

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap organisasi baik besar maupun kecil pasti mempunyai tujuan yang akan dicapai, untuk mencapai tujuan tersebut setiap organisasi harus mempunyai suatu unit yang mengelola segala yang berhubungan dengan kegiatan administrasi. Kegiatan administrasi merupakan kegiatan yang cakupannya luas, biasanya semua kegiatan administrasi diolah di unit tersendiri yang disebut dengan bagian administrasi, tata usaha, sekretariat, kantor dan lain sebagainya, hasil atau produk dari kantor akan diterima oleh kantor yang pada akhirnya akan berhubungan dengan kearsipan. Jadi segala sesuatu kegiatan administrasi pada dasarnya akan berkaitan dengan kearsipan yang menyimpan semua formulir, surat-surat atau arsip penting dengan baik yang membuat kegiatan administrasi berjalan dengan baik pula.

Kearsipan merupakan salah satu macam pekerjaan kantor baik badan usaha pemerintahan maupun badan usaha swasta. Kearsipan menyangkut pekerjaan yang berhubungan dengan penyimpanan warkat, surat-surat dan dokumen-dokumen kantor lainnya. Kearsipan juga memegang peranan bagi kelancaran jalannya organisasi, yaitu sebagai pusat ingatan bagi organisasi dan juga sebagai sumber informasi tertulis.

Kearsipan juga memiliki nilai dan peranan penting karena arsip merupakan bahan bukti resmi mengenai penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan

kehidupan kebangsaan, Bangsa Indonesia dalam rangka usahan meningkatkan daya guna dan tepat guna administrasi aparatur negara. Tujuan kegiatan kearsipan yang diselenggarakan oleh pemerintah dimaksudkan untuk menjamin keselamatan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintahan.

Dari pentingnya kearsip di atas, maka kita perlu mengelola kearsipan tersebut menjadi kearsipan yang terprosedur, tersistematis agar mudah dan dapat cepat ditemukan kembali. Pengelolaan arsip 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 kegiatan pengelolaan kearsipan dimasa mendatang.

Salah satu kegiatan kearsipan yang utama yaitu melakukan penyimpanan sistematis agar dapat terpelihara dengan baik dan mudah ditemukan jika suatu saat dibutuhkan seperti dikemukakan dia atas, akan tetapi pada kenyataannya tidak semua kantor bisa melakukan penglolaan arsip dengan baik, masih banyak juga kantor yang memerlukan perhatian dalam mengelola kearsipan, maka keberadaan arsip perlu mendapat perhatian khusus, sehingga keberadaan arsip di kantor benar-benar menunjukkan fungsi yang sesuai dan dapat mendukung penyelesaian pekerjaan yang dilakukan semua personil dalam organisasi.

Salah satu pengelolaan kearsipan yang tidak baik atau perlunya perhatian khusus tersebut adalah masalah kearsipan yang bersifat dinamis, dimana kurangnya pengendalian tata kerja dan tenaga ahli bidang kearsipan yang mengakibatkan arsip tersebut terus bertambah seiring dengan perkembangan

organisasi yang bersangkutan dan akhirnya akan menjadi tumpukan kertas yang tidak teratur dan tidak memiliki nilai guna. Pengelolaan kearsipan juga masih dipandang sebagai pekerjaan yang remeh, mereka beranggapan bahwa pengurusan kearsipan adalah suatu pekerjaan yang begitu mudah sehingga banyak organisasi atau kantor yang menyerahkan urusan kearsipan kepada orang-orang yang kurang tepat, seperti yang diketahui peneliti dengan adanya informan yang mengatakan bahwa masih banyak pegawai yang belum memiliki kepedulian dan belum memiliki pengetahuan untuk mengelola kearsipan dengan baik padahal ketidak berhasilan dalam pengelolaan arsip akan menjadi hambatan besar dalam kegiatan administrasi dan besar pengaruhnya terhadap proses pelayanan publik, sehingga mengurangi kualitas pelayanan publik.

Kearsipan juga sangat mempengaruhi jalannya suatu kualitas pelayanan publik dikarenakan kearsipan memiliki fungsi sebagai informasi yang berupa catatan atau rekaman berbagai aktivitas yang dilakukan oleh organisasi. Informasi yang telah diperoleh dapat mencegah duplikasi pekerjaan, menghemat waktu, dan membantu mencapai tujuan pekerjaan guna meningkatkan kualitas kantor dalam memberikan pelayanan publik agar lebih baik.

Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Cirebon merupakan salah satu kantor pemerintahan yang melayani kepentingan umum yang tidak akan lepas dari

kegiatan kearsipan. Kantor yang setiap harinya menangani pembuatan KTP, Kartu Keluarga ataupun surat-surat lainnya, membuat kantor tersebut memiliki berbagai macam arsip. Keberhasilan dalam pengelolaan arsip ditentukan oleh banyak hal. Faktor-faktor yang kerap kali membuat pengelolaan kearsipan menjadi kurang terarah yaitu seperti sistem penyimpanan, peralatan kearsipan, dan kurang adanya kendali terhadap pengelolaan arsip guna meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut.

Di Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Cirebon. pastinya ingin memiliki pengelolaan kearsipan yang baik guna menunjang kegiatan administrasi dan kualitas pelayanan publik agar lebih lancar, namun seringkali pekerjaan ini diabaikan dengan berbagai macam alasan dalam bentuk faktor-faktor yang telah di sebutkan di atas.

Yang kita ketahui bahwa aparatur negara seperti di Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Cirebon. sebagai pelaksanan pelayanan umum untuk mencapai kepuasan masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan, maka aparatur negara dalam tugasnya harus memperhatikan faktor prosedur kearsipan yang ada bukan menjadikan faktor-faktor yang ada sebagai alasan untuk menjadikan pengelolaan kearsipan yang tidak baik dan tidak terprosedur. Dengan adanya aparatur negara yang memiliki faktor penataan terhadap fungsi prosedur kearsipan sehingga fungsi kearsipan semakin terkoordinasi dan membuat pelayanan umum yang diberikan akan lebih berkualitas.

Penyelenggaraan tata kearsipan tidak bisa dilakukan secara sambilan, maka kita perlu tekankan bahwa arsip adalah hasil samping (by product) dari aktivitas

administrasi tetapi bukan berarti penyelenggaraannya hanya ditempatkan sebagai pekerjaan sampingan. Penyelenggaraan tata kearsipan perlu dilakukang dengan pengelolaan yang baik. Pengelolaan kearsipan yang merupakan perencanaan, penempatan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap arsip dan keseluruhan proses yang berkaitan dengan arsip.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan tersebut di atas, maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut: “Pengelolaan Arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lemahabang belum optimal”.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan tersebut dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan arsip kantor kecamatan lemah abang.
2. Bagaimanakah sistem pelayanan pengelolaan arsip di kantor kecamatan lemah abang.
3. Faktor pendukung dan penghambat pengelolaan arsip di kantor Kecamatan Lemahabang.
4. Upaya dalam meyelesaikan masalah.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas yaitu untuk mengetahui bagaimana Pengelolaan Arsip. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengelolaan arsip dinamis di Kantor Kecamatan Lemah Abang Kabupaten Cirebon. yang berkaitan dengan penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan pengelolaan arsip dinamis pada Kantor Kecamatan Lemah Abang Kabupaten Cirebon. yang berkaitan dengan penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan.
3. Untuk mengetahui upaya mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengelolaan arsip dinamis pada Kantor Kecamatan Lemah Abang Kabupaten Cirebon. yang berkaitan dengan penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai pengelolaan arsip dinamis terutama di perpustakaan sebagai lembaga nirlaba yang menghimpun, mengelola, menyebarkan dan melestarikan bahan perpustakaan akan memerlukan fungsi arsip dinamis sebagai

dasar pengambilan keputusan untuk menetapkan kebijaksanaan di dalam program- program yang dicanangkannya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

2. Penelitian ini memberikan informasi dan gambaran mengenai pengelolaan arsip dinamis khususnya di Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dalam pengambilan keputusan terutama di Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon
4. Sebagai sumbangan pemikiran dan referensi untuk kajian yang lebih mendalam bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Kerangka pemikiran

Pengelolaan arsip memegang peranan penting bagi jalannya suatu organisasi. Menurut Sedermayanti (dalam S ardiana 2021), pengelolaan arsip atau proses kearsipan memiliki beberapa cakupan diantaranya pengelolaan surat masuk dan keluar, sistem penyimpanan arsip yang digunakan, penemuan kembali arsip, dan pemeliharaan arsip.

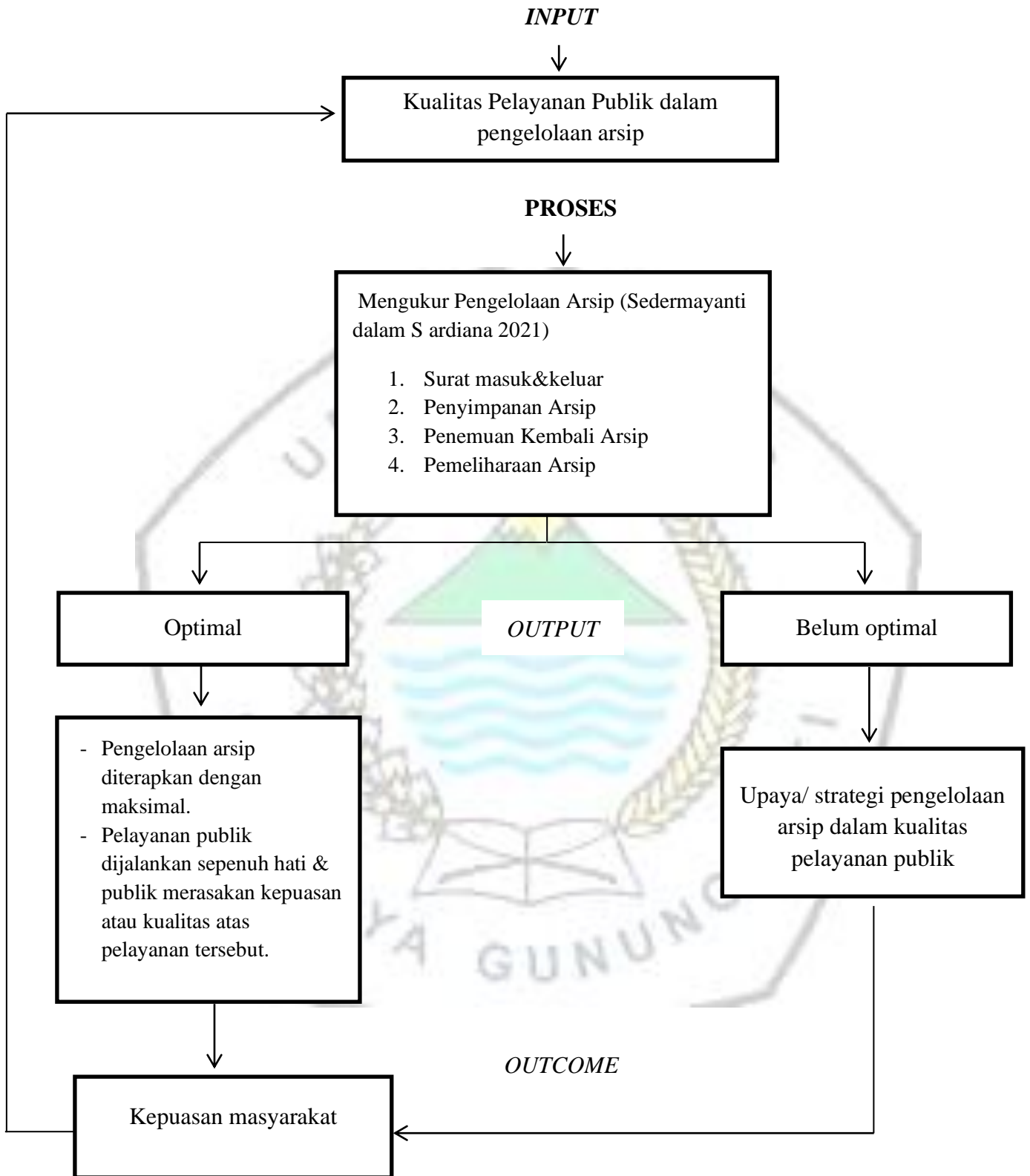
Menurut Fandy Tjiptono, Ph.D (2015:157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *preceived service*.

Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016) terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

1. Berwujud (Tangible)
2. Empati (empathy)
3. Keandalan (reliability)
4. Daya tangkap (responsiveness)
5. Jaminan (Assurance)





Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran

1.6 Definisi Dan Oprasionalisasi Konsep Penelitian

1.6.1 Definisi Konsep Penelitian

- a. Arsip adalah kumpulan warkat baik gambar atau tulisan yang disimpan secara sistematis dan suatu saat diperlukan dapat ditemukan secara cepat, yang dapat digunakan sebagai sumber informasi dan sumber dokumentasi. Arsip yang berbentuk dinamis aktif maupun dinamis inaktif yang telah selesai diproses yang disusun dan disimpan secara sistematis, sehingga apabila suatu saat diperlukan dapat dengan mudah dan cepat diketemukan kembali.
- b. Kearsipan atau prosedur pengelolaan arsip adalah kegiatan penataan atau pengurusan arsip, baik itu arsip dinamis aktif maupun dinamis inaktif yang telah selesai sesuai dengan sistem yang digunakan dalam memproses arsip yang ada di kantor Kecamatan Lemah Abang Kabupaten Cirebon.

1.6.2 Definisi Operasional

Tabel 1.1

Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep Penelitian	Dimensi	Parameter
Pengelolaan Kearsipan (Sedermayanti dalam Sardiana 2021)	1. Surat masuk dan keluar	<ul style="list-style-type: none"> • Penerimaan surat
	2. Penyimpanan arsip	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem abjad • Sistem taggal
	3. Penemuan kembali arsip	<ul style="list-style-type: none"> • Menemukan tempat penyimpanan arsip
	4. Pemeliharaan arsip	<ul style="list-style-type: none"> • Faktor instrinsik • Faktor ekstrinsik
Pelayanan Publik (Fandy Tjipto, 2015:157)	1. Berwujud (Tangible)	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas Fisik • Perlengkapan pegawai
	2. Empati (Empathy)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik 2. Memahami kebutuhan para pelanggan.
	3. Keandalan (Reliability)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera 2. Kemampuan memberikan pelayanan dengan memuaskan.
	4. Daya Tangkap (Responsiveness)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keinginan pegawai untuk membantu para pelanggan. 2. Memberikan pelayanan dengan tanggap.
	5. Jaminan (Assurance)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan 2. Kemampuan 3. Kesopanan 4. Dapat dipercaya

1.7 Metode penelitian

1.7.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif, merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau usaha keadaan pada tempat tertentu secara rinci dalam bentuk narasi.

Pada penelitian kualitatif, peneliti mempunyai banyak keleluasaan dalam menyusun proses penelitian dan menganalisa catatan lapangan. (lexy J. Moleong : 2017-158) Penelitian kualitatif juga memungkinkan adanya kedekatan emosional karena kepribadian peneliti tidak dibuat netral, seperti cara berfikir positif untuk mencapai kebenaran obyektif, tetapi sebaliknya kepribadian peneliti (faktor subyektif) diangkat kepermukaan sebagai cara untuk menarik informasi. (Lexy J. Meleong 2017 : 158) Penelitian mengacu atas sifat kealamiah seting dan sumber data sesuai dengan karakteristik paradigma kualitatif itu sendiri, yaitu:

- (1) dilakukan pada latar alamiah,
- (2) bersifat deskriptif,
- (3) lebih mementingkan proses daripada hasil,
- (4) menggunakan analisis indikatif dan
- (5) pengungkapan makna adalah tujuan esensinya.

Maka konsentrasi penelitian ini adalah:

- a) Pengungkapan data kondisi objektif Tentang Kearsipan Di Kecamatan Lemah Abang Kabupaten Cirebon
- b) Deskriptif suatu cara yang dianggap paling tepat untuk menguraikan berbagai fenomena yang sedang terjadi di lapangan penelitian yaitu masalah yang terjadi terkait Program Kearsipan Di Kantor Kecamatan Lemah Abang Kabupaten Cirebon
- c) Penggunaan analisis data bersifat kerucut terbalik artinya menguraikan permasalahan yang bersifat umum terlebih dahulu, guna menghasilkan sesuatu yang bersifat khusus yakni tentang pengevaluasian Kearsipan Di Kantor Kecamatan Lemah Abang Kabupaten Cirebon

1.7.2 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya serta relevan dengan tujuan penelitian. Peneliti menggunakan informan kunci (*key informan*). Informan kunci yang dipilih adalah Kasubag Umum dan Kepegawaian dibantu oleh informan pendukung yaitu petugas kearsipan yang secara langsung melaksanakan kegiatan kearsipan yang terdiri dari seksi pengolaharsip pada tiap bagian.

Informan kunci (*key informan*) dan informan pendukung dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Informan Kunci:
 1. Kasubag Umum dan Kepegawaian.
- b) Informan Pendukung
 1. Petugas Kearsipan.

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian, karena dari sinilah teori sebagai hasil penelitian akan disusun dalam penelitian data. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1.7.3.1 Observasi

Observasi digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Peneliti mengadakan pengamatan secara langsung pada subjek penelitian yang berhubungan dengan sistem pengelolaan arsip dinamis di kantor Kecamatan Lemah Abang Kabupaten Cirebon.

1.7.3.2 Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang pengelolaan arsip dinamis di kantor Kecamatan Lemah Abang Kabupaten Cirebon. Yang meliputi jenis arsip yang disimpan,

sistem penyimpanan arsip dinamis yang digunakan, prosedur surat masuk dan keluar, proses penemuan kembali, prosedur peminjaman arsip, pelaksanaan pemeliharaan dan perawatan arsip dinamis serta pengetahuan yang dimiliki pegawai yang mengurus kearsipan, penyusutan dan pemusnahan arsip dinamis. Selain itu juga hal yang berhubungan dengan hambatan-hambatan yang di temui saat pengelolaan arsip dinamis, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Selain itu juga ingin mengetahui tentang fasilitas, sistem penyimpanan, petugas kearsipan, serta lingkungan tempat arsip disimpan.

1.7.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dari hasil laporan dan keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar, terekam ataupun tercetak seperti foto dan dokumen, cara ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan mengenai sistem pengelolaan arsip dinamis di kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Cirebon.

1.7.4 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Hubermn (dalam sugiyono 2019:321) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara inakif dan berlangsung secara terus-meneus. Proses analisis data dapat dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu :

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi dari data yang berlangsung secara terus menerus selama penelitian dilakukan dan berlanjut sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir tersusun. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan.

2. Penyajian data

Penyajian adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data perlu disusun secara sederhana dari informasi yang kompleks ke dalam bentuk analisis yang mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan penelitian dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap mengacu pada perumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai. Data yang telah disusun dihubungkan dan dibandingkan antara yang satu dengan yang lain sehingga mudah untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap permasalahan yang ada.

1.7.5 Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data merupakan teknik yang dipakai untuk memeriksa dan membandingkan keabsahan dari suatu data. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan metode. Menurut (Sugiyono:2014) Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dimana penguji kreabilitas data dilakukan dengan cara membandingkan antar sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui wawancara antara informan satu dengan informan yang lain. Sedangkan triangulasi dengan metode dilakukan dengan jalan membandingkan data hasil wawancara dengan data yang diperoleh dari hasil pengamatan (observasi) serta data dari dokumentasi. Data akan dikategorikan valid apabila telah terjadi keajegan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode.

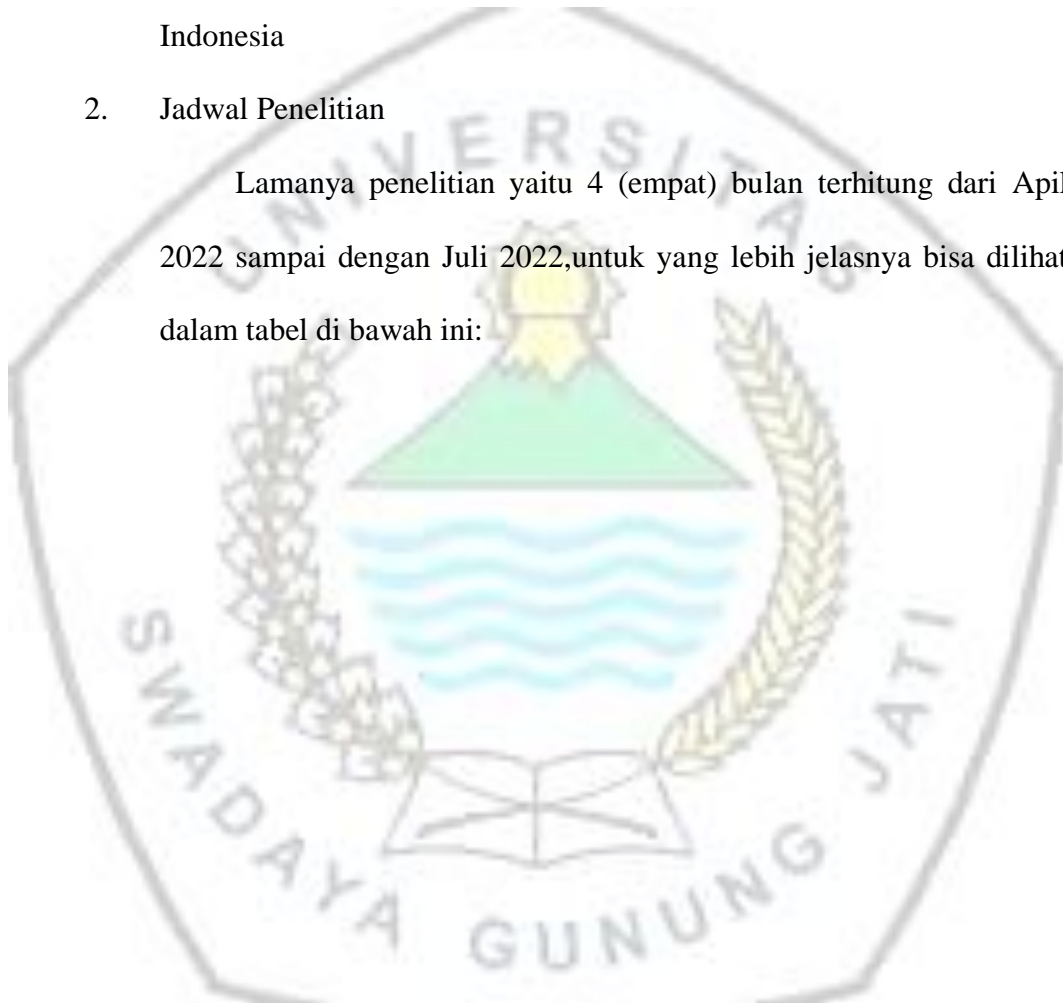
1.8 Lokasi Penelitian dan jadwal

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat, Kecamatan Lemahabang Jalan Let. Jend. M. T. Haryono No. 223, Lemahabang, Lemahabang Kulon, Lemahabang, Cirebon, Jawa Barat 45183, Indonesia

2. Jadwal Penelitian

Lamanya penelitian yaitu 4 (empat) bulan terhitung dari April 2022 sampai dengan Juli 2022, untuk yang lebih jelasnya bisa dilihat dalam tabel di bawah ini:



Tabel 1.2

No	Jenis Kegiatan	Tahun	2022															
		Bulan	April				Mei				Juni				Juli			
		Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I	TAHAP PERSIAAN																	
	1. Studi Literatur																	
	2. Pengamatan dan penelitian																	
	3. Penyusunan dan bimbingan proposal																	
	4. Seminar proposal																	
II	TAHAP PELAKSANAAN																	
	1. Penelitian																	
	2. Wawancara																	
	3. Pengolahan Data																	
	4. Penyusunan dan Bimbingan Draft Skripsi																	
III	TAHAP TERAKHIR																	
	1. Seminar Draft Skripsi																	
	2. Sidang Skripsi																	