apa ya?
4.	Bagaimana tatakerja penyimpanan arsip yang diterapkan?
5.	Apakah penyimpanan arsip dicatat dalam buku agenda?
6.	Bagaimana pembagian tugas pencatatan dan penyimpanan arsip di sini?
7.	Apa saja kendala-kendala yang dihadapi pegawai dalam mengelola arsip?
8.	Apa saja solusi yang dilakukan untuk menanggulangi kendala dalam pengelolaan arsip?
9.	Bagaimana perencanaan fasilitas yang dibutuhkan dalam melaksanakan aktivitas kearsipan?
10.	Apakah ada klarifikasi arsip di sini?
11.	Apakah pegawai arsip mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan dalam rangka peningkatan kualitas di bidang kearsipan?
12.	Apakah dari atasan selalu memberikan motivasi kepada pegawai arsip?
13.	Pendekatan apa saja yang dilakukan pihak atasan dalam melakukan pelayanan administrasi di sini?
14.	Apakah pegawai arsip mampu mengkonsep surat dengan Bahasa yang baik dan benar?

### Lampiran 3

#### Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Sekretaris Daerah  
Kabupaten Batu Bara



Wawancara dengan Asisten Pemerintahan dan Kesra  
Setdakab. Batu Bara



Wawancara dengan Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara



Wawancara dengan Kabag. Tata Pemerintahan Setdakab. Batu Bara



Wawancara dengan Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara



Wawancara dengan Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara

## Lampiran 4

## Surat Penelitian


**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PASCASARJANA**
*Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis - Ilmu Hukum – Psikologi*
*Program Doktor : Ilmu Pertanian*

 Jl. Setia Budi No. 79-B Tj. Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia  
 8226331

**Lampiran 5  
Surat Selesai Penelitian**

 Nomor : 790 /PPS-UMA/WDI/01/IV/2021  
 Lampiran : -  
 Hal : *Pengambilan Data dan Wawancara*

01 April 2021

 Yth. *Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara  
Di- Tempat.*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini :

N a m a	: Sumiati
N P M	: 191801059
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Judul Tesis	: EFEKTIFITAS KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI BAGIAN TATA PEMERINTAHAN DI KANTOR BUPATI KABUPATEN BATU BARA

Untuk melaksanakan pengambilan data di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin sebagai bahan melengkapi tugas tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Waki Direktur Bidang Akademik,

Dr. Ismail, SH, M.Hum

CC. File

Kampus Utama : Jalan Kolam No. 1 Medan Estate Telp. (061) 7366878 Fax. (061) 7366998 Medan 20223

## Lampiran 5

### Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jln. PERINTIS KEMERDEKAAN NO. 164 TELP. (0622) - 96782  
LIMA PULUH - 21255

#### SURAT KETERANGAN

Nomor 890 / 2083

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : H. SAKTI ALAM SIREGAR, SH  
NIP : 19630301 198602 1 002  
Jabatan : Sekretaris Daerah Kabupaten Batu Bara

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa berikut ini :

Nama : SUMIATI  
NPM : 191801059  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi publik  
Universitas : Universitas Medan area

Telah selesai melakukan penelitian di Kantor Bupati Batu Bara Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Batu Bara selama 20 (dua puluh) hari kerja mulai tanggal 5 April s/d 30 April untuk memperoleh data penyusunan Tesis yang berjudul : " Efektifitas Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Bagian tata Pemerintahan di Kantor Bupati Batu Bara"

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lima Puluh, 3 Mei 2021



H. SAKTI ALAM SIREGAR, SH  
PEMBINA UTAMA MADYA  
NIP. 19630301 198602 1 002