

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada zaman modern sekarang ini pemenuhan kebutuhan kepuasan kerja menjadi meningkat karena adanya persaingan yang kuat dalam lingkungan perusahaan maupun instansi. Hal tersebut membuat banyak tuntutan salah satunya adalah kelengkapan dalam menjalankan pemuasan tujuan dari instansi tersebut. Berdasarkan faktor tersebut untuk itu salah satu hal yang terkadang kurang diperhatikan oleh sebagian banyak instansi ialah mengenai kegiatan pengelolaan kearsipan. Terdapat banyak instansi yang masih minim menaruh perhatian terhadap keadaan arsip yang sejatinya memiliki makna penting bagi instansi. Hal ini disebabkan karena skill dan ilmu pengetahuan pegawai kearsipan tentang pengelolaan arsip masih sederhana dan kurang dalam mengembangkan pengelolaan arsip serta kurang mendapat perhatian dari segi pendanaan. Sehingga menghambat terjadinya arsip dan lembaga yang sulit berkembang dan lambat dalam persaingan kerja. (Hisana, 2018)

Menurut (Darmawanti, 2017) kearsipan adalah salah satu pekerjaan yang masuk akal untuk badan usaha pemerintah dan pribadi. Arsip tersebut melibatkan pekerjaan yang terkait dengan penyimpanan dokumen, surat dan dokumen kantor lainnya. Arsip juga berperan dalam organisasi, sebagai pusat memori organisasi dan juga sebagai sumber informasi tertulis. Arsip bahkan memiliki nilai dan peran yang sangat penting karena arsip adalah bukti resmi tentang administrasi pemerintah presiden dan juga kehidupan rakyat Indonesia dalam konteks upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas

implementasi aparatur negara. Tujuan pengarsipan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dimaksudkan untuk memperkuat keamanan tanggung jawab nasional sehubungan dengan rancangan, implementasi dan implementasi kehidupan nasional, serta untuk memberikan tanggung jawab kegiatan presiden.

Menurut Sedarmayanti (Sedarmayanti, 2017) Secara umum, tidak semua individu mampu mengelola arsipnya dengan baik dan benar, karena bidang ini membutuhkan keterampilan dan pengetahuan pengelolaan arsip. Didalam suatu bidang ini seharusnya memerlukan petugas yang sudah terpilih dengan baik, dan mendapatkan kesempatan dalam latihan yang cukup dan sesuai. Dengan mengatur arsip dengan benar dapat memastikan ketersediaan arsip yang dibutuhkan dan memberikan kepuasan unik kepada pengguna. Arsip akan mengalami pertumbuhan atau perkembangan secara menyeluruh seiring berjalannya tugas atau fungsi dalam organisasi yang menciptakannya.

Petugas dengan keterampilan atau kompetensi dalam mengelola arsip akan menerapkan pengelolaan arsip yang dijalankan dengan baik dan benar. Namun kenyataannya tidak sedikit yang mempunyai anggapan bahwa pengelolaan arsip dapat dilakukan oleh seseorang yang kurang mengerti pada pengelolaan arsip. Dan tidak sedikit juga dari kantor atau instansi yang memperkerjakan personal bukan dari jurusan tersebut. Pada dasarnya pengelolaan arsip seharusnya dikelola oleh seseorang yang memang mahir dalam melakukannya, agar tujuan yang di inginkan dapat efektif serta efisien.

Dilihat dari pentingnya kearsipan di atas, maka kita harus mengelola kearsipan tersebut menjadi arsip yang sistematis supaya dapat ditemukan dengan mudah dan cepat. Pengelolaan arsip adalah aktivitas mengatur dan mengorganisir arsip secara sistematis dan logis, menyimpan arsip, dan menggunakannya dengan aman dan ekonomis. Sistem pengelolaan arsip yang baik mencerminkan keberhasilan pengelolaan sebelumnya dan akan berdampak besar pada kegiatan pengelolaan di masa yang akan datang. Salah satu tugas pengarsipan yang paling penting adalah melakukan pengarsipan sistematis, yang terpelihara dengan baik dan mudah ditemukan saat dibutuhkan. Namun dalam kenyataannya, tidak semua kantor dapat mengelola arsip dengan baik. Masih banyak kantor yang membutuhkannya, keberadaan Arsip di kantor benar-benar menunjukkan fungsi yang sesuai dan dapat mendukung penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh semua staf organisasi. Kemudian, keberadaan Arsip di kantor benar-benar menunjukkan fungsi yang sesuai dan dapat mendukung penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh semua personel dalam organisasi.

Masalah kearsipan dapat terus berkebang. Artinya, suatu arsip terus menerus bertambah seiring dengan berkembangnya organisasi tersebut. Dalam pengelolaan arsip seharusnya dilakukan dengan sebaik-baiknya agar tidak menimbulkan masalah bagi suatu organisasi. Arsip berfungsi sebagai informasi dari berbagai kegiatan suatu organisasi dan dengan demikian dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Kantor Kecamatan Angsana merupakan kantor pemerintahan yang mempunyai fungsi salah satunya adalah melayani kepentingan umum dan pasti tidak lepas dari kearsipan. Dengan melayani kepentingan umum yaitu pembuatan KTP, KK, akta kelahiran dan dokumen penting lainnya. Dengan pembuatan surat-surat tersebut pastinya kantor kecamatan angšana mempunyai banyak arsip. Berhasil atau tidaknya dalam pengelolaan arsip dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Penyebab yang sering terjadi dalam Pengelolaan arsip yang belum berjalan, khususnya sistem penyimpanan, alat penyimpanan dan pengelolaan arsip belum dikuasai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut. Setiap kantor kecamatan pasti menginginkan pengelolaan arsip yang baik, sama dengan Kantor Angšana untuk mendukung berjalannya kegiatan administrasi dan kualitas pelayanan publik.

Adapun masalah-masalah yang telah peneliti temukan berdasarkan hasil observasi yaitu petugas yang memegang tanggung jawab dalam mengelola arsip memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan kualifikasi sebagai arsiparis dan tidak melakukan pelatihan, hal ini bisa dilihat dari biodata petugas sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Biodata Pegawai Pengelola Arsip

| | |
|--|--------------------|
| Nama | Suhaemi |
| Nip | 197201012009061010 |
| Pangkat/Gol Ruang/Tmt | II/b/01-042017 |
| Jabatan>Nama/Tmt | Pengelola Arsip |
| Tmt/Cpns | -/-/- |
| Masa kerja/Tahun/Bulan | 13/0 |
| Latihan jabatan/Bulan dan Tahun/Jumlah jam | -/-/- |

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| Pendidikan/Lulus/Tingkat ijazah | Paket C/2008/SLTA |
| Tanggal lahir | 01 Januari 1972 |
| Usia | 47 Tahun |

Sumber: Hasil observasi di Kantor Kecamatan Angsana Tahun 2021

Berdasarkan biodata diatas petugas pada bidang kearsipan tidak memenuhi syarat untuk memegang tugas dan tanggung jawab dalam mengelola kearsipan. Hal ini bisa dilihat dari riwayat pendidikan terakhir yang ditempuh oleh salah satu pegawai bidang kearsipan di kecamatan angsana hanya mengikuti ujian paket C tingkat SLTA. Hal tersebut berlawanan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2016 tentang Jabatang Fungsional Arsiparis yang menyebutkan bahwa “Arsiparis adalah seorang PNS yang memiliki kompetensi di bidang kearsipan yang diperoleh melalui pendidikan formal dan/atau pendidikan dan pelatihan kearsipan serta mempunyai fungsi, tugas, dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan kearsipan yang diangkat oleh pejabat yang berwenang di lingkungan lembaga negara, pemerintah daerah, pemerintah desa, dan satuan organisasi perguruan tinggi.”

Selain masalah di atas, terdapat masalah lain yang ditemukan yaitu fasilitas pendukung untuk pengeloaan arsip masih ada yang tidak tersedia, hal tersebut ditunjukkan oleh data sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Fasilitas Pendukung

| No | Nama Fasilitas | Jumlah |
|----|----------------------------|-----------|
| 1. | Ruangan Khusus | Tidak ada |
| 2. | Rak dan Lemari Penyimpanan | |
| | Rak Arsip | 1 |
| | Lemari Arsip | 1 |

| | | |
|----|----------------------------|-----------|
| | Kotak Arsip | Tidak ada |
| | Rak Sortir | Tidak ada |
| | ordner | 2 |
| | Card Cabinet | Tidak ada |
| | Filling Cabinet | 1 |
| 3. | Alat untuk Menyimpan Arsip | |
| | Folder atau Map | 5 |
| | Guide | Tidak ada |
| | Laptop tau Computer | 1 |

Sumber: Hasil observasi di Kantor Kecamatan Angsana Tahun 2021

Kurangnya fasilitas yang amat terlihat yakni ketiadaan ruang khusus arsip dimana hal ini bertentangan dengan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia pasal 5 ayat (2) PERKA Nomor 11 Tahun 2018 yang menjelaskan bahwasannya pengelolaan arsip harus mempunyai ruangan khusus. Adapun kekurangan lainnya sesuai dengan peraturan tersebut ialah ketiadaan ruangan khusus, kotak arsip, rak sortir, card cabinet, dan guide. Masih banyak dijumpai arsip-arsip yang ditumpuk di gudang, ehingga arsip tersebut mudah rusak, dan sulit untuk ditemukan kembali apabila sewaktu waktu diperlukan.

Berdasarkan permasalahan diatas, dalam kenyataannya dapat menyebabkan gejala yaitu kurang lancarnya proses pengelolaan pelayanan arsip tersebut, karena pengelolaan arsip yang kurang baik secara otomatis dapat menyebabkan suatu masalah yang besar terhadap pelayanan publik untuk masyarakat. jadi penulis tertarik untuk menindak lanjuti penelitian tentang **“Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kecamatan Angsana, Pandeglang Banten).”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas yang terdapat permasalahan terkait dengan penelitian ini, maka peneliti mengidentifikasi:

1. Petugas yang memegang tanggung jawab dalam mengelola arsip memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan kualifikasi sebagai arsiparis dan tidak melakukan pelatihan. Hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam mengelola arsip sehingga menyebabkan segala pekerjaan yang berkaitan dengan arsip jadi terhambat.
2. Fasilitas pendukung dalam proses penyimpanan arsip masih minim sehingga menyebabkan arsip disimpan disembarang tempat dan sulit ditemukan ketika dibutuhkan kembali.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Tahap Penciptaan Arsip di Kantor Kecamatan Angsana?
2. Bagaimana Tahap Pemanfaatan Arsip di Kantor Kecamatan Angsana?
3. Bagaimana Tahap Penyimpanan dan Penemuan Kembali Arsip di Kantor Kecamatan Angsana?
4. Bagaimana Tahap Pindahan Arsip di Kantor Kecamatan Angsana?
5. Bagaimana Tahap Pemusnahan Arsip di Kantor Kecamatan Angsana?

D. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah:

1. Untuk Mengetahui Tahap Penciptaan Arsip di Kantor Kecamatan Angsana

2. Untuk Mengetahui Tahap Pemanfaatan Arsip di Kantor Kecamatan Angsana
3. Untuk Mengetahui Tahap Penyimpanan dan Penemuan Kembali Arsip di Kantor Kecamatan Angsana
4. Untuk Mengetahui Tahap Pemindahan Arsip di Kantor Kecamatan Angsana
5. Untuk Mengetahui Tahap Pemusnahan Arsip di Kantor Kecamatan Angsana.

E. Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoretis
 - a. Untuk menambah suatu informasi tentang bagaimana Kecamatan Angsana Kabupaten Pandeglang dalam Pengelolaan Kearsipan berjalan sesuai rencana.
 - b. Untuk jadi pembelajaran dalam melakukan penelitian lebih jauh mendalam mengenai pengelolaan arsip.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi instansi, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi dan acuan untuk meningkatkan Pengelolaan Arsip yang masih kurang dan dijadikan sebagai bahan pengoptimalisasikan dalam instansi dan Pengelolaan Kearsipan.
 - b. Untuk pembaca, peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Kerangka Penelitian

Konsep kerangka pemikiran yang digunakan peneliti adalah konsep segitiga terbalik. Dimana konsep ini diawali dengan *Grand Theory* yakni Administrasi Publik, *Middle Range Theory* yakni Kualitas Pelayanan Publik dan *Operational Theory* yaitu Pengelolaan Arsip.

Adapun gambaran Krangka Berfikir sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Grand Theory, atau Administrasi publik berasal dari bahasa Yunani, Ad berarti intensif dan *ministrare* berarti melayani. Dalam arti sempit definisi administrasi ialah suatu kegiatan yang dilakukan dengan mencatat atau biasa disebut dengan kegiatan atau aktivitas tata usaha. Sedangkan administrasi dalam arti yang luas ialah suatu proses kerjasama yang dilakukan dengan rasional oleh sekelompok orang dalam mencapai tujuan secara bersama yang telah ditentukan. (Caiden, 1982), ia mengemukakan pendapatnya “Administrasi publik merupakan pekerjaan inti pengambilan keputusan, perencanaan pembuatan suatu tujuan atau capaian target, Menjalin kerjasama dengan DPR

dan organisasi masyarakat guna memantapkan dalam perubahan organisasi, pengerahan dan pemantauan karyawan, kepemimpinan, komunikasi, kontrol, yang sedang dikerjakan oleh pihak dalam Instansi administratif dan instansi pemerintah lainnya. (Pasolong, 2007) berpendapat bahwasannya administrasi publik dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerja sama dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Administrasi Publik merupakan upaya penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dalam suatu kegiatan pengelolaan pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan menggunakan mekanisme kerja dan sumber daya manusia sebagai pendukung, dll. (Ibrahim, 2008) Administrasi publik ialah suatu aktifitas dalam melayani publik atau suatu aktifitas untuk melayani publik dalam melaksanakan kebijakan yang nantinya akan diperoleh dari pihak bersangkutan. (Hughes, 1994) Administrasi publik merupakan suatu proses sumber daya personil yang merupakan kesatuan koordinasi atau formulasi dalam mengimplementasikan atau mengelola keputusan dalam kebijakan publik (Chandler & Jack, 1988)

Dari pendapat diatas bahwa kita dapat uraikan bahwasannya pengertian administrasi publik ialah ilmu yang mempelajari tentang seni dimana yang dikelola oleh suatu kelompok orang dan suatu organisasi secara rasional dalam kerjasama agar bisa mencapai suatu tujuan publik. Administrasi secara luas yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian ialah “Proses dua orang atau lebih dalam bekerja sama, berdasarkan akal sehat, untuk mencapai tujuan yang telah

direncanakan sebelumnya”. Sedangkan Administrasi dalam arti sempit menurut Ismail Nawawi ialah “catat-mencatat dari keseluruhan administrasi meliputi komponen manajemen, organisasi, ataupun suatu kegiatan yang bersifat operasional”. (Nawawi, 2009)

Middle Range Theory, atau Pelayanan publik mempunyai dua kategori utama yang harus diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang disampaikan oleh (Mahmudi, 2005) yaitu:

Pertama, Pelayanan kebutuhan dasar harus diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah seperti, 1) Kesehatan, suatu kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena kesehatan adalah hak konstitusional setiap warga negara. 2) Pendidikan, merupakan salah satu bentuk investasi sumber daya manusia. Pendidikan memiliki dampak yang besar bagi masa depan suatu negara dengan mencapai kemakmuran karena pendidikan merupakan penyebab utama kemiskinan. 3) Kebutuhan pokok, negara harus mampu memberikan pelayanan tersebut, berupa stabilitas harga dan menjaga ketersediaannya baik dalam cadangan ataupun persediaan.

Kedua, Pelayanan umum, negara harus mampu memberikan pelayanan tersebut seperti, 1) Pelayanan Administrasi seperti pembuatan kartu identitas (KTP), sertifikat tanah, akta kematian, akta kelahiran, surat izin untuk bangunan, dan lain-lain. 2) Pelayanan barang, seperti jaringan telepon, penyediaan listrik dan penyediaan air bersih. 3) Pelayanan jasa, seperti universitas dan pendidikan menengah, perawatan kesehatan, transportasi, kebersihan lingkungan, dan limbah.

Operational Theory, atau pengelolaan arsip dalam pelaksanaan administrasi sangat dibutuhkan, tanpa adanya suatu arsip seorang pegawai sulit mengingat catatan atau dokumen secara lengkap. Oleh karena itu, badan pengelola arsip harus berkepentingan dengan suatu sistem kearsipan di dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Jika suatu sistem berjalan dengan baik maka suatu kegiatan administrasi akan berjalan dengan lancar, tetapi apabila sistem pencatatan kurang memperhatikan suatu kegiatan administrasi maka akan terhambat, hal ini karena suatu arsip dan dokumen yang susah untuk dicari bahkan tidak dapat ditemukan.

Arsip mempunyai peranan yang sangat penting karena arsip memuat keterangan-keterangan atau informasi yang dibutuhkan organisasi. Untuk itu perlu diadakan pengelolaan arsip yang baik agar arsip tetap terjaga. “Pengelolaan arsip yang baik berperan dalam aktivitas organisasi, yaitu sebagai sumber informasi dan sebagai pusat ingatan organisasi, yang dapat bermanfaat untuk bahan penelitian, pengambilan keputusan atau penyusunan program pengembangan dari organisasi yang bersangkutan” (Sugiarto et al, 2005)

Kegiatan Pengelolaan arsip dalam pelaksanaannya tidak akan terlepas dari Masalah-masalah. Maka perlu diperhatikan hal penting untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada dalam pengelolaan arsip. Pedoman yang perlu diperhatikan dalam mengatasi masalah-masalah dalam pengelolaan arsip.

Adapun yang menjadi tahapan pengelolaan menurut (Soetrisno & Renaldi, 2006) 5 (lima) siklus hidup arsip adalah sebagai berikut:

- 1) Tahap Penciptaan Arsip
- 2) Tahap Pemanfaatan Arsip

- 3) Tahap Penyimpanan dan Penemuan Kembali Arsip
- 4) Tahap Pemindahan Arsip
- 5) Tahap Pemusnahan Arsip

Dalam hal ini peneliti mencoba untuk mendeskripsikan prosedur pengelolaan kearsipan di Kantor Kecamatan Angsana. Untuk memperoleh data-data dan informasi tentang bagaimana prosedur pengelolaan kearsipan dalam meningkatkan pelayanan publik, peneliti melakukan pengamatan dan melakukan wawancara dengan informan baik itu dari Kantor Kecamatan Angsana maupun informan dari Kantor Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang.

Menurut pengamatan penulis bahwa pada Kantor Kecamatan Angsana Kabupaten Pandeglang masih terdapat kelemahan-kelemahan Pengelolaan kearsipan yang berakibat masih kurang memuaskannya dalam segi kelancaran untuk baik pegawai maupun pelayanan terhadap masyarakat. Hal-hal ini terlihat dari dari beberapa indikator, diantaranya yaitu:

- 1) Petugas yang memegang tanggung jawab dalam mengelola arsip memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan kualifikasi sebagai arsiparis dan tidak mengikuti pelatihan. Hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam mengelola arsip sehingga menyebabkan segala pekerjaan yang berkaitan dengan arsip jadi terhambat.
- 2) Fasilitas pendukung dalam proses penyimpanan arsip masih minim sehingga menyebabkan arsip disimpan disembarang tempat dan sulit ditemukan ketika dibutuhkan kembali.

Peneliti menyatakan bahwa hubungan dari *Grand Theory*, *Middle Range Theory*, dan *Operational Theory* merupakan Berjalannya sistem pengelolaan arsip dengan baik.

Untuk lebih jelasnya, kerangka berpikir dalam penulisan skripsi ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Kerangka Teori