

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pengelolaan arsip

2.1.1 Pengertian Manajemen Arsip

Odgers dalam Sukoco (2007: 83) Kearsipan adalah “Manajemen arsip sebagai proses pengawasan, penyimpanan, dan pengamanan dokumen serta arsip baik dalam bentuk kertas maupun media elektronik”.

Aktivitas yang berhubungan dengan pengelolaan arsip atau dokumen sering disebut dengan istilah kearsipan. Menurut Ig. Wursanto (2007: 19) “kearsipan atau filing adalah proses kegiatan pengurusan atau pengaturan arsip dengan mempergunakan suatu sistem tertentu, sehingga arsip-arsip dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat apabila sewaktu-waktu diperlukan.

Kearsipan merupakan kegiatan pengurusan warkat atau arsip yang sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Pendapat itu berkenaan dengan kegiatan kearsipan yang dikemukakan oleh Sularso Mulyono, dkk (1985: 3) bahwa ada 3 (tiga) unsur pokok dalam kearsipan yang meliputi: “a) Penyimpanan (Storing), b) Penempatan (Placing), c) Penemuan Kembali (Finding).

Jadi dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kearsipan adalah proses kegiatan pengurusan warkat atau arsip sebagai proses pengawasan, penyimpanan, dan pengamanan dokumen serta arsip dengan

mempergunakan suatu sistem tertentu, sehingga arsip-arsip dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat apabila sewaktu-waktu diperlukan.

2.1.2 Pengertian Kearsipan

Arsip seringkali dibayangkan dengan tumpukan kertas atau berbagai dokumen lainnya yang penuh debu dan kotor . Dimana arsip tersebut disimpan dalam ruangan yang penuh ,sesak, berantakan. Pandangan seperti ini seringkali menghambat perkembangan kearsipan pada setiap organisasi. Apalagi para pegawai kearsipan tidak diberikan keleluasaan untuk mengembangkan pengelolaan kearsipan tidak diberikan keleluasaan untuk mengembangkan pengelolaan kearsipan dan kurang mendapatkan perhatian.

Peranan dan fungsi kearsipan ini sebagai alat administrasi dan manajemen untuk melancarkan tugasnya sehari-hari di bidang kearsipan untuk membantu pekerjaan lainnya.

Arsip (*record*) yang dalam istilah bahasa indonesia ada yang menyebutkan sebagai “warkat” , pada pokoknya dapat diberikan pengertian sebagai : setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar ataupun bagan yang memuat keterangan-keterangan mengenai sesuatu subyek (pokok persoalan) ataupun peristiwa yang dibuat orang untuk membantu daya ingatan orang (itu) pula.

Selain dari pengertian diatas , arsip dapat diartikan pula sebagai suatu badan (*agency*) yang melakukan segala kegiatan pencatatan penanganan, penyimpanan dan pemeliharaan surat-surat atau warkat yang mempunyai arti penting baik kedalam maupun keluar, baik yang menyangkut soal-soal pemerintahan maupun

non-pemerintahan, dengan menrapkan kebijaksanaan dan sistem tertentu yang dapat dipertanggungjawabkan. Dari pengertian tersebut, maka yang termasuk dalam pengertian arsip itu misalnya: surat-surat, kwitansi, faktur, pembukuan, daftar harga, kartu penduduk, bagan organisasi, foto-foto dan lain sebagainya.

The George Archeves (2004) dalam Priansa (2013:157) menyatakan bahwa arsip dapat berasal dari berbagai bentuk, yaitu semua dokumen, kertas, surat, peta, buku (kecuali buku yang dikelola perpustakaan), *microfilm*, *magnetic tape*, atau bahan lain tanpa menghiraukan bentuk fisiknya dibuat atau diterima menurut undang-undang.

Setelah memahami apa yang dimaksud dengan arsip, selanjutnya perlu memahami apa yang dimaksud dengan kearsipan. Kearsipan merupakan aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan pengelolaan arsip atau administrasi arsip.

Komarudin (1993:191) dalam Priansa (2013:158) menyatakan bahwa kearsipan merupakan proses penyusunan dan penyimpanan warkat asli, atau *copynya* (salinannya) sehingga dengan cara itu, warkat tersebut dapat ditemukan dengan mudah jika diperlukan.

Sedermayati (2003:55) dalam Priansa (2013:158) menyatakan bahwa kearsipan adalah kegiatan mengatur dan menyusun arsip dalam suatu tatanan yang sistematis dan logis, menyimpan serta merawat arsip untuk digunakan secara aman dan ekonomis.

Sistem penataan arsip yang baik dan teratur, mencerminkan keberhasilan suatu pengelolaan kegiatan dimasa lalu, yang akan besar pengaruhnya terhadap pengembangan dimasa mendatang.

Sedarmayanti (2015:93) tujuan penataan arsip diantaranya sebagai berikut:

1. Agar arsip dapat disimpan dan diketemukan kembali dengan cepat dan tepat.
2. Menunjang terlaksananya penyusutan arsip dengan berdaya guna dan berhasil guna .

2.1.3 Siklus Hidup Arsip

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam manajemen kearsipan meliputi lima siklus hidup arsip menurut *Read* dan *Ginn* (2010:19) dalam Muhidin (2016:12) , yaitu :

1. Tahap Penciptaan (*creation*)

Pada tahap ini arsip diciptakan atau dibuat, kemudian digunakan sebagai media penyampai informasi, sebagai dasar perencanaan, pengorganisasian, pengambilan keputusan, pengawasan, dan sebagainya. Arsip diciptakan dengan dua cara. *Pertama* , diterima dari organisasi atau seseorang yang berasal dari luar organisasi (eksternal). *Kedua*, dapat diciptakan secara internal perusahaan .

2. Tahap Pengurusan (*distribution*)

Tahap pengurusan adalah penyampaian arsip atau pengendalian pergerakan arsip dari satu unit kerja ke unit kerja lain dalam organisasi , yang meliputi kegiatan penyampaian arsip, pengendalian arsip, penyampaian arsip, dan pengendalian terhadap perjalanan arsip.

3. Tahap Penggunaan (*use*)

Pada tahap ini arsip dikategorikan sebagai arsip dinamis, yaitu penggunaan arsip secara langsung dalam penyelenggaraan aktivitas sehari-hari.

4. Tahap Pemeliharaan (*maintenance*)

Tahap pemeliharaan arsip adalah tahap perlindungan dan pengamanan arsip, baik fisik maupun informasinya. Kegiatan pemeliharaan arsip, antara lain penyediaan sarana dan prasarana kearsipan disesuaikan dengan standar kearsipan untuk pengelolaan arsip dinami berdasarkan bentuk dan media arsip, penyimpanan arsip dilaksanakan dengan memperhatikan bentuk, media arsip, suhu, dan kelembaban udara ruangan.

5. Tahap Penentuan Nasib Akhir (*disposition*)

Tahap penentuan nasib akhir arsip adalah tahap penentuan terhadap keberadaan arsip dalam organisasi, apakah arsip tersebut disimpan atau dimusnahkan.

2.1.4 Istilah –istilah dalam Kearsipan

Istilah-istilah dalam kearsipan menurut Barthos (2014:4-8) adalah :

1. Arsip Dinamis

Arsip dinamis adalah arsip yang masih diperlukan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya atau arsip yang digunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi negara. Arsip dinamis dilihat dari kegunaanya dibedakan atas:

a. Arsip Aktif

Adalah arsip yang secara langsung dan terus menerus diperlukan dan digunakan dalam penyelenggaraan administrasi sehari-hari serta dikelola oleh unit pengelola.

b. Arsip Inaktif

Adalah arsip yang tidak secara langsung dan tidak terus menerus diperlukan dan digunakan dalam penyelenggaraan administrasi sehari-hari serta dikelola oleh pusat arsip.

2. Arsip Statis

Arsip statis adalah arsip yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya, maupun untuk penyelenggaraan administrasi sehari-hari. Arsip statis ini berada di Arsip Nasional Indonesia atau di Arsip Nasional Daerah.

3. File

File dapat disamakan dengan pengertian “berkas” atau “bandel” yang merupakan satu kesatuan arsip tentang masalah tertentu dan disimpan berdasarkan pola klasifikasi.

4. Indeks

Indeks adalah sarana penemuan kembali surat dengan cara mengidentifikasi surat melalui penunjukan suatu tanda pengenal yang dapat membedakan surat tersebut dengan yang lainnya. Tanda pengenal surat

ini harus dapat diklasifikasikan dan merupakan petunjuk langsung kepada berkasnya.

5. kartu Kendali

Kartu kendali adalah isian (kartu) untuk mencatat surat-surat yang masuk atau keluar yang tergolong surat penting. Disamping berfungsi sebagai pencatat surat, kartu kendali dapat berfungsi pula sebagai alat penyampaian surat dan penemuan kembali arsip.

6. Kartu Tunjuk Silang

Kartu tunjuk silang adalah kartu (formulir) yang digunakan untuk memberikan petunjuk pada satu dokumen yang mempunyai lebih dari satu masalah.

7. Kode

Kode adalah tanda yang terdiri atas gabungan huruf dan angka untuk membedakan antara beberapa masalah yang terdapat dalam pola klasifikasi arsip.

8. Lemnbar Disposisi

Lembar disposisi adalah lembaran untuk menuliskan disposisi suatu surat baik yang diberikan oleh atasan kbawah maupun sebaliknya.

9. Lembar Pengantar Surat Rutin

Lembar pengantar surat rutin adalah formulir yang dipergunakan untuk mencatat dan menyampaikan surat-surat biasa (tidak penting) dari unit kearsipan ke unit pengolah.

10. Penerima Surat

Penerima surat adalah unit atau staf yang bertugas untuk melakukan penerimaan surat masuk baik dari kurur maupun dari pos.

11. Pencatat Surat

Pencatat surat adalah unit atau staf yang bertugas untuk melakukan pebcatatan surat baik untuk surat masuk maupun surat keluar.

12. Pengarah Surat

Pengarah surat adalah unit atau staf yang bertugas menentukan kepada pengolah mana surat yang bersangkutan harus disampaikan.

13. Pengolah

Pengolah adalah unit atau staf yang melakukan penggarapan masalah isi surat. Unit pengolah terdiri atas :

- a. Pimpinan pengolah
- b. Tata usaha pengolah
- c. Pelaksana pengolah

14. Penata Arsip

Penata arsip adalah staf yang bertugas menyimpan surat-surat (arsip) dan memelihara arsip.

15. Pola Klasifikasi Arsip

Pola klasifikasi arsip adalah pengelompokan arsip berdasarkan masalah-masalah secara sistematis dan logis, serta disusun berjenjang dengan tanda-tanda khusus yang berfungsi sebagai kode. Pola klasifikasi merupakan salah satu sarana atau pedoman penataan arsip.

16. Surat Penting

Surat penting adalah surat yang isinya mengikat dan memerlukan tindak lanjut atau kebijaksanaan Departemen, dan apabila terlambat penyampaiannya atau hilang akan mengganggu kelancaran pekerjaan.

17. Surat Biasa

Surat biasa adalah surat yang isinya tidak mengikat dan biasanya tidak membutuhkan tindak lanjut serta hanya berupa informasi dan suatu kegiatan. Surat biasa dicatat dalam lembar pengantar surat rutin dan disimpan ke unit pengolahan.

18. Tata Usaha Pengolah

Tata usaha pengolah adalah unit atau staf yang bertugas mengurus ketatausahaan pada unit pengolahan.

19. Formulir Peminjaman Arsip

Formulir peminjaman arsip adalah formulir yang digunakan untuk meminjam arsip, diisi rangkap 2 (dua), 1 (satu) disimpan untuk menggantikan arsip yang dipinjam dan 1 (satu) disimpan oleh petugas peminjam.

20. Formulir Penyalinan Arsip

Formulir pnyalinan arsip adalah formulir permohonan penyalinan arsip yang diisi oleh unit atau staf yang memerlukan informasi suatu arsip yang disalin.

21. Indeks Relatif

Indeks relatif adalah daftar masalah yang terdapat dalam pola klasifikasi yang disusun secara abjad masalah dan kodenya. Indeks rlatif bertujuan untuk memudahkan menentukan kod surat yang akan disimpan mnurut klasifikasi masalah yang terdapat dalam pola klasifikasi arsip, dan bisa digunakan juga dalam penemuan kembali arsip.

22. Jadwal Retensi Arsip

Jadwal retensi arsip adalah pedoman tentang jamgka waktu penyimpanan arsip sesuai dengan nilai kegunaannya dan sebagai dasar penyelenggaraan penyusutan , pemusnahan dan penyerahan arsip ke Arsip Nasional.

23. Penyusutan Arsip

Penyusutan Arsip adalah proses kegiatan untuk memisahkan arsip aktif dan arsip inaktif serta menyingkirkan arsip-arsip yang tidak berguna berdasarkan jadwal retensi arsip.

24. Penyerahan Arsip

Penyerahan arsip adalah pengalihan wewenang penyimpanan, pemeliharaan dan pngurusan arsip statis dari Lembaga-lembaga Negara, Badan Pemerintahan , Badan Swasta dan Perorangan kepada Arsip Nasional Republik Indonesia atau Arsip Nasional Daerah.

25. Pemusnahan Arsip

Pemusnahan arsip adalah proses kegiatan penghancuran arsip yang tidak diperlukan lagi baik oleh instansi yang bersangkutan maupun oleh arsip nasionsl.

2.1.5 Sistem Penyimpanan Arsip

Sistem penyimpanan arsip menurut *Anna L Eckerley-Johnson* (1983:409) dalam Muhidin (2016:146) terdapat lima macam sistem penyimpanan arsip,yaitu :

1. Penyimpanan Sistem Abjad (*alphabetic filing system*)

Penyimpanan sistem abjad yaitu sistem penyimpanan atau pnataaan arsip berdaarkan abjad , disusun mulai dari huruf A samapai dengan z. Dalam penyusunan arsip-arsip disusun berdasarkan huruf pertama dari nama orang atau organisasi , instansi, lembaga, kantor, atau perusahaan.

2. Penyimpanan Sistem Masalah (*subject filing system*)

Penyimpanan sistem masalah yaitu istem penyimpanan atau pnataan arsip brdasarkan pokok permasalahan dalam arsip. Arsip diklasifikasikan berdasarkan kgiatan-kgiatan yang brkaitan dengan masalah-masalah yang

berhubungan dengan perusahaan. Masalah-masalah tersebut dikelompokkan menjadi satu subjek yang disusun dalam suatu daftar yang bernama indeks.

3. Penyimpanan Sistem Wilayah (*geographical filing system*)

Penyimpanan sistem wilayah yaitu sistem penyimpanan atau penataan arsip berdasarkan letak wilayah dengan berpedoman pada daerah, kota, negara, atau wilayah tertentu lainnya sebagai pokok permasalahannya.

4. Penyimpanan Sistem Kronologis/Tanggal (*chronological filing system*)

Penyimpanan sistem kronologis atau tanggal yaitu sistem penyimpanan atau penataan arsip berdasarkan urutan waktu/kronologis dari tanggal, bulan, dan tahun penerimaan arsip. Tanggal yang dijadikan pedoman sebagai kode adalah tanggal datangnya surat.

5. Penyimpanan Sistem Nomor (*numerical filing system*)

Penyimpanan sistem nomor yaitu sistem penyimpanan atau penataan arsip berdasarkan nomor, arsip dikelompokkan berdasarkan permasalahan, kemudian masing-masing atau setiap masalah diberi nomor tertentu..

2.1.6 Persiapan Menata Arsip

Arsip yang akan ditata perlu dipersiapkan terlebih dahulu, agar mempermudah dan mempercepat pelaksanaan, Menurut Sedarmayanti (2015:93-94) persiapan untuk menata arsip terdiri dari :

1. Memisah-misahkan (*segregating*)

Yaitu merupakan sortir pendahuluan, untuk mengelompokkan arsip sesuai pokok permasalahanny.

2. Meneliti Disposisi

Yaitu mengadakan penelitian, agar diketahui surat yang akan disimpan telah mendapat disposisi atau belum. Untuk surat yang belum ada disposisinya, perlu mendapat persetujuan oleh pejabat yang berwenang.

3. Memadukan (*assembling*)

Yaitu mengelompokkan arsip yang merupakan bagian langsung dari suatu masalah atau saling berkaitan.

4. Mengklasifikasi

Yaitu menentukan klasifikasi arsip

5. Mengindeks

Yaitu menentukan inti dari surat dan menentukan indeksny.

6. Mempersiapkan Tunjuk Silang (*cross reference*)

Yaitu menggunakan formulir tunjuk silang memudahkan tunjuk silang untuk memudahkan pencarian kembali arsip (bila perlu).

7. Menyusun Arsip

Yang sudah diberi kode, bersama tunjuk silang sesuai dengan sistem yang digunakan.

8. Menyimpan Arsip

Secara benar ke dalam tempat penyimpanan sesuai kode masing-masing.

2.1.7 Penyusutan Arsip

Penyusutan arsip adalah kegiatan pengurangan jumlah (volume) arsip dengan cara pemindahan arsip inaktif dari unit pengeloh ke unit kearsipan, pemusnahan arsip yang tidak memiliki nilai guna , dan penyerahan arsip statis kepada lembaga kearsipan (UU No.43 tahun 2009).

Berdasarkan hal tersebut , tujuan dari penyusutan arsip yaitu untuk menghemat tempat, peralatan , dan biaya , menggunakan arsip dinamis sebagai berkas kerja , memudahkan pengendalian arsip yang tercipta mempercepat dalam penemuan kembali, menyeleamatkan arsip yang bernilai guna permanen yang mempunyai nilai pertanggung jawaban nasional.

Menurut *Mary Robek* dkk. (1987:105) dalam *Muhidin* (2016:278) Menyebutkan tujuan penyusutan arsip yaitu :

1. Memusnahkan arsip yang tidak berguna
2. Mempertahankan arsip legal,bisnis,dan bernilai historis.
3. Meminimalkan kebutuhan peralatan dan ruang penyimpanan.
4. Mengamankan *disk* dan *tape magnetik computer* untuk penggunaan kembali secepat mungkin.

2.1.8 Macam Peralatan dan Perlengkapan Arsip

Peralatan dan perlengkapan untuk menyimpan dan menemukan kembali arsip menurut Sedarmayanti (2015:68-84) antara lain :

1. *Filling Cabinet*

Lemari arsip terdiri dari laci besar , untuk menyimpan arsip vertikal . Pada umumnya *filling cabinet* mempunyai 2(dua), 3 (tiga), 4 (empat) , 5 (lima) laci.

Filling cabinet dilengkapi dengan :

a. *Tab*

Bagian yang menonjol disebalah atas *guide* atau map dengan ukuran kurang lebih : lebar 1.15 cm, panjang 10 cm. Letak *tab* bermacam-macam , dari ujung kiri petunjuk (*guide*) sampai ke kanan. Guna *tab* : untuk mencantumkan pokok masalah, kode dan tanda penunjuk file lainnya.

b. Sekat atau Guide

Merupakan petunjuk dan pemisah antara kelompok masalah yang satu dngan masalah lain, sesuai pengelompokan maslah pada klasifikasi arsip.

Contoh pembuatan atau penggunaan sekat :

- Sekat pertama dengan *tab* pada ujung paling kiri digunakan untuk : menyekat kelompok primer (pokok masalah).

- Sekat kedua dengan *tab* pada kedudukan lebih ke kanan atau ditengah digunakan untuk : menyekat antara kelompok sekunder (sub masalah).
- Sekat ketiga untuk : menyekat kelompok tersier (sub-sub masalah).

c. *Hang Map* (map gantung)

Sejenis map dilengkapi tembaga bagian atasnya, guna menggantungkannya di dalam laci *filling cabinet*, dan berfungsi untuk meletakkan *tab* .

d. *Schnelhecter Map*

Map untuk menyimpan berkas yang telah diperforator (dilubangi) terlebih dahulu, sehingga berkas tidak lepas dari kaitan.

e. *Folder* (sampul arsip)

Map tanpa daun penutup pada sisinya, dilengkapi *tab* atau tonjolan untuk menempatkan kode arsip.

f. *Tickler file* (berkas penyekat)

Alat untuk kotak kecil berukuran kurang lebih 10x15 cm , digunakan untuk menyimpan kartu kendali atau pinjam arsip, yang cara penyusunan penyimpanannya sama dengan sistem penyimpanan arsip berdasarkan sistem tanggal .

2. *Ordner*

Yaitu semacam map dari karton tebal , dapat menampung banyak arsip , dan didalamnya terdapat besi untuk mengkait arsip yang telah dilubangi pinggirnya.

3. *Data tray* (baki data)

Adalah semacam baki yang terbuat dari plastik atau metal , untuk meletakkan atau menyimpan surat yang biasanya disimpan di atas meja.

4. *Safe Keeping Document* (brankas)

Adalah lemari besi dengan ukuran yang bermacam-macam dan dilengkapi dengan kunci pengaman. Biasanya digunakan untuk menyimpan arsip penting atau rahasia.

5. Rak Buku (lemari terbuka)

Adalah rak untuk menyimpan buku-buku, seperti di perpustakaan atas untuk menyimpan ordner dan sejenisnya.

6. Lemari Arsip

Adalah lemari yang terbuat dari kayu mental, berfungsi untuk menyimpan berbagai macam bentuk arsip, misal : rol film, *ordner* dan lain-lain.

7. *Visible Record Cabinet*

Adalah tempat penyimpanan arsip dengan menggunakan kantong-kantong kartu tersusun, yang disimpan dan dijepit didalam laci atau baki, kemudian tersusun dalam satu cabinet.

8. *Compact Rolling Shelving (Roll-O-Pact)*

Adalah lemari penyimpanan arsip yang disusun sejajar diatas rel dan dapat digerakkan dengan bantuan roda, sehingga dapat dirapatkan satu sama lain dengan ringan dan mudah.

9. *Rotary filling system*

Adalah sistem file bertingkat (*vertikal*), yang dilengkapi dengan sistem kode, angka, abjad, dan warna , serta berpola tingkatan bentuknya bundar dan dapat berputar.

10. *Compact Rotary Filling*

Adalah sistem file bertingkat smacam *rotary filling system*, hanya berada atau dimasukan dalam lemari.

11. *Mobipln Filling System*

Adalah alat untuk menyimpan gambar, kartu-kartu, map cetakan dan lain-lain secara digantungkan.

12. *Vertical Plan Tray System*

Adalah lemari terbuat dari besi plat untuk menyimpan gambar dengan sistem penyimpanan yang vertikal (digantungkan).

13. *Data Plan Tray Filling System* (kardek)

Adalah baki yang terbuat dari plastik atau metal, untuk menyimpan arsip secara horizontal, vertikal, ataupun kombinasi antara horizontal dan vertikal.

14. *Retrix*

Adalah alat penyimpan arsip yang dilengkapi dengan sistem pencari letak nomor arsip yang dibutuhkan, sehingga bila nomor arsip yang dibutuhkan akan muncul atau diambil diantara permukaan arsip lainnya.

15. *Memory Writer* (mesin tik elektronik)

Adalah mesin tik yang menyediakan tempat untuk menyimpan data dengan kapasitas terbatas.

16. *Microfilm*

Adalah suatu alat untuk memproses fotografi, dimana arsip direkam pada film dalam ukuran yang diperkecil, untuk memudahkan penyimpanan dan penggunaan.

17. *Computer*

Adalah rangkaian peralatan elektronik yang dapat melakukan pekerjaan secara sistematis, berdasarkan instruksi atau program yang diberikan, serta dapat menyimpan dan menampilkan keterangan bila mana diperlukan.

18. *Desk tray*

Tempat untuk menyimpan arsip, yang dapat diletakkan di atas meja atau diatas peralatan lainnya.

19. *Rollafile Trolley*

Tempat untuk menyimpan map (arsip), yang dapat dengan mudah dipindahkan, karena mempunyai roda dibawahnya.

2.1.9 Pemeliharaan dan upaya masalah kearsipan

Pengelolaan arsip oleh organisasi sering dihadapkan pada kendala-kendala yang harus diatasi. Menurut Sedarmayanti (2003:23) dalam Muhidin (2016:15) terdiri dari sembilan masalah dalam pengelolaan kearsipan yang harus dipecahkan yaitu:

1. Kurangnya pengertian tentang pentingnya arsip oleh anggota organisasi.
2. Kualifikasi persyaratan pegawai yang menangani pekerjaan kearsipan tidak terpenuhi.
3. Bertambahnya volume arsip secara terus menerus mengakibatkan tempat dan peralatan yang tersedia tidak dapat menampung arsip lagi.
4. Belum adanya pedoman tata kearsipan yang di berlakukan secara baku sehingga tiap-tiap tugas melaksanakan pekerjaannya tanpa keseragaman dan tidak ada tujuan yang jelas.
5. Belum dibakukannya atau di budayakannya tentang pedoman tata cara peminjam arsip sehingga setiap pegawai meminjam arsip tanpa adanya peraturan yang jelas.

6. Belum adanya perencanaan mengenai penyusutan arsip sehingga arsip semakin bertumpuk dan tidak dapat ditampung lagi.
7. Adanya arsip yang diterima dan dikirim lepas dari pengawasan. Hal ini dimungkinkan karena pimpinan organisasi kurang memerhatikan fungsi pengawasan terhadap arsip.

2.1.9.1 Jenis Musuh Kertas

Menurut Barthos (2014:50) Arsip-arsip tidak hanya merupakan warisan masa lampau , akan tetapi arsip-arsip juga memberi informasi tentang masa lampau itu sendiri. Oleh karena itu adalah kewajiban kita semua untuk memelihara dan menjaga arsip-arsip tersebut dari segala kerusakan dan kemusnahan baik yang datang dari arsip itu sendiri maupun yang dikarenakan oleh serangan-serangan dari luar arsip tersebut.

a. Kerusakan yang disebabkan dari dalam :

- Kertas
- Tinta
- Pasta atau lem

b. kerusakan akibat serangan dari luar :

- Kelembaban
- Udara yang Terlampau Kering
- Sinar Matahari
- Debu
- Kekotoran Udara
- Jamur dan sejenisnya
- Rayap
- Geger

2.1.9.2 Upaya untuk Menanggulangi Masalah Kearsipan

Beberapa cara yang perlu dilakukan dalam upaya untuk menanggulangi masalah kearsipan yang dihadapi menurut Sedarmayanti (2015:49) antara lain adalah :

1. Perhatian dan dukungan dari pimpinan setiap kantor atau organisasi untuk memberikan pengertian dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya bidang kearsipan dalam keseluruhan proses administrasi , perlu dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.
2. Dalam rangka menambah kecakapan atau keterampilan pegawai kearsipan, maka perlu adanya pembinaan atau pendidikan dan latihan yang meliputi segala aspek kearsipan bagi para pejabat dan pelaksana secara terarah, agar dapat mengimbangi perkembangan serta dapat memenuhi syarat kualifikasi tertentu.
3. Penyediaan dan penambahan fasilitas merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kelancaran kerja bidang kearsipan , terutama bila volume arsip cepat meningkat. Oleh sebab itu perlu dipikirkan tentang adanya anggaran belanja yang jelas khususnya untuk pengelolaan arsip dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.
4. perlu dimiliki dan diberlakukannya pedoman tata kerja kearsipan di suatu kantor, sehingga dapat memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan pekerjaan bagi petugas pelaksana.
5. Perlu dibakukan atau dibudayakan pedoman tentang tata cara penyimpanan arsip di tiap kantor. Hal tersebut erat kaitannya dengan

disiplin kerja yang merupakan suatu sikap yang perlu dipelihara dan dibina secara terus menerus.

6. Penggunaan arsip oleh pihak atau unit lain, menurut adanya koordinasi antar unit dalam suatu kantor. Hal tersebut turut mempengaruhi faktor disiplin mengingat aktivitas bidang kearsipan tidak dapat terlepas dari faktor hubungan kerja dengan unit-unit atau pihak-pihak lainnya.
7. sehubungan dengan sulit ditemukannya kembali arsip dengan cepat dan tepat bila diperlukan oleh pihak lain, maka salah satu penanggulangannya adalah perlu diteliti kembali kelemahan sistem penataan arsip yang digunakan atau prosedur lainnya, untuk kemudian diadakan perubahan atau penyempurnaan sesuai kebutuhan. Atau mungkin sudah waktunya untuk melakukan penyederhanaan tata kerja.
8. perlu adanya pemikiran untuk merencanakan pengadaan penyusutan , baik di unit operasional ,maupun di pusat arsip organisasi ,suapaya dapat lebih melonggarkan tempat penyimpanan dan akhirnya akan memudahkan pencarian arsip yang masih aktif.
9. Perlu adanya pengawas atau unit pengawas dalam rangka pengendalian, agar pengelolaan arsip dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Kualitas

Kotler (dalam Hardiyansyah, 2018: 49) Mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang

berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Goetsch & Davis (Tjiptono,1997) Dalam Hardiyansyah 2018: 49 Mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa,proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Crosby (dalam Nasution,2015: 2) Menyatakan bahwa:

“Kualitas adalah *conformance to requitment* sesuai yang di syaratkan atau di standarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standard Kualitas meliputi bahan baku ,proses produksi,dan proses jadi.”

Sedangkan menurut Feignbaum (dalam Nasution, 2015 : 2) menyatakan bahwa:

“Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full Customer Satisfation*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen , yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.”

Menurut Garvin (dalam Hardiyansyah (2018: 51) perspektif kualitas bisa diklaifikasikan dalam lima kelompok :

1. *Trancedental Approach*
2. *Produck-based Approach*
3. *User-based Approach*
4. *Manufacturing-based Approach*
5. *Value-based Approach*

Gavin mengusulkan delapan dimensi kritis atau kategori kualitas yang dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk analisis strategis :

1. Kinerja
2. Fitur
3. Keandalan
4. Kesesuaian
5. Daya tahan
6. Servis
7. Estetika
8. Presepsi Kualitas

2.2.2 Pengertian pelayanan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk pembuatan melayani ,dan memiliki tiga makna,yaitu :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Selanjutnya menurut *American Maeketing Associaton*, seperti dikutip oleh Cowell (1998) dalam Hardiyansyah (2018 : 13) bahwa pelayanan adalah:

“pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu,proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Selanjutnya , Gronroos (dalam Zaenal mukaron dan Muhibudin wijaya laksana , 2016:15) pelayanan publik adalah :

“Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi dan konsumen karyawan atau hal-hal yang lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” .

The Liang Gie (dalam Zaenal dan Muhibudin, 2016 :15) pelayanan mencakup pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Semua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Keputusan MENPAN Nomor 62 Tahun 2003 Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang, dan atau jasa , baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiayansyah (2018 : 49) mengemukakan bahwa :

“Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam

memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.”

Sedangkan menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018: 55) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan :

“suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa,manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.”

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaannya adalah ciri-ciri atau atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1997) dalam Hardiyansyah (2018 : 55) :

1. Ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari permasalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu AC,kebersihan dan lain- lain.

Pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gaebler,serta Bloom (dalam zaenal dan Muhibudin, 2016 : 67) antara lain memiliki ciri seperti :

- a. Tidak prosedural (birokratis)
- b. Terdistribusi dan terdesentralisasi
- c. Oerorientasi pada pelanggan

Menurut Heterogeneity (dalam Zaenal dan Muhibudin, 2016 : 68)

berarti :

- a. Pemakaian jasa atau klien pelanggan memiliki kebutuhan yang heterogen.
- b. Pelanggan dengan pelayanan yang sama kemungkinan memiliki prioritas berbeda.
- c. *Performance* sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya, bahkan dari waktu ke waktu.

Menurut Zeithmal dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2018 : 63) , kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibel* (Terlihat / Berwujud) :

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
- kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- Kemudahan dalam proses pelayanan.
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reliability* (Kehandalan) :

- kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* (Responsif / Tanggap) :

- Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melayani dengan cepat
- Petugas / aparatur melayani dengan tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) :

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 1.
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. *Emphaty* (Memberikan Perhatian) :

- Mendahulukan kepentingan pemohon /pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sopan santun
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dalam memahami kualitas pelayanan ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

2.2.4 Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Bab I pasal I ayat I Undang-Undang No. 25/2019, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah :

“Kegiatan atau rangkaian Kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Sedangkan menurut Wasistiono (2002) dalam Hardiyansyah (2018: 15)

Pelayanan publik adalah :

“Pemberian jasa baik oleh pemerintah , pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

Menurut (LAN,2004) dalam Hardiyansyah (2018 : 15)

mengemukakan pelayanan publik adalah :

“Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dalam hubungan interpersonal tercipta dan keberhasilan.”

