

repository.ub.ac.id

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ARSIP DAERAH UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KANTOR

**(STUDI PADA KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN PEMERINTAH
DAERAH KABUPATEN PASURUAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

WIRA BHARATA

NIM. 0410320159



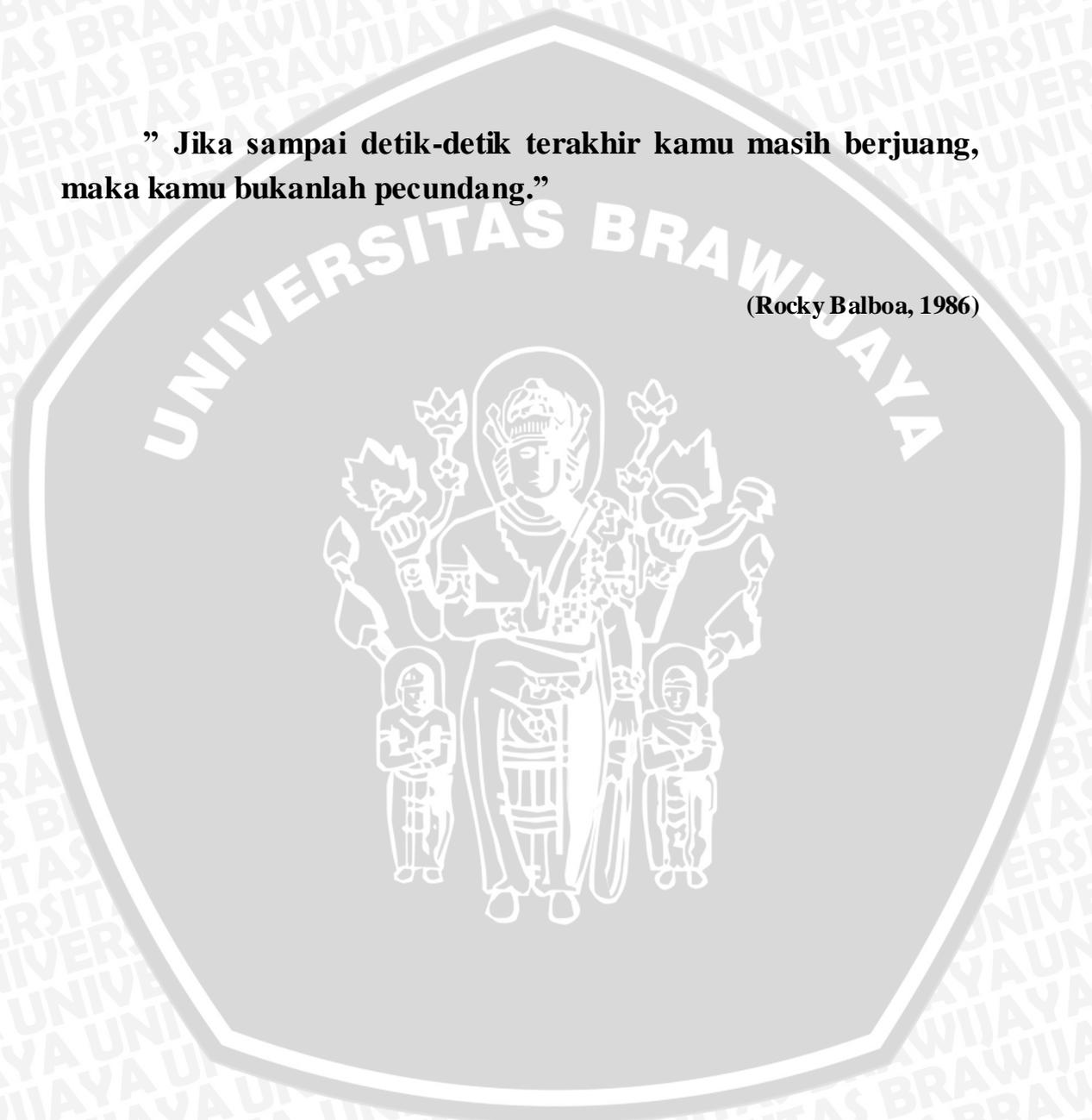
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI
MALANG
2009**



MOTTO

**” Jika sampai detik-detik terakhir kamu masih berjuang,
maka kamu bukanlah pecundang.”**

(Rocky Balboa, 1986)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Sistem Informasi Arsip Daerah untuk
Meningkatkan Pelayanan Kantor

Disusun oleh : Wira Bharata

NIM : 0410320159

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sistem Informasi

Malang, 04 Februari 2009

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Dr. Kertahadi M.Com
NIP. 131 102 601

Drs. Heru Susilo, MA
NIP. 131573956

Tanda Pengesahan

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Februari 2009

Jam : 09.00 WIB

Skripsi atas nama : Wira Bharata

Judul : Implementasi Sistem Informasi Arsip Daerah untuk meningkatkan pelayanan kantor (Studi pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan)

dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua,

Anggota

Dr. Kertahadi, M Com
NIP. 131 102 601

Drs. Heru Susilo, MA
NIP. 131 573 956

Anggota

Anggota

Dr. M. Al Musadieg, MBA
NIP. 131 410 387

Drs. Dwi Atmanto, M.Si
NIP. 131286307

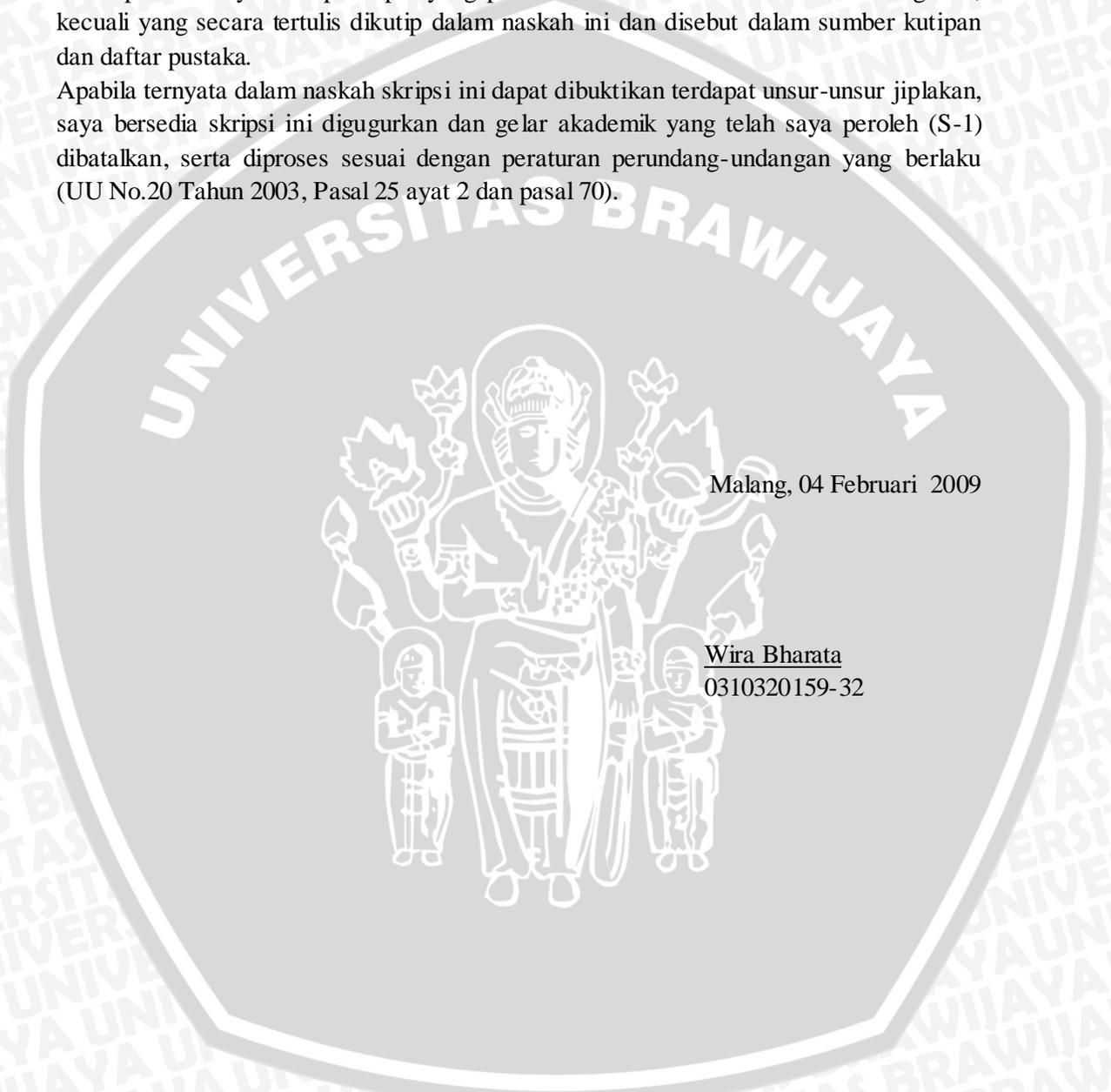
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 04 Februari 2009

Wira Bharata
0310320159-32



Ringkasan

Wira Bharata, 2009, **Implementasi Sistem Informasi Arsip Daerah untuk meningkatkan pelayanan kantor** (studi pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan), Dr. Kertahadi M Com, Drs Heru Susilo MA.

Penelitian ini didasarkan atas adanya kebutuhan akan sistem informasi arsip yang berbasis komputer dengan tujuan untuk menghasilkan informasi yang akurat dan berkualitas bagi pihak pegawai untuk meningkatkan pelayanan kantor. Sebelum adanya teknologi informasi seperti sekarang ini, masih terdapat banyaknya masalah yang terjadi di dunia kearsipan. Kearsipan yang teratur dan tertib tertentu adalah alat informasi dan referensi dasar yang sistematis yang metodenya dapat membantu pimpinan lembaga-lembaga pemerintah maupun pengusaha swasta guna melancarkan kegiatannya. Teknologi informasi, dalam hal ini komputer akan menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada dunia kearsipan. Arsip-arsip yang digunakan dapat disimpan dengan bentuk *File* yang kemudian dapat digunakan atau dilihat kembali apabila suatu saat diperlukan. Hal ini dapat berjalan dengan lebih cepat, akurat dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem informasi arsip seperti apa yang dimiliki dan diimplementasikan oleh Kantor arsip dan perpustakaan serta keunggulan maupun kendala-kendala yang terjadi dalam jalannya sistem tersebut.

Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa sistem pengarsipan digital yang digunakan Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan adalah menggunakan aplikasi Microsoft Access 2007. Secara keseluruhan, sistem informasi arsip ini sangat bermanfaat bagi kantor dengan menggantikan proses yang biasa dilakukan secara manual, akan tetapi ada beberapa masalah yang harus ditangani karena menghambat jalannya sistem. Masalah tersebut adalah penggunaan komputer belum maksimal sehingga belum dapat memberikan kontribusi yang maksimal serta kurangnya kemampuan sumber daya manusia pada Kantor Arsip dan Perpustakaan tentang perkembangan teknologi informasi.

Kata Pengantar

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Implementasi Sistem Informasi Arsip Daerah untuk meningkatkan Pelayanan Kantor.

Sebagai bahan penulisan skripsi ini, penulis telah melaksanakan penelitian mulai 1 November sampai dengan 1 Desember 2008 di Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, terutama dorongan moral dan spiritual yang telah banyak diberikan dan membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah S.W.T. atas semua karunia yang telah diberikan.
2. Bapak Prof. Dr. Suhadak M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Kusdi Rahardjo, D. E. A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Kertahadi M Com, selaku ketua komisi pembimbing skripsi.
5. Bapak Drs. Heru Susilo MA, selaku anggota komisi pembimbing skripsi.
6. Bapak Suyanto, selaku pembimbing penelitian skripsi yang telah memberikan pengarahan dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Aran Prakoso, selaku orang tua yang telah memberikan dukungan dalam bentuk penyediaan fasilitas dan biaya untuk penyelesaian penyusunan skripsi ini serta doa-doanya yang sangat berarti.
8. Semua Teman-teman di kelas C angkatan 2004 Fakultas Ilmu Administrasi yang secara langsung maupun tidak langsung ikut terlibat dan membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, yang di antaranya adalah Sawung , Vonny, Tutus, Bayu, Yogie, Topik , Yayak, Shiro, Tiara, Ika , Sopie, Dur, Budi , Wening, Robert, dan nama-nama lain yang belum disebutkan.

9. Teman-teman lain yang juga membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, di antaranya Wildan , Coco , Asri 'Publik', Topan, Ipuss, Tiwi, Jaim, Suyab, Warso, Rudi, Khirom, Aris, Prengky, Manurung, Zee, Elok dan nama-nama lain yang belum disebutkan.

Semoga kesediaan, bantuan serta do'a yang diberikan kepada penulis diberikan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan-kesalahan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan perusahaan dan para pembaca pada umumnya.

Malang, 04 Februari 2009

Penulis

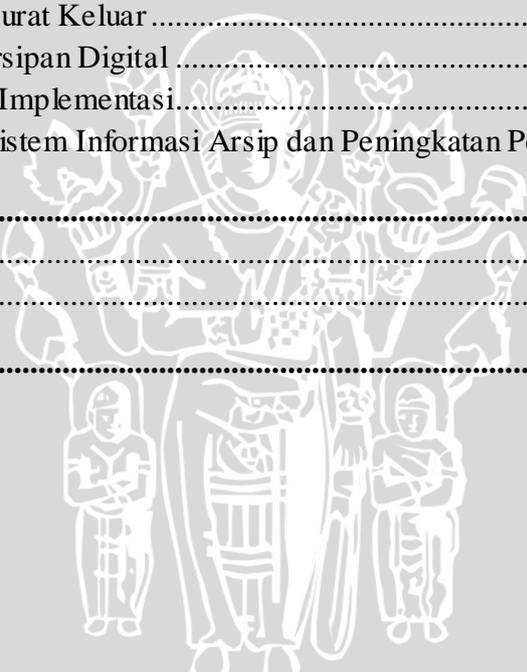


DAFTAR ISI

RINGKASAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kontribusi Penelitian	4
E. Sistematika Pembahasan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Konsep Dasar Sistem	6
1. Definisi Sistem	6
2. Karakteristik Sistem	7
3. Klasifikasi Sistem	10
B. Konsep Dasar Informasi	12
1. Sumber Informasi	13
2. Kualitas Informasi	13
3. Siklus Informasi	15
C. Sistem Informasi	16
1. Definisi Sistem Informasi	16
2. Komponen Sistem Informasi	17
3. Implementasi Sistem Informasi	18
4. Analisis Sistem Informasi	20
D. Arsip	21
1. Pengertian	21
2. Konsep dasar File	23
3. Database	25
4. Sistem Informasi Pengarsipan	28
E. Pelayanan	31
1. Pengertian	31
2. Kualitas Pelayanan	32
F. Sistem Informasi Pengarsipan terhadap Kualitas Pelayanan	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Fokus Penelitian	39



C. Lokasi dan Situs Penelitian	40
D. Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Instrumen Penelitian	41
G. Metode Analisis	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Kantor	44
1. Sejarah Umum	44
2. Tugas dan Fungsi Kantor Arsip dan Perpustakaan	46
3. Struktur Organisasi	47
4. Lokasi Kantor Arsip dan Perpustakaan	50
5. Visi dan Misi Kantor Arsip dan Perpustakaan	51
B. Implementasi Sistem Informasi Arsip	52
1. Proses dan Alur Input Arsip	52
2. Pengarsipan Surat Keluar	56
3. Sistem Pengarsipan Digital	57
C. Problem dalam Implementasi	63
D. Implementasi Sistem Informasi Arsip dan Peningkatan Pelayanan	64
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran-saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

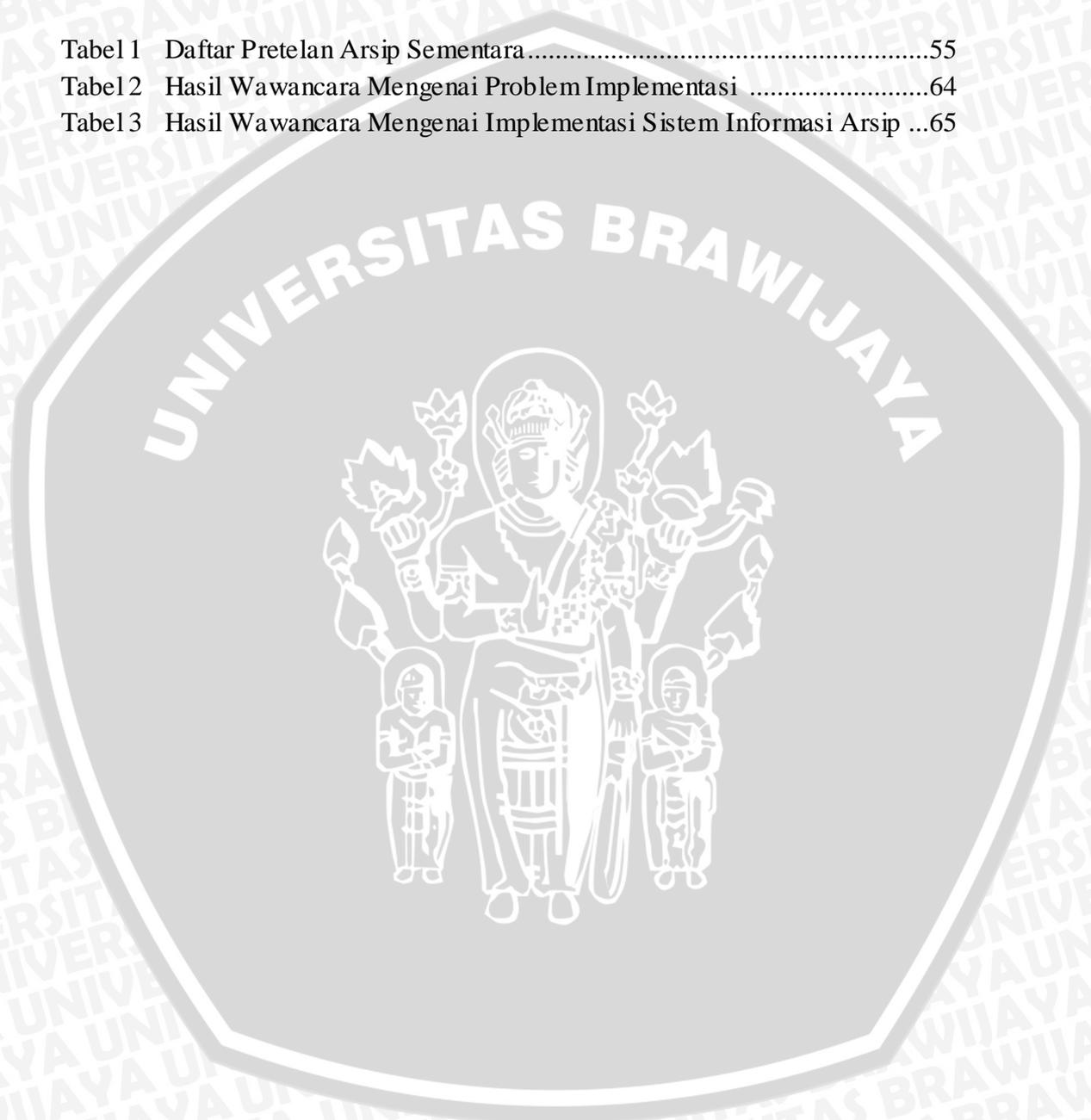


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Komponen Dasar Sistem Informasi	8
Gambar 2	Karakteristik Sistem	10
Gambar 3	Siklus Informasi	16
Gambar 4	Blok Komponen Sistem Informasi	18
Gambar 5	Level Implementasi Sistem	19
Gambar 6	Komposisi File	25
Gambar 7	Contoh Database Hierarkis	27
Gambar 8	Aktivitas Proses Implementasi	37
Gambar 9	Bagan Organisasi Kantor Arsip dan Perpustakaan.....	47
Gambar 10	Alur Penanganan Arsip Inaktif.....	53
Gambar 11	Proses Surat Keluar	56
Gambar 12	Jaringan Komputer	58
Gambar 13	Interface Pembuatan Database Microsoft Access	58
Gambar 14	Interface Tabel pada Microsoft Access	59
Gambar 15	Interface Query	60
Gambar 16	Interface Form	61
Gambar 17	Interface Export	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar Pretelan Arsip Sementara.....	55
Tabel 2	Hasil Wawancara Mengenai Problem Implementasi	64
Tabel 3	Hasil Wawancara Mengenai Implementasi Sistem Informasi Arsip ...	65



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Implikasi tatanan sosial, ekonomi dan politik global sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi yang menggejala sejak dekade akhir abad lalu, telah merambah ke hampir semua aspek kehidupan manusia, termasuk kehidupan masyarakat pemerintahan. Sebuah era baru di dalam usaha dan berorganisasi muncul sejalan dengan diperkenalkannya istilah teknologi informasi. Semakin maju dan berkembangnya teknologi memaksa organisasi untuk mengambil keputusan terutama yang berhubungan langsung dengan masyarakat untuk menggunakan sistem informasi.

Perkembangan teknologi informasi ditandai dengan pesatnya kemajuan teknologi komputer yang semakin canggih hingga memudahkan dalam penerapan sistem informasi dalam organisasi. Salah satu perubahan tersebut adalah dengan menerapkan sistem informasi berbasis komputer (*Computer Based Information System/CBIS*) dimana sebelumnya informasi dioperasikan dan dikelola secara manual yang kemudian berkembang dengan menggunakan komputer untuk mendukung perkembangan sistem informasi. Keberadaan pengolahan data menjadi informasi secara terkomputerisasi menjadi sangat penting. Hal itu dikarenakan pengolahan data secara terkomputerisasi dapat memberikan kontribusi yang besar untuk kinerja suatu perusahaan. Jika dibandingkan pengolahan data secara manual, pengolahan data secara terkomputerisasi memiliki kelebihan, seperti: pengolahan data yang cepat dan akurat, mendukung pengolahan data dalam skala besar.

Teknologi informasi yang berkembang pesat juga membantu untuk memenuhi kebutuhan manusia akan ketersediaan informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas dapat ditinjau dari beberapa aspek, antara lain faktor akurasi ketepatan waktu, kecepatan, serta biaya. Semakin akurat, tersedia seketika ketika dibutuhkan, serta semakin murah biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan informasi tersebut maka dapat dikatakan semakin berkualitas informasi tersebut. Adanya teknologi informasi dan sistem informasi di dunia



usaha sangat membantu perkembangan perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis. Teknologi informasi juga bermanfaat bagi kelangsungan hidup suatu arsip, dimana arsip yang selama ini digunakan untuk memperlancar kegiatan perusahaan, dapat diklasifikasikan dengan cara sistem informasi berbasis komputer untuk mempermudah penyimpanan arsip dan arsip dapat ditemukan dengan mudah apabila sewaktu-waktu diperlukan.

Kearsipan yang teratur dan tertib tertentu adalah alat informasi dan referensi dasar yang sistematis yang metodenya dapat membantu pimpinan lembaga-lembaga pemerintah maupun pengusaha swasta guna melancarkan kegiatannya. Namun, sampai sekarang masih banyak orang yang menganggap pekerjaan bidang kearsipan hanya pekerjaan yang mudah dan remeh, pekerjaan sampingan dan sebagainya, sehingga merugikan administrasi itu sendiri. Hal ini perlu mendapat penilaian yang wajar. Seandainya benar sebagian orang berpendapat demikian, itu adalah suatu pemikiran yang lemah atau tidak rasional dan merupakan pelemparan kata-kata pelarian atau suatu penilaian yang keliru.

Sebelum adanya teknologi informasi seperti sekarang ini, masih terdapat banyaknya masalah yang terjadi di dunia kearsipan. Suatu contoh misalnya, pada saat penyimpanan. Kumpulan arsip yang telah digunakan biasanya akan ditumpuk sedemikian rupa pada suatu tempat. Semakin lama akan semakin banyak dan bahkan malah jadi merepotkan. Akhirnya arsip-arsip tersebut akan dibiarkan begitu saja oleh penggunanya. Dalam hal ini, otomatis kerusakan pada arsip-arsip tersebut akan lebih besar. Belum lagi jika kita ingin melihat kembali arsip yang telah lampau digunakan, tentu saja kita akan kesulitan. Teknologi informasi, dalam hal ini komputer akan menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada dunia kearsipan. Arsip-arsip yang digunakan dapat disimpan dengan bentuk *File* yang kemudian dapat digunakan atau dilihat kembali apabila suatu saat diperlukan. Hal ini dapat berjalan dengan lebih cepat, akurat dan efisien. National Archives and Record Administration (NARA) USA yang tercantum dalam www.wikipedia.com, Sistem pengarsipan digital merupakan sistem yang menyimpan dan mengolah arsip ke dalam suatu format, di mana hanya komputer yang dapat memprosesnya. Oleh karenanya Arsip digital seringkali dikatakan

sebagai *Machine-readable record*. Dibandingkan dengan dengan Arsip konvensional.

Pengarsipan manual saat ini dikatakan tidak efisien lagi, terlebih dengan adanya perkembangan teknologi dalam penggunaan sistem informasi, Untuk itu pemaksimalan manajemen sistem informasi sangat diperlukan. Dalam pemanfaatan manajemen sistem informasi tersebut penggunaannya dilakukan dengan pengelolaan sistem secara terkomputerisasi. Teknologi informasi, dalam hal ini komputer akan menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada dunia kearsipan. Arsip-arsip yang digunakan dapat disimpan dengan bentuk *File* yang kemudian dapat digunakan atau dilihat kembali apabila suatu saat diperlukan. Hal ini dapat membuat pengarsipan berjalan dengan lebih cepat, akurat dan efisien sehingga kualitas pelayanan akan meningkat. Menurut Munir (2000, h.17) yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem pengarsipan digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum pemerintah demi memenuhi kepentingan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana penggunaan dan bagaimana pengimplementasian sistem informasi arsip dalam dunia perkantoran. Penulis mengambil judul skripsi “ **Implementasi Sistem Informasi Arsip Daerah untuk Meningkatkan Pelayanan Kantor.** “ dengan studi pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diambil suatu permasalahan yaitu :

1. Bagaimana implemetansi sistem informasi arsip yang digunakan oleh Pemerintah Daerah Pasuruan ?
2. Apakah sistem informasi arsip yang diaplikasikan di kantor arsip dapat meningkatkan kualitas pelayanan kantor ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui implementasi sistem informasi arsip yang digunakan oleh Pemerintah Daerah Pasuruan.
2. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi arsip yang diaplikasikan di kantor arsip sehubungan dengan kualitas pelayanan kantor.

D. Kontibusi Penelitian

1. Aspek Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi pada perusahaan untuk lebih mengembangkan sistem informasi arsip agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Aspek Akademik

Memberikan referensi bagaimana menggunakan sistem informasi arsip untuk meningkatkan pelayanan kantor serta sebagai referensi bagi penelitian yang sejenis.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan isi dari penelitian secara singkat. Untuk mempermudah pembahasan, maka skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab yang saling berhubungan. Sistematika pembahasan dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan, bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang menjelaskan bahwa diperlukan suatu sistem informasi khususnya sistem informasi arsip untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan masyarakat.
- BAB II** : Tinjauan pustaka, bab ini membahas mengenai teori-teori yang mendukung yang digunakan peneliti di dalam melakukan penelitian.
- BAB III** : Metode Penelitian, bab ini akan membahas metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yang meliputi jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian, sumber data yang diperoleh dan metode analisis data yang digunakan oleh peneliti.
- BAB IV** : Hasil dan Pembahasan, dalam bab ini menyajikan data hasil penelitian yang diperoleh dari lokasi penelitian. Kemudian

data-data yang diperoleh diolah dengan menggunakan metode analisis data yang digunakan peneliti.

BAB V : Penutup, bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan. Peneliti juga memberikan saran-saran dalam membantu memecahkan masalah yang sesuai dengan permasalahan yang ada, khususnya tentang sistem informasi arsip.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Dasar Sistem

1. Definisi Sistem

Terdapat dua macam pendekatan dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada komponen atau elemennya dan yang menekankan pada prosedurnya. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada komponennya mendefinisikan sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan (Mc.Leod, 2004, h.9). Sedangkan pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urutan operasi di dalam sistem. Prosedur (*procedure*) didefinisikan oleh Richard F. Neuschel dalam Jogiyanto (2005, h.1) sebagai berikut, suatu prosedur adalah urutan operasi *klerikal* (tulis menulis), biasanya melibatkan beberapa orang di dalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi.

Kedua kelompok definisi ini adalah benar dan tidak bertentangan, yang berbeda adalah cara pendekatannya. Mempelajari suatu sistem akan lebih mengena bila mengetahui terlebih dahulu apakah suatu sistem itu. Lebih lanjut, pengertian tentang sistem pertama kali dapat diperoleh dari definisinya. Dengan demikian definisi ini akan mempunyai peranan yang penting di dalam pendekatan untuk mempelajari suatu sistem. Pendekatan sistem yang merupakan kumpulan dari elemen-elemen atau komponen-komponen atau subsistem-subsistem merupakan definisi yang lebih luas. Sedangkan pendekatan sistem yang menekankan pada komponen akan lebih mudah di dalam mempelajari suatu sistem untuk tujuan analisis dan perancangan suatu sistem.

Suatu sistem pasti memiliki maksud tertentu untuk diterapkan. Biasanya maksud dari sistem adalah untuk mencapai tujuan (*goal*), tetapi

ada juga maksud dari sistem adalah untuk mencapai sasaran (*objectives*). Sistem yang bertujuan untuk mencapai tujuan biasanya adalah sistem untuk ruang lingkup yang luas seperti sistem bisnis. Sedangkan sistem yang bertujuan mencapai sasaran biasanya adalah sistem dalam ruang lingkup yang sempit, seperti subsistem dari sistem bisnis itu sendiri, misalnya sistem akuntansi, sistem penjualan dan subsistem bisnis lainnya. Namun seringkali tujuan (*goal*) dan sasaran (*objectives*) digunakan bergantian dan tidak dibedakan.

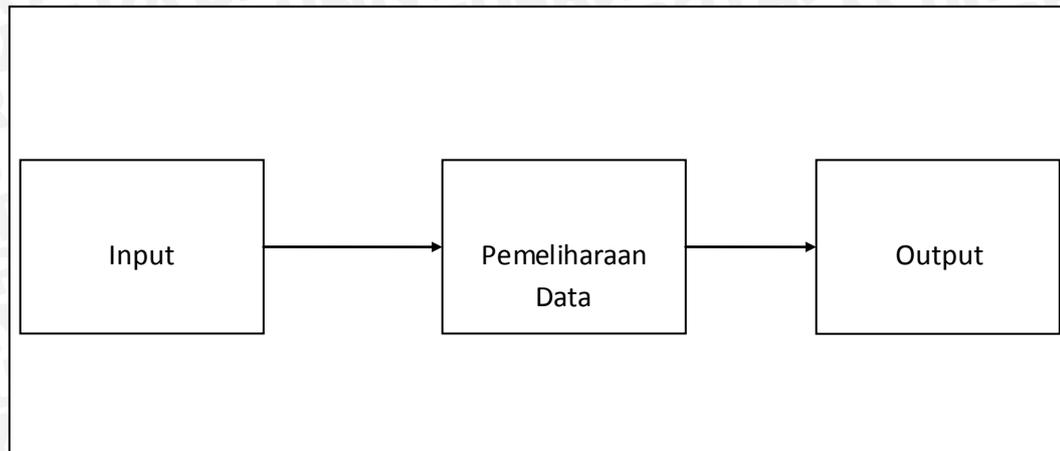
2. Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen (*components*), batas sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem (*environments*), penghubung (*interface*), masukan (*input*), keluaran (*output*), pengolah (*process*), dan sasaran (*objectives*) atau tujuan (*goal*).

a. Komponen Sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sistem, tidak peduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-komponen atau subsistem-subsistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai suatu sistem yang lebih besar yang disebut dengan *supra system*. Misalnya suatu perusahaan dapat disebut dengan suatu sistem dan industri yang merupakan sistem yang lebih besar dapat disebut dengan *supra system*. Kalau dipandang industri sebagai suatu sistem, maka perusahaan dapat disebut sebagai subsistem. Demikian juga bila perusahaan dipandang sebagai suatu sistem, maka sistem akuntansi misalnya adalah subsistemnya. Kalau sistem akuntansi dipandang sebagai suatu sistem, maka perusahaan adalah *supra system* dan industri adalah *supra* dari *supra system*.

Gambar I
Komponen Dasar Sistem Informasi



Sumber: Handoko, T. Hani (2000, h.238)

b. Batas Sistem

Batas sistem (*boundary*) merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

c. Lingkungan Luar Sistem

Lingkungan luar (*environment*) dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara. Sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

d. Penghubung Sistem

Penghubung (*interface*) merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainnya. Keluaran (*output*) dari satu subsistem akan

menjadi masukan (*input*) untuk subsistem yang lainnya dengan melalui penghubung. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

e. Masukan Sistem

Masukan (*input*) adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Sebagai contoh di dalam sistem komputer, program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya, dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.

f. Keluaran Sistem

Keluaran (*output*) adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain atau kepada *supra system*. Misalnya untuk sistem komputer, panas yang dihasilkan adalah keluaran yang tidak berguna dan merupakan hasil sisa pembuangan, sedangkan informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

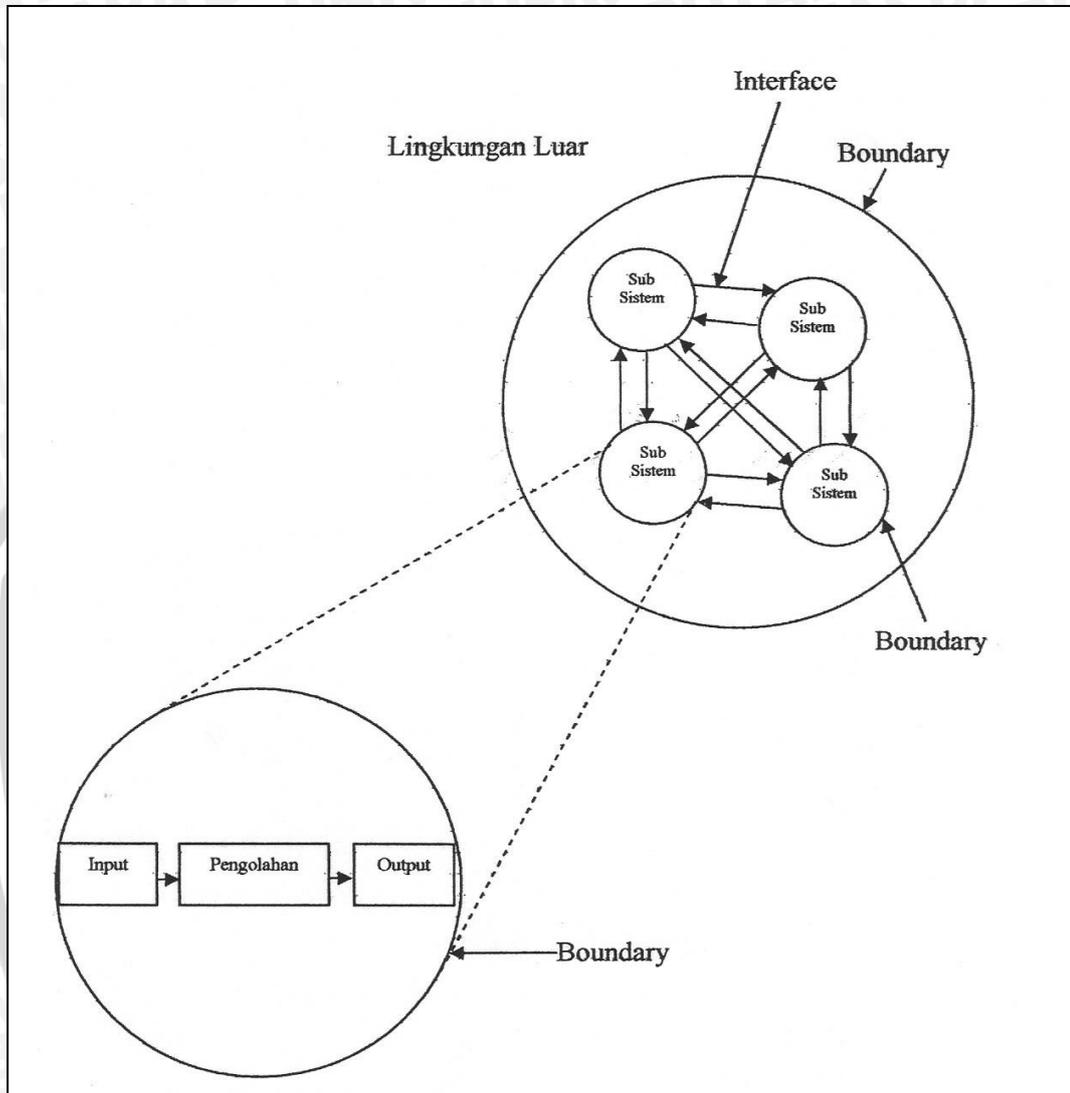
g. Pengolah Sistem

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan yang lain menjadi keluaran berupa barang jadi.

h. Sasaran Sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem.

Gambar 2
Karakteristik sistem



Sumber : Jogiyanto (2005, h.6).

3. Klasifikasi Sistem

Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*physical system*).

Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem *teologia*, yaitu sistem yang berupa pemikiran-pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhan.

Sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik. Misalnya, sistem komputer, sistem akuntansi, sistem produksi dan lain sebagainya.

- b. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*).

Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia. Misalnya sistem perputaran bumi. Sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia. Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi antara manusia dengan mesin disebut dengan *human-machine system* atau ada yang menyebut dengan *man-machine system*. Sistem informasi merupakan contoh *man-machine system*, karena menyangkut penggunaan komputer yang berinteraksi dengan manusia.

- c. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*).

Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi diantara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan. Sistem komputer adalah contoh dari sistem tertentu yang tingkah lakunya dapat dipastikan berdasarkan program-program yang dijalankan. Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

- d. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*).

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak diluarnya. Secara teoritis sistem tertutup ini ada, tetapi dalam kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup., yang ada hanyalah *relatively closed system* (secara relatif tertutup, tidak benar-benar tertutup). Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang

lainnya. Karena sistem sifatnya terbuka dan terpengaruh oleh lingkungan luarnya, maka suatu sistem harus mempunyai suatu sistem pengendalian yang baik. Sistem yang baik harus dirancang sedemikian rupa, sehingga secara relatif tertutup karena sistem tertutup akan bekerja secara otomatis dan terbuka hanya untuk pengaruh yang baik saja.

B. Konsep Dasar Informasi

Informasi yaitu data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima dan dapat berupa fakta, suatu nilai yang bermanfaat. Jadi ada suatu proses transformasi data menjadi suatu informasi. Informasi ibarat darah dalam suatu tubuh organisasi, sehingga informasi itu sangat penting di dalam suatu organisasi. Suatu sistem yang kurang mendapatkan informasi akan menjadi luruh, kerdil dan akhirnya berakhir. Robert N. Anthony dan John Dearden dalam Jogiyanto (2005, h.12) menyebut keadaan dari sistem dalam hubungannya dengan keberakhirannya dengan istilah *entropy*.

Data merupakan *raw material* untuk suatu informasi. Perbedaan informasi dan data sangat relatif tergantung pada nilai gunanya bagi manajemen yang memerlukan. Suatu informasi bagi level manajemen tertentu bisa menjadi data bagi manajemen level di atasnya, atau sebaliknya. Dalam pengambilan keputusan, data merupakan sumber daya penting untuk menghasilkan informasi. Data yang diolah juga dapat disajikan sebagai materi pembelajaran. Materi pembelajaran juga berasal dari data yang berupa fakta kemudian diolah menjadi suatu materi yang informatif dan disajikan kepada para pembaca terutama siswa sebagai tujuan utama materi pembelajaran tersebut.

Data yang dikatakan relatif tidak berguna bagi pemakainya, namun data inilah yang merupakan sumber atau bahan baku dari informasi sehingga dapat dimanfaatkan oleh para pemakainya. Informasi sebagai sumber daya yang sangat penting oleh McLeod (2004, h.12) didefinisikan sebagai data yang telah diproses atau data yang memiliki arti. Sabarguna (2004, h.3)

menjelaskan bahwa informasi adalah data yang telah diolah dan dianalisa secara formal, dengan cara yang benar dan efektif, sehingga hasilnya bisa bermanfaat dalam operasional dan manajemen. Davis (2002, h.28) mengemukakan bahwa informasi sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata, berupa nilai yang dapat dipahami di dalam keputusan sekarang maupun masa depan. Laudon and Laudon (2000, h.7) menyebutkan definisi informasi sebagai berikut, *“Information is data that have been shaped into a form that is meaningful and useful to human being”*, maksudnya informasi merupakan data yang dibentuk ke dalam suatu format yang memiliki arti dan berguna bagi manusia.

1. Sumber Informasi

Murdick (1997, h.70) menjelaskan bahwa sumber informasi dapat berasal dari dalam maupun luar dari organisasi tersebut, sumber informasi meliputi:

- a. Informasi mengenai lingkungan, antara lain : perkembangan politik dan pemerintahan, perkembangan demografi dan sosial, perkembangan ekonomi dan lingkungan, teknologi, serta faktor produksi.
- b. Informasi mengenai persaingan, meliputi : permintaan keseluruhan industri, permintaan perusahaan dan persaingan (prestasi masa lalu, kegiatan sekarang, dan rencana masa mendatang).
- c. Informasi internal, meliputi : proyeksi penjualan, rencana keuangan, faktor-faktor persediaan, serta kebijakan internal.

2. Kualitas Informasi

Tidak semua informasi yang didapatkan dari semua data berkualitas. Oleh karena hal tersebut, perlu diadakannya penyaringan terhadap informasi yang beredar atau yang sudah ditangkap. Kualitas informasi ditentukan oleh beberapa faktor, seperti yang disebutkan oleh Oetomo (2001, h.16-17) sebagai berikut:

- a. Keakuratan dan teruji kebenarannya.
Informasi harus bebas dari kesalahan, tidak bias dan tidak menyesatkan. Kesalahan itu dapat berupa kasalahan perhitungan maupun akibat gangguan (*noise*) yang dapat mengubah dan merusak informasi tersebut.
- b. Kesempurnaan Informasi.

Kesempurnaan informasi menjadi faktor penting, dimana informasi yang disajikan harus lengkap, tanpa pengurangan, penambahan atau perubahan.

c. Tepat Waktu.

Informasi harus disajikan secara tepat waktu mengingat informasi akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Keterlambatan informasi akan mengakibatkan kekeliruan dalam pengambilan keputusan.

d. Relevansi.

Informasi akan memiliki nilai manfaat yang bagus jika informasi tersebut diterima oleh masyarakat yang membutuhkan dan menjadi akan tidak berguna jika diberikan kepada mereka yang tidak membutuhkan.

e. Mudah dan Murah.

Cara dan biaya untuk memperoleh informasi juga menjadi bahan pertimbangan tersendiri. Biaya murah yang dimaksud disini jika bobot informasi tidak sebanding dengan biaya yang harus dikeluarkan.

Sedangkan kualitas informasi menurut Jogiyanto (2005, h.10) adalah sebagai berikut:

a. Akurat

Berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

b. Tepat pada waktunya

Berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi. Dewasa ini mahalnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.

c. Relevan

Berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Misalnya informasi mengenai sebab musabab mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang relevan dan akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan. Sebaliknya, informasi mengenai harga pokok produksi untuk ahli teknik merupakan informasi yang kurang relevan, tetapi relevan untuk akuntan.

Sedangkan menurut Austin CJ dalam Sabarguna (2004, h.4) memberikan rincian tentang mutu dari informasi, memiliki ciri dibawah ini:

- a. Bukan data (perlu diolah lebih lanjut)
- b. *Relevant* (sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna)
- c. *Sensitive* (peka terhadap perubahan)
- d. *Unbiased* (harus jelas, tanpa menimbulkan persepsi lain)
- e. *Comprehensive* (mencakup keseluruhan kebutuhan)
- f. *Timely* (tepat waktu)
- g. *Action-oriented* (dapat digunakan dalam pengambilan keputusan)
- h. *Uniform* (keseragaman data untuk keperluan perbandingan)
- i. *Performance targeted* (berorientasi pada hasil)
- j. *Cost effective* (biaya yang dihasilkan sebanding dengan informasi yang didapat)

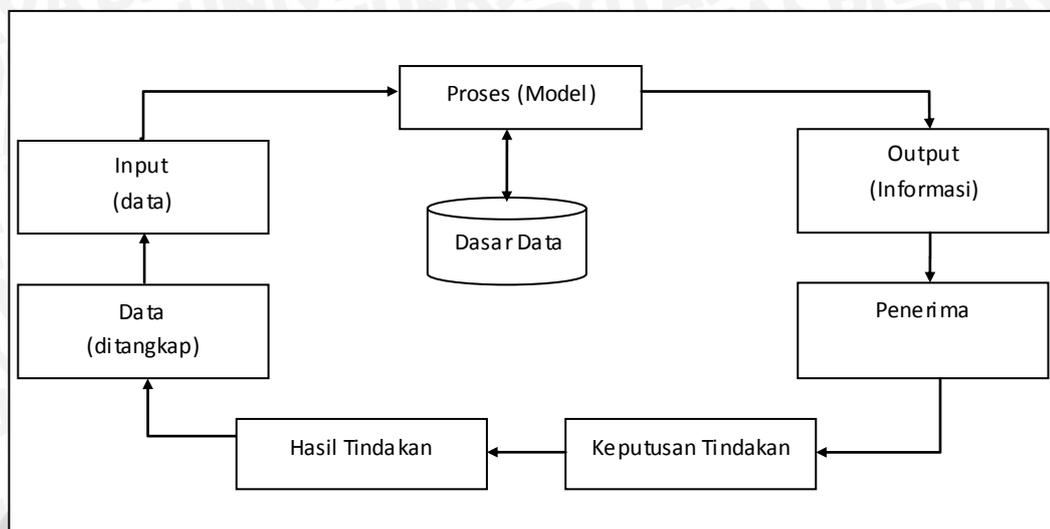
Hellriegel & Slocum dalam Aditama (2003, h.134) lebih ringkas dalam menjelaskan kriteria yang harus dimiliki oleh informasi agar dapat dikatakan berkualitas, yaitu:

- a. Kualitas
Ditentukan dengan seberapa bergunanya informasi itu menggambarkan keadaan sebenarnya.
- b. Relevansi
Menunjukkan seberapa bergunanya informasi itu untuk pengambilan keputusan.
- c. Kuantitas
Dinilai dari seberapa besar informasi yang tersedia bila dibutuhkan.
- d. Kesesuaian waktu
Ditentukan sebagai informasi yang tersedia tepat waktu sesuai kebutuhan.

3. Siklus Informasi

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa data dan informasi memiliki keterkaitan khusus, yaitu informasi dihasilkan dari data yang telah diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, yang berarti menghasilkan suatu tindakan lain yang akan membuat sejumlah data baru. Data tersebut akan ditangkap kembali sebagai input, diproses kembali melalui suatu metode sehingga terbentuklah suatu siklus. Siklus ini menurut John Burch dalam Jogiyanto (2005, h.9) disebut dengan siklus informasi (*information cycle*), siklus ini disebut juga dengan siklus pengolahan data (*data processing cycles*)

Gambar 3
Siklus Informasi



Sumber: Jogiyanto (2005, h.9)

Informasi sangat penting dalam berbagai tujuan, terutama untuk pengambilan keputusan baik tingkat manajerial maupun operasional, sehingga kualitas informasi sangat diperlukan sesuai dengan kebutuhan dari masing-masing penggunaannya. Informasi yang bermutu, mendukung kualitas dan mutu kinerja suatu organisasi. Informasi tidak memiliki suatu nilai yang pasti, nilai suatu informasi ditentukan oleh masing-masing penggunaannya.

C. Sistem Informasi

1. Definisi Sistem Informasi

Dalam setiap kegiatan organisasi, pasti diperlukan ketersediaan informasi berkualitas guna membantu menentukan setiap keputusan baik dalam taraf manajerial maupun operasional. Informasi mengalir dalam suatu sistem, yaitu sistem informasi. Sistem itu harus dirancang sedemikian rupa agar mampu menentukan validitas data yang berasal dari berbagai sumber baik dari dalam maupun luar organisasi.

Menurut Prahasta (2002, h.40) definisi dari sistem informasi adalah suatu sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan

dalam organisasi. Sedangkan menurut Oetomo (2002, h.11) sistem informasi merupakan kumpulan dari elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk suatu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses, dan menyimpan, serta mendistribusikan informasi.

A. Leitch dan K Roscoe Davis dalam Jogiyanto (2005, h.11) lebih merinci pengertian dari sistem informasi yaitu suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategis suatu organisasi yang menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan. Menurut Jogiyanto (2005, h.38) pengertian dari sistem informasi adalah suatu cara yang sudah tertentu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk beroperasi dengan cara yang sukses dan untuk organisasi bisnis dengan cara yang menguntungkan.

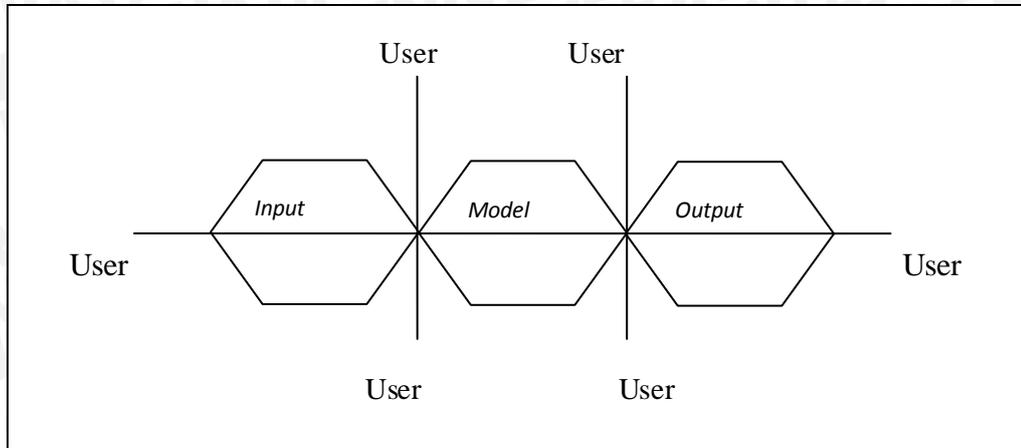
Dari berbagai definisi yang dipaparkan oleh para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem dimana terdapat komponen yang saling berkaitan satu sama lainnya untuk mencapai tujuan dari sistem tersebut yaitu menyajikan informasi yang berkualitas untuk mendukung setiap fungsi organisasi, baik operasional, manajerial, serta pengambilan keputusan organisasi.

2. Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi dalam fungsinya menerima masukkan data dan instruksi, mengolah data sesuai instruksi, serta menyajikan hasilnya, memiliki beberapa komponen yang saling terintegrasi membentuk suatu kesatuan dalam mencapai sasaran sistem. Komponen-komponen sistem informasi menurut Teguh (2004, h.18) adalah sebagai berikut:

- a. Blok masukan (*Input Block*)
Blok masukan dalam sebuah sistem informasi meliputi metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, dapat berupa dokumen-dokumen dasar.
- b. Blok Model (*Model Block*)
Blok model ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematik yang berfungsi memanipulasi data untuk keluaran tertentu.

Gambar 4
Blok Komponen Sistem Informasi



Sumber : Teguh Wahyono (2004, h.18)

- c. Blok Keluaran (*Output Block*)
Blok keluaran berupa data-data keluaran seperti dokumen output dan informasi yang berkualitas.
- d. Blok Teknologi (*Technology Block*)
Blok teknologi yang digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran serta membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan. Blok teknologi ini merupakan komponen bantu yang memperlancar proses pengolahan yang terjadi dalam sistem.
- e. Blok Basis Data (*Database Block*)
Merupakan kumpulan data yang berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan perangkat lunak untuk memanipulasinya.
- f. Blok Kendali (*Controls Block*)
Meliputi masalah pengendalian terhadap operasional sistem yang berfungsi mencegah dan menangani kesalahan/kegagalan sistem.

3. Implementasi Sistem Informasi

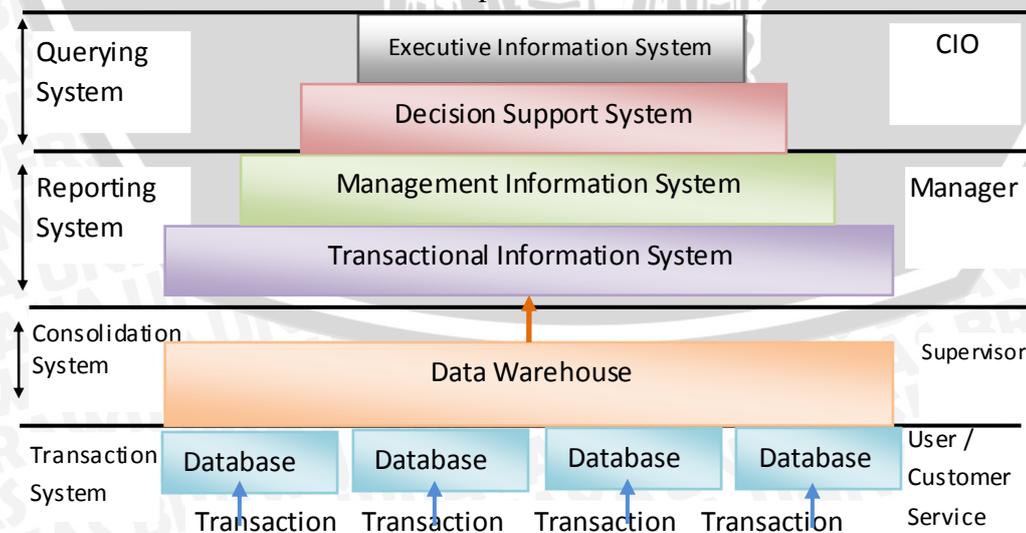
Struktur manajemen pada perusahaan berbentuk piramida. Dilihat dari perspektif kuantitas, jumlah manager di tingkat bawah lebih banyak dari manajemen yang di atasnya. Pada dasarnya, implementasi sistem informasi di sini adalah aktivitas meringkas data yang telah tersimpan di database. Dengan demikian, jika dilihat dari level detail sistem pelaporan,

laporan yang diterima manager atas lebih ringkas dengan format yang dibutuhkan manajer-manajer di bawahnya.

Dari gambar 5, dapat dilihat bahwa level transaksi merupakan lapisan tempat data pertama kali masuk ke dalam sistem. Hukum *Garbage-In-Garbage-Out* berlaku pada level ini, sehingga fungsi seorang *data entry* yang pada kebanyakan merupakan pada level terendah menjadi penting untuk diperhatikan. *Administrator* yang bertugas sebagai *data entry* bertanggung jawab terhadap proses pengolahan data menjadi informasi. Karyawan yang bekerja pada level terendah menjadi kunci dari keseluruhan sistem karena pada level tersebut data dimasukkan untuk pertama kali dan selanjutnya hukum *Garbage-In-Garbage-Out* berlaku untuk level-level di atasnya.

Inti sistem informasi adalah bagaimana mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna bagi pengambil keputusan. Dalam piramida informasi perusahaan, terdapat tiga tingkat pengolahan data menjadi suatu informasi. Tingkat pertama adalah pada tingkat transaksi, di sini data untuk pertama kalinya dimasukkan ke dalam perangkat penyimpanan data pada komputer (database), proses ini disebut data entry. Tingkat kedua adalah pada saat data yang berasal dari berbagai macam sumber memasuki tahap konsolidasi.

Gambar 5
Level Implementasi sistem



Sumber : Richardus Eko Indrajit (2002, h.137)

Dalam sistem ini seluruh data yang terkumpul tersentralisasi dan dikonsolidasikan satu sama lain, proses ini disebut data *warehousing*. Tingkatan terakhir adalah saat pemrosesan data menjadi informasi yang relevan bagi pengguna sistem. Proses yang terjadi adalah aktivitas meringkas data yang telah tersimpan di data *warehouse*. Ringkasan data tersebut akan terus diringkas sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh divisi di atasnya sampai pada tingkatan teratas. Setelah itu, berdasarkan ringkasan-ringkasan informasi dari manajer-manajer di bawahnya, manajer tingkat atas membuat keputusan manajerial yang akan berpengaruh pada tingkat-tingkat di bawahnya.

4. Analisis Sistem Informasi

Tahap analisis sistem informasi merupakan tahap yang kritis dan sangat penting, karena kesalahan didalam tahap ini akan menyebabkan kesalahan ditahap berikutnya. Analisis sistem informasi yaitu penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya (Jogiyanto, 2005, h.129). Juga dapat didefinisikan dalam buku prinsip-prinsip SIM sebagai berikut, analisis sistem informasi yaitu kegiatan yang berorientasi pada manusia dan bersifat tidak terstruktur, yang melibatkan perkiraan dan negosiasi (George M.Scott, 2001, h.535).

Analisis sistem informasi sangat bergantung pada teori sistem umum sebagai sebuah landasan konseptual. Terdapat banyak pendekatan untuk analisis sistem informasi dan pada dasarnya semuanya mempunyai tujuan yang sama, yaitu memahami sistem yang rumit kemudian melakukan modifikasi dengan beberapa cara. Hasil modifikasi dapat berupa subsistem baru, komponen baru atau serangkaian transformasi baru dan lain-lain. Tujuannya adalah untuk memperbaiki berbagai fungsi di dalam sistem agar lebih efisien, untuk mengubah sasaran sistem, untuk mengganti output, untuk mencapai tujuan yang sama dengan seperangkat

input yang lain atau untuk melakukan beberapa perbaikan serupa. Menurut Jogiyanto (2005, h.130) tahapan dalam menganalisis sistem terdiri dari :

a. Definiskan masalahnya.

Bagian sistem yang mana yang tidak memuaskan ? Apakah input telah mengalami perubahan bentuk, harga atau ketersediannya ? Apakah output kurang memuaskan ? Apa tujuan usaha analisis sistem ?

b. Pahami sistem tersebut dan buat definisinya.

Karena sistem mempunyai hierarki (terdapat subsistem di dalam sistem yang lebih besar) dan saling berhubungan dengan lingkungannya, maka akan sulit untuk dapat merumuskan secara tepat apa saja komponen sistem yang sedang dipelajari. Tindakan ini selanjutnya dapat diperinci lebih lanjut dengan mengajukan beberapa pertanyaan berikut untuk mendapatkan pemahaman tentang sistem.

1) Apa yang menjadi variabel-variabel (komponen sistem) ?

2) Bagaimana tiap variabel tersebut saling berhubungan dan juga dengan lingkungan?

3) Apa yang menjadi batasan sistem, yaitu dimana sistem akan berakhir serta apa rumusan pengembangannya ?

c. Alternatif apa saja yang tersedia untuk mencapai tujuan dengan memperhatikan modifikasi sistem tersebut ? Pilihan apa saja yang tersedia untuk memperbaiki sistem, berapa biayanya serta apakah hal tersebut dapat diterapkan ?

d. Pilih salah satu alternatif yang telah dirumuskan pada tahap sebelumnya.

e. Terapkan alternatif tersebut.

f. Jika memungkinkan harus mencoba mengevaluasi dampak dari perubahan yang telah dilakukan terhadap sistem.

D. Arsip

1. Pengertian

Secara etimologi arsip berasal dari bahasa Yunani Kuno *Archeon*, *Arche* yang dapat bermakna permulaan, asal, tempat utama, kekuasaan dan juga berarti bangunan/kantor. Perkembangan selanjutnya kita mengenal

archaios yang berarti kuno, *archaic*, *architect*, *archaeology*, *archive* dan arsip. Pengertian-pengertian tersebut dimaksudkan untuk menunjukkan betapa sebenarnya bidang kearsipan itu sudah cukup akrab di indera dengar kita, disamping juga sudah cukup tua umur kemunculannya. Menurut bahasa referensi, arsip atau *records* merupakan informasi yang direkam dalam bentuk atau medium apapun, dibuat, diterima, dan dipelihara oleh suatu organisasi/lembaga/badan/perorangan dalam rangka pelaksanaan kegiatan. Pengertian tersebut tampaknya tidak jauh berbeda dengan yang termaktub dalam UU No. 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kearsipan.

Dalam pengertian yang hampir sama, Smith (1989, h.4) menyatakan bahwa arsip merupakan arsip keseluruhan bentuk yang terekam. Smith membagi media arsip ke dalam beberapa kategori :

- a. Arsip dengan media elektronik yang meliputi *disc magnetic*, diskette, pita magnetik dan disk optik. Media ini memungkinkan untuk menyimpan arsip dalam jumlah besar.
- b. Media mikrofotoganik yang meliputi microfilm atau *microfiche* dan komputer *output micro forms* (COM). Media ini digunakan untuk menyimpan informasi yang membutuhkan akses cepat atau penyimpanan yang sangat lama.
- c. Arsip-arsip dalam basis kertas. Arsip ini berbentuk *hardcopy* serta memo, surat, kontrak-kontrak, dan berkas. Bentuk arsip ini menyediakan informasi untuk referensi jangka pendek.
- d. Media video dan surat atau biasa dikenal sebagai audio visual media. Media ini digunakan untuk menyimpan arsip-arsip gambar bergerak dan suara seperti kaset, audio kaset dan *video tape*.
- e. Media digital seperti *laser disc*, *video compact disc* (VCD) yang menyimpan arsip-arsip multimedia, teks, gambar, grafik dan suara.

Di dunia yang semakin kompleks ini, kegiatan apapun tidak lagi mengandalkan ingatan pelaksana atau pelakunya. Apa yang harus dilakukan adalah mengelola informasi melalui pengelolaan arsipnya. Benar kata pepatah bahwa *memory can fail, but what is recorded will remain*. Suatu organisasi pada dasarnya memerlukan informasi atau data untuk melakukan aktivitasnya. Sumber data dan informasi ini dapat diperoleh salah satunya dengan menggunakan arsip, karena arsip merupakan rekaman dan bukti dari kegiatan yang telah terjadi yaitu mulai dari kegiatan awal sampai pengambilan keputusan. Arsip sebagai *recorded*

information jelas menempati posisi vital dalam organisasi modern. Arsip akan dibutuhkan dalam seluruh proses kegiatan manajemen organisasi, dari perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Dari pengertian tersebut di atas, peneliti menggunakan pendapat Smith yang menyatakan bahwa kearsipan dikatakan sebagai keseluruhan kegiatan penyimpanan yang terekam.

2. Konsep dasar File

Dalam sistem informasi arsip digital penyimpanan arsip akan berbentuk *file*. *File* adalah entitas dari data yang disimpan di dalam sistem berkas yang dapat diakses dan diatur oleh pengguna. Sebuah berkas memiliki nama yang unik dalam direktori dimana dia berada. Alamat direktori di mana sebuah berkas ditempatkan diistilahkan dengan *path*. Sistem berkas akan memberikan sebuah nama terhadap sebuah berkas agar dapat dikelola dengan mudah. Meski oleh sistem berkas penamaan dilakukan dengan menggunakan angka-angka biner, sistem operasi dapat menerjemahkan angka-angka biner tersebut menjadi karakter yang mudah dipahami. Menurut Meliana (2008, h.46) ada tiga definisi *file*, yaitu :

- a. Definisi *file* secara komprehensif
Di mana *file* dianggap sebagai bagian dari *database*. *Database* digunakan untuk menyimpan informasi dan kumpulan dari *file* membentuk basis data.
- b. Definisi *file* secara logik
Definisi ini menyatakan bahwa *file* merupakan koleksi dari *record-record* dengan struktur yang sama.
- c. Definisi *file* secara fisik
Definisi ini menyatakan bahwa *file* merupakan sekumpulan *byte* yang dikelompokkan ke dalam blok-blok di media penyimpanan sekunder.

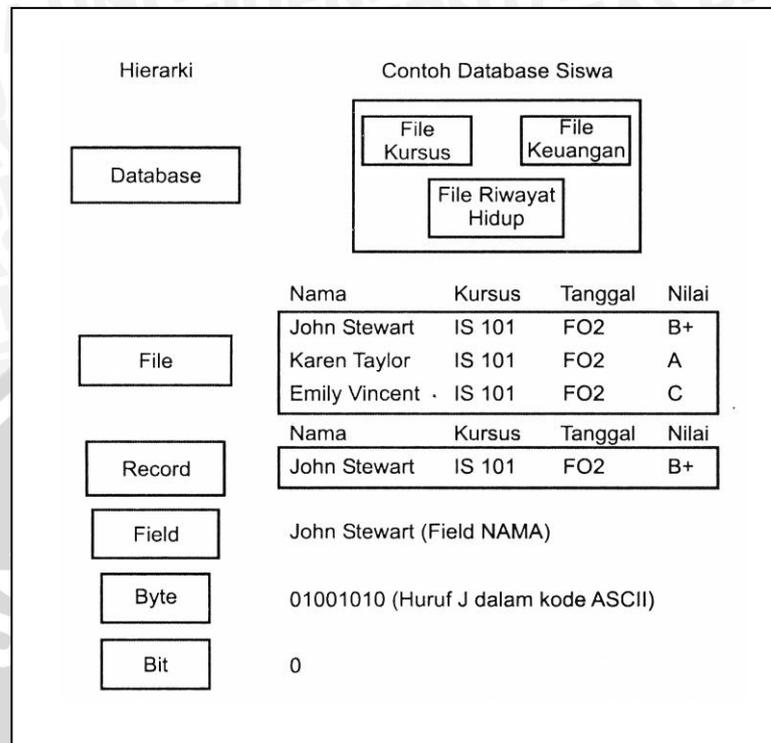
Sistem informasi yang efektif harus mampu memberikan penggunaanya informasi yang cepat, akurat, dan relevan. Informasi ini disimpan dalam *file-file* komputer. *File* yang teratur dengan baik serta cermat mempermudah pengguna dalam mendapatkann data untuk mengambil keputusan. Jika *file* tidak terkelola dengan baik menimbulkan kekacauan dalam pemrosesan informasi, pengeluaran banyak biaya,

kinerja yang buruk, dan hanya sedikit fleksibilitas. Walaupun sudah menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang baik, sebagian organisasi ternyata masih memiliki sistem informasi yang tidak efisien karena manajemen *file* yang buruk.

Sistem komputer mengorganisasi data secara hierarkis dan dimulai dari *bit*, *byte* kemudian berkembang menjadi *field*, *record*, dan *database*. *Bit* merepresentasi satu karakter, yang berupa huruf, angka, atau simbol. Sekumpulan *bit* disebut *byte*, merepresentasi satu karakter yang berupa huruf, angka, atau simbol. Pengelompokan karakter ke dalam kata, atau sekelompok angka (nama orang atau usia orang) disebut *field*. Sekelompok *field* seperti nama siswa atau kelas akan membentuk *record*. Sekelompok *record* dalam tipe yang sejenis disebut *file*. *File-file* yang terelasi kemudian akan membentuk sebuah *database*. Seperti yang dilihat pada Gambar 6.

Sebuah berkas berisi aliran data yang berisi sekumpulan data yang saling berkaitan serta atribut berkas yang disebut *properties* yang berisi informasi. Informasi mengenai kapan sebuah berkas dibuat adalah contoh dari atribut berkas. Dalam mekanisme penyimpanan berkas, komputer akan menyimpan berkas dalam dua jenis ukuran yaitu ukuran fisik dan ukuran logis. Ukuran fisik berkas merujuk kepada ukuran aktual dari berkas, yakni berapa banyak *byte* yang terdapat di dalam berkas. Sementara ukuran logis merujuk kepada jumlah ruangan yang dialokasikan oleh sistem berkas untuk menempatkan berkas yang bersangkutan di dalam media penyimpanan. Ukuran berkas fisik umumnya lebih besar dibandingkan dengan ukuran berkas logisnya.

Gambar 6
Komposisi File



Sumber : K.C. Laudon dan J.P. Laudon (2000, h.313)

Sebuah *record* mempresentasikan sebuah entitas. Suatu entitas bisa berupa orang, tempat, benda, atau peristiwa yang merupakan informasi. Tiap karakter atau kualitas yang menerangkan entitas tertentu disebut atribut. Tiap *record* dalam sebuah *file* harus memiliki sekurang-kurangnya sebuah *field* yang secara unik mengidentifikasi perihal *record* tersebut, sehingga *record* bisa diambil, diperbarui, atau disortir. Pengidentifikasi an ini yang disebut *key field* (Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, 2000, h.313).

3. Database

Database adalah suatu koleksi data komputer yang terintegrasi, diorganisasikan dan disimpan dalam suatu cara yang memudahkan pengambilan kembali (Mc.Leod, 2004, h.324). Sistem Manajemen *Database* (DBMS) adalah perangkat lunak yang memungkinkan organisasi untuk mensentralisasi data, mengelolanya secara efisien, dan menyediakan akses ke data yang disimpan oleh program aplikasi. DBMS

bertindak sebagai antarmuka antara program aplikasi dan *file* secara fisik. Sistem DBMS mengurangi tugas programmer atau pengguna akhir untuk memahami di mana dan bagaimana data secara nyata tersimpan dengan cara memisahkan tampilan fisik dan logika dari data. Tampilan logika berarti merepresentasi data sebagaimana diinginkan oleh pengguna akhir atau para ahli bisnis, sedangkan tampilan fisik berarti menampilkan bagaimana data secara nyata diorganisasi dan terstruktur pada medium penyimpanan fisik perangkat lunak pengelolaan *database* memungkinkan tersedianya *database* fisik untuk beragam tampilan logika yang ditampilkan oleh program aplikasi. Menurut Laudon (2000, h.317) sistem manajemen *database* memiliki tiga komponen yaitu:

- a. Bahasa definisi data
Bahasa definisi data adalah bahasa formal yang digunakan oleh programmer untuk menentukan isi dan struktur *database*. Bahasa definisi data mendefinisikan tiap elemen data sebagaimana tampak pada *database* sebelum elemen data itu diterjemahkan ke dalam bentuk-bentuk yang diinginkan oleh aplikasi program.
- b. Bahasa manipulasi data
Bahasa manipulasi data digunakan dalam hubungannya dengan beberapa pemrograman aplikasi konvensional untuk memanipulasi data dalam *database*. Bahasa manipulasi data yang paling banyak digunakan dewasa ini adalah *Structured Query Language* atau SQL.
- c. Kamus data.
Elemen ketiga dari DBMS adalah kamus data. Ini adalah file terotomasi atau manual yang menyimpan definisi-definisi elemen data dan karakteristik data seperti penggunaan, representasi fisik, kepemilikan, otorisasi, dan sekuriti. Sebagian besar kamus data secara keseluruhan adalah pasif atau hanya merupakan laporan.

DBMS dewasa ini menggunakan beragam model *database* untuk melacak entitas, atribut, dan relasi. Tiap model menawarkan keuntungan pemrosesan tertentu dan keuntungan bisnis tertentu. Jenis-jenis DBMS yaitu :

- a. DBMS relasional

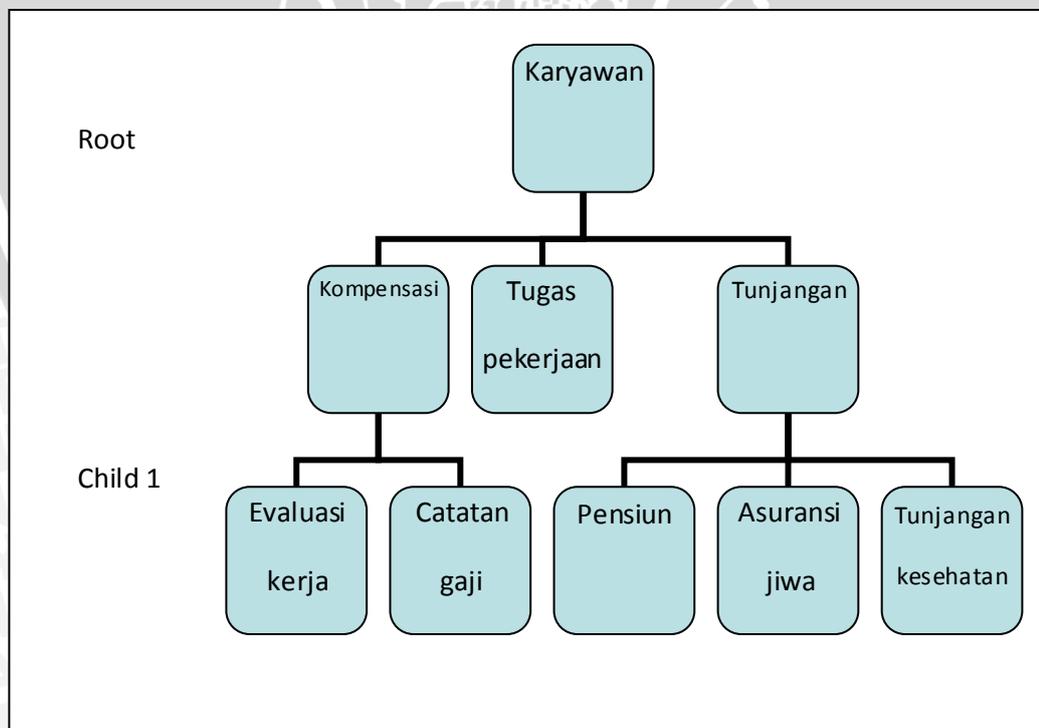
Jenis ini merupakan yang paling terkenal dewasa ini. Jenis ini menggunakan komputer PC yang besar. Model data relasional

merepresentasikan semua data dalam *database* sebagai tabel dua dimensi sederhana yang disebut relasi. Tabel-tabel itu serupa dengan *file* biasa, namun informasi dalam lebih dari satu *file* bisa dengan mudah dikombinasikan.

b. DBMS hierarkis dan jaringan

DBMS hierarkis menampilkan data kepada pengguna dalam struktur seperti pohon. Di dalam tiap *record*, elemen data terorganisasi ke dalam kepingan *record* yang disebut segmen. Bagi pengguna, tiap *record* serupa dengan struktur atau bagan organisasi dengan segmen paling atas yang disebut *root*. Segmen atas terhubung secara logika dengan segmen di bawahnya dalam relasi *parent-child*. Segmen *parent* bisa memiliki lebih dari satu *child*, tetapi *child* hanya memiliki satu *parent*.

Gambar 7
Contoh Database Hierarkis



Sumber : K.C. Laudon dan J.P. Laudon (2000, h.323)

Gambar 7 menunjukkan struktur hierarkis yang bisa digunakan oleh *database* sumber daya manusia. Segmen *root* adalah karyawan, di bawahnya ada tiga segmen *child*, dan di bawahnya lagi terdapat lima segmen *child 2*. DBMS hierarkis dan jaringan sebenarnya sudah ketinggalan zaman dan tidak bisa lagi digunakan untuk membuat aplikasi *database* baru. DBMS ini kurang fleksibel karena tidak mendukung operasi informasi dengan cepat. Semua jalur akses data harus ditentukan sebelumnya dengan cermat dan tidak bisa diubah jika pemrogramannya juga tidak diubah.

c. DBMS berorientasi objek

Sistem manajemen *database* konvensional dirancang untuk data sejenis yang bisa dengan mudah distruktur ke dalam *field* data dan *record* yang terorganisasi dalam baris dan tabel. DBMS berorientasi objek menyimpan data dan prosedur sebagai objek yang bisa secara otomatis diambil dan dibagi-bagi. Walaupun DBMS berorientasi objek bisa menyimpan lebih banyak jenis data kompleks daripada DBMS relasional, namun DBMS ini relatif lebih lambat dibandingkan DBMS relasional dalam memproses transaksi berskala besar.

Menurut Mc.Leod (2004, h.333), DBMS memungkinkan untuk menciptakan *database* dalam penyimpanan langsung komputer, memelihara isinya, dan menyediakan isi tersebut bagi pengguna tanpa pemrograman khusus yang mahal. DBMS ini memiliki beberapa keuntungan yaitu, mengurangi pengulangan data, mengambil data dan informasi secara cepat, dan meningkatkan keamanan. Akan tetapi, DBMS juga tidak bebas dari kerugian misalnya, menggunakan perangkat lunak yang mahal atau memerlukan staf khusus untuk dapat memanfaatkan kemampuan DBMS itu sendiri secara penuh.

4. Sistem Informasi Pengarsipan

Seiring dengan perkembangan teknologi dewasa ini, banyak pihak yang menggunakan media elektronik dalam pengarsipan dan pengelolaan dokumennya. Sistem pengarsipan elektronik ini biasa dikenal dengan

istilah *Electronic Filing System* (EFS). Penggunaan sistem kearsipan elektronik (*Electronic Filing System*) sangat membantu pihak pengelola arsip untuk dapat mengelola dokumen dengan baik secara efektif dan efisien, baik dalam hal penyimpanan, pengolahan, pendistribusian, dan perawatan dokumen.

Kesadaran sebagian masyarakat akan arti pentingnya arsip, memicu pemikiran, bahwa bagaimana cara menyimpan dan mengemas arsip agar tidak rusak dilanda bencana, mudah penyimpanannya, mudah ditemukan kembali, hemat ruangan, serta hemat biayanya. Salah satu solusinya adalah memanfaatkan teknologi informasi untuk penyimpanan dan pengelolaan arsip, dengan kata lain arsip dikemas dalam bentuk elektronik/digital yang dapat diakses secara online selama 24 jam, tentunya bagi yang berkepentingan dan mempunyai otoritas untuk mengakses arsip tersebut.

Suatu informasi dapat disebut arsip apabila informasi tersebut terekam di dalam berbagai bentuk media penyimpanan. Arsip digital atau elektronik menyimpan informasi di dalam suatu media yang bersifat magnetik dan karena informasi arsip digital melekat di dalam media penyimpanan maka perlu dipertimbangkan secara hati-hati penggunaan media simpan tersebut. Dalam pemilihan media penyimpanan arsip digital harus mengenal tipe media yang tepat dan memilih jenis yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penyimpanan.

Menurut National Archives and Record Administration (NARA) USA, Arsip digital merupakan Arsip-arsip yang disimpan dan diolah di dalam suatu format, dimana hanya komputer yang dapat memprosesnya. Sedangkan menurut Australian Archives, arsip elektronik adalah arsip yang dicipta dan dipelihara sebagai bukti dari transaksi, aktifitas, dan fungsi lembaga atau individu yang ditansfer dan diolah di dalam dan di antara sistem komputer. Dengan format digital, arsip dapat diakses dimanapun dan kapanpun secara online. Oleh karenanya Arsip digital seringkali dikatakan sebagai *Machine-readable record*. Dibandingkan

dengan dengan Arsip konvensional (kertas), Arsip elektronik memiliki beberapa keuntungan, diantaranya adalah :

- a. Proses penemuan dan penyajian informasi yang cepat dan lengkap.
- b. Akses dan penggunaan informasi oleh lebih dari satu pengguna (multi user) dalam waktu yang bersamaan.
- c. Penyimpanan informasi lebih terpusat
- d. Memiliki keakuratan dalam penyimpanan yang tinggi.

Proses penyimpanan arsip digital secara sederhana adalah data disimpan dengan didasarkan pada aplikasi dan jenis informasi. Suatu *file* data bisa terdiri dari satu *record* atau lebih. Penyimpanan *file* diatur dalam direktori yang diciptakan dan diolah oleh sistem operasi. Direktori dapat mempunyai fungsi sebagai daftar isi untuk media yang bersangkutan. Media penyimpanan dengan kapasitas besar seperti *hard disc* atau *disc optic* yang memiliki lebih dari satu *gigabyte* dapat dibagi dalam sektor-sektor, sehingga dapat dipergunakan untuk aplikasi yang berbeda. Ini berarti bahwa dalam satu media penyimpanan berbagai informasi dapat diproses sesuai dengan sistem aplikasinya.

Hal yang cukup penting di dalam pengelolaan Arsip digital adalah pemberian label nama. Format pelabelan nama yang standar sebaiknya dilakukan pada *direktori* atau nama *file* dan media penyimpanan. Pemberian label yang jelas dan lengkap sangat penting sebagai tanda identitas dari media penyimpanan seperti *floppy disk* atau *hard disk*. Pemberian label nama baik yang bersifat eksternal maupun internal secara standar, terpadu dan konsisten akan memudahkan penemuan kembali informasi. Informasi arsip digital dapat dilihat dan dibaca dengan mudah oleh banyak pengguna bila mereka mengetahui nama *file*-nya. Dalam suatu *database*, komputer bisa diakses untuk melihat *file* yang ada, bahkan mungkin pula merubah atau menghapus *file*.

Informasi yang terdapat dalam Arsip digital dapat dengan mudah diubah, dimodifikasi, dihapus baik secara sengaja atau tidak sengaja yang dilakukan oleh *brainware* (manusia) atau dirusak oleh suatu sebab seperti

virus yang merusak *boot sector* atau *file*. Disamping itu usia atau daya tahan fisik, baik magnetic maupun optic memiliki keterbatasan, terutama apabila semakin sering digunakan oleh banyak pengguna. Untuk pemeliharaan fisik, media penyimpanan harus disimpan pada temperature antara 50 derajat dan 125 derajat F. Media penyimpanan arsip digital untuk jenis-jenis tertentu memiliki daya tahan yang lebih pendek dari retensi informasi arsip yang ada di dalamnya.

Sistem pengarsipan membahas struktur *file*, yaitu struktur data yang diterapkan pada penyimpan skunder. Penyimpanan sekunder merupakan perangkat masukan dan keluaran. Pengaksesan terhadap perangkat masukan dan keluaran dapat merupakan penentu utama yang mempengaruhi kinerja sistem. Terdapat banyak alternative struktur *file* yang mempunyai metode pengaksesan berbeda. Perlu diketahui bahwa sampai saat ini tidak ada struktur *file* bertujuan umum yang unggul dalam segala kriteria (Bambang, 2003, h.4). Jadi sistem pengarsipan merupakan sistem pengorhanisasian, pengelolaan, penyimpanan, dan pengambilan kembali data dengan organisasi *file* tertentu pada media penyimpanan eksternal (*external storage devices*)

E. Pelayanan

1. Pengertian

Ada beberapa pengertian tentang pelayanan, yaitu pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Munir, 2000, h.17). Yang dimaksud pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Menurut Ahmad Batinggi (1999, h.12) Pelayanan Umum dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum.

Menurut Philip Kotler (1997, h.83) pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada

dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. W.J.S. Poerwadarminto dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1993, h.573) mendefinisikan pelayanan berasal dari kata layan, yang mempunyai pengertian menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Jadi kata pelayanan dapat diartikan sebagai perbuatan atau cara melayani seseorang atau banyak orang.

Pelayanan adalah suatu proses yang kita berikan pada pihak lain, sekalipun pihak lain tersebut tidak menerima apa yang mereka inginkan. Dalam buku Manajemen Pelayanan Prima 2002 disebutkan bahwa sejak Kabinet Pembangun VI masa orde baru, pemerintah berupaya untuk meningkatkan kemampuan aparatur negara dalam melayani, mengayomi, dan menumbuhkan prakarsa dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan, sasaran pendayagunaan aparatur negara terutama dikaitkan dengan kualitas, efisiensi pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat serta kemampuan profesional aparatur negara.

Menurut KEPMENPAN 81/93 memberikan pengertian pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan-ketentuan dalam sebuah peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003). Dari beberapa pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang abstrak berupa kemudahan atau fasilitas oleh pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani atau orang yang berkepentingan untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandi Tjiptono (2004, h.59) pada prinsipnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik yang dilakukan oleh suatu

organisasi baik pemerintah maupun swasta termasuk bidang ketatausahaan harus memuat beberapa aspek, antara lain :

- a. Keterbukaan, yaitu adanya informasi pelayanan yang berupa loket informasi yang dimilikinya dan terpampang dengan jelas.
- b. Kesederhanaan yaitu mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.
- c. Kepastian yaitu menyangkut informasi waktu, biaya dan petugas pelayanan yang jelas.
- d. Keadilan yaitu memberi perhatian yang sama terhadap pelanggan tanpa adanya diskriminasi yang dapat dilihat dari materi atau kedekatan seseorang.
- e. Keamanan dan kenyamanan hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administrasi.
- f. Perilaku petugas pelayanan menyenangkan pelanggan, yaitu harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan dengan tidak mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan pribadi.

Menurut Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan dipusat dan daerah, dan di lingkungan BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan pelayanan umum yang diatur harus mengandung suatu tata laksana yang mengandung delapan unsur yang selanjutnya disebut delapan unsur kualitas pelayanan. Delapan unsur pelayanan tersebut adalah :

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur tata-cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti ada kepastian dan kejelasan mengenai:
 - 1) Prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif.
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

- 3) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
 - 4) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
 - 5) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerima pelayanan.
 - 6) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- c. Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur atau tata cara persyaratan satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan lain lain yang berhubungan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak.diminta.
- e. Efisiensi, dalam arti Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja instansi pemerintah yang terkait.
- f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
- g. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

- h. Ketepatan waktu, dalam arti pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Suatu perusahaan yang memiliki tingkat kualitas yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang dapat terpenuhi dan mendorong pelanggan untuk lebih percaya terhadap perusahaan tersebut. Persaingan yang semakin global memaksa perusahaan harus mulai memikirkan strategi yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar tetap terjaga kelangsungan bisnisnya. Menurut Tjiptono (2004, h.88) faktor-faktor yang menjadi panduan untuk strategi meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan adalah:

- a. Mengelola harapan pelanggan
Perusahaan tidak perlu memberi janji yang terlalu muluk-muluk pada konsumen yang menimbulkan harapan yang berlebih. Sebaiknya memberikan janji yang sekiranya mampu dilakukan dan diwujudkan oleh perusahaan.
- b. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa
Melakukan riset untuk mengetahui determinan jasa yang penting bagi pasar sasaran. Kemudian memperkirakan penilaian dari pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan.
- c. Mengelola Bukti (*evidence*) kualitas jasa
Mengelola bukti bertujuan memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan.
- d. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa
Sistem informasi merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.
- e. Menindaklanjuti jasa
Perusahaan perlu mengambil inisiatif menghubungi dan mempermudah komunikasi atas keluhan pelanggan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi jasa yang diberikan.
- f. Mengembangkan budaya kualitas
Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas yang baik, dibutuhkan komitmen seluruh anggota organisasi. Karyawan merupakan aset utama perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan.

- g. Mendidik konsumen tentang jasa
Perusahaan membantu pelanggan dalam memahami jasa, ini merupakan upaya yang positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa.
- h. Menciptakan *Automating Quality*
Otomatisasi mendorong berkurangnya tingkat heterogenitas jasa akibat kurangnya sumber daya manusia, namun perlu dilihat mana yang butuh otomatisasi dan mana yang tidak membutuhkan otomatisasi.

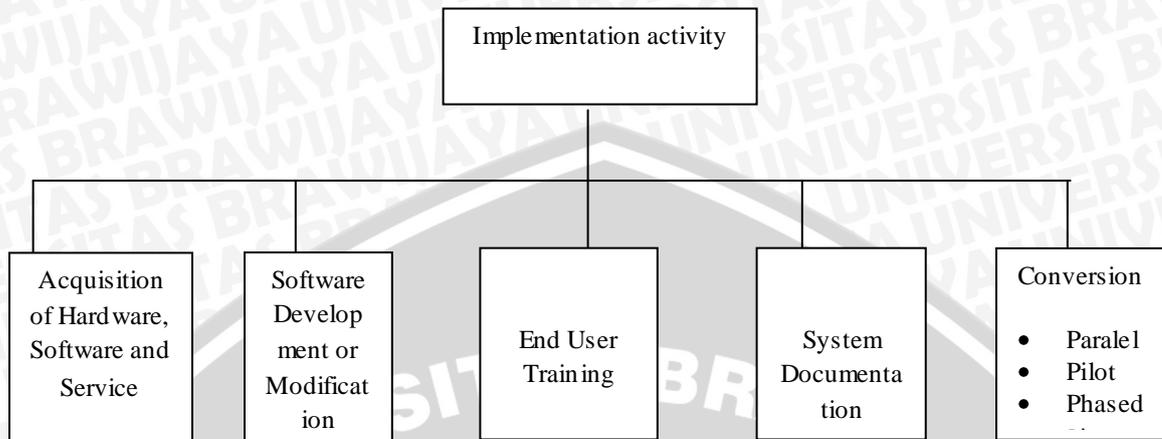
Kualitas pelayanan yang baik tidak dapat dipungkiri lagi menjadi salah satu syarat penting dalam keberhasilan suatu bisnis karena dapat memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa delapan langkah pengukuran kualitas yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

F. Sistem Informasi Pengarsipan terhadap Kualitas Pelayanan

Peningkatan mutu pelayanan di kantor Pusat Arsip dan Perpustakaan adalah bagaimana pelanggan dilayani sebaik-baiknya sehingga dia merasa puas. Penggunaan sistem informasi arsip elektronik sangat penting selain untuk meningkatkan efisiensi kerja juga dapat menjadi bahan evaluasi pelayanan kepada pelanggan.. Penerapan sistem pengarsipan digital diharapkan dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang selama ini di berikan kantor Pusat Arsip dan Perpustakaan kepada *user*.

Implementasi adalah suatu tanggung jawab manajerial yang paling penting. Implementasi melakukan apa yang telah direncanakan. Implementasi perlu dipandang sebagai proses penyelesaian rencana operasional untuk dikembangkan pada akhir proses perencanaan sistem informasi. Menurut O'Brien (1993, h.494) implementasi adalah suatu aktifitas penting dalam penyebaran teknologi informasi untuk mendukung suatu organisasi dan para pemakai. Implementasi melibatkan berbagai pengujian, dokumentasi, instalasi dan aktivitas konversi. Hal itu juga melibatkan pemakai akhir dalam penggunaan dan operasi dari suatu sistem informasi yang baru.

Gambar 8
Aktifitas Proses Implementasi



Sumber : O'Brien (1993, h.495)

Gambar 8 menggambarkan aktifitas utama dari proses implementasi. Di dalam bagan ini, akan berkonsentrasi pada instalasi dan didapatnya sumber daya sistem informasi dan isu implementasi manajerial lain. Aktifitas implementasi menurut O'Brien (1993, h.495) yaitu:

- 1) Kemahiran dari *hardware*, *software* dan servis. Memperoleh *hardware*, *software* dan *eksternal* servis sistem informasi adalah suatu aktivitas implementasi utama. Sumber daya ini dapat diperoleh dari banyak sumber di dalam industri.
- 2) Perkembangan *software* yang dimodifikasi. Pengembangan program komputer manapun tidak akan diperoleh secara eksternal ketika pembelian paket *software*. Perusahaan akan membuat modifikasi yang diperlukan pada paket *software* yang diperoleh.
- 3) Pelatihan akhir pengguna. Pelatihan dan pendidikan manajemen, pemakai akhir dan personil operasi. Menggunakan program pelatihan atau konsultan untuk mengembangkan kemampuan pemakai.
- 4) Sistem Dokumentasi. Perekaman dan komunikasi spesifikasi sistem yang terperinci, termasuk memeriksa prosedur untuk pemakai akhir dan personil sistem informasi serta menunjukkan dan melaporkan *input* atau *output*.
- 5) Konversi. Perubahan penggunaan sistem pada sistem operasi dari sistem yang lama ke sistem yang baru atau peningkatan sistem. Hal ini dapat melibatkan penggunaan kedua sistem operasi, baik sistem yang baru dan sistem yang lama digunakan secara paralel pada suatu masa percobaan. Penggunaan sistem operasi yang baru dengan menggunakan sistem penuntunan pada basis percobaan pada penempatannya. Membuat perubahan secara bertahap dalam

sistem yang baru pada satu penempatan secara serentak. Atau secara langsung menggunakan sistem yang baru dengan langsung menghentikan penggunaan sistem yang lama.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses yang berawal dan berlanjut dari minat untuk mengetahui fenomena tertentu, minat tersebut dapat timbul karena rangsangan bacaan, diskusi, seminar ataupun pengamatan dan perpaduan diantara semuanya. Dalam mencapai tujuan penelitian dan agar mendapatkan hasil yang akurat, maka diperlukan suatu metode penelitian yang sesuai dengan obyek studi ilmu yang menjadi fokus penelitian. Penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang berupaya mendeskripsikan atau memberikan gambaran dan menguraikan keadaan dengan sebenarnya terjadi berdasarkan fakta-fakta yang ada, serta berusaha mencari jalan pemecahannya. Pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan metode pencatatan atau pengamatan fakta yang berhasil dilihat Bogdan & Taylor dalam Moleong mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2006, h.3).

Bertolak dari uraian di atas, maka dalam penelitian ini peneliti akan berusaha untuk memberikan gambaran tentang suatu fenomena tertentu yang dilakukan secara sistematis faktual dan akurat mengenai implementasi dari sebuah sistem informasi yang telah diterapkan pada Kantor Arsip dan Perpustakaan dan dikaitkan dengan teori-teori yang mendasari penelitian ini.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2006, h.297) fokus penelitian adalah penetapan masalah yang menjadi pusat perhatian pada suatu penelitian. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan kegiatan pengimplementasian sistem informasi arsip daerah.
 - a. Proses-proses yang terjadi dalam sistem informasi arsip.
 - b. Sistem informasi pengarsipan digital yang digunakan.

2. Mendeskripsikan implementasi sistem informasi arsip yang diaplikasikan di kantor arsip sehubungan dengan kualitas pelayanan kantor.
 - a. Kontribusi yang diberikan sistem terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
 - b. Kendala-kendala yang timbul sehubungan dengan sistem informasi arsip yang telah diterapkan.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang akan dipilih adalah Kantor Arsip dan Perpustakaan pada Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan. Penelitian dalam situs ini didasarkan pertimbangan bahwa lokasi atau tempat tersebut memungkinkan untuk diperoleh data atau informasi yang akurat dan relevan dengan permasalahan penelitian.

D. Sumber Data

Sumber data atau sumber informasi adalah segala sesuatu yang bisa memberikan informasi mengenai data penelitian yang dibutuhkan. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data atau informasi kunci (*key informan*) sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dari informan kunci inilah kemudian dilanjutkan mencari dan mengumpulkan informasi dari informan berikutnya.

Adapun informan kunci yang dipandang sesuai dengan fokus penelitian ini adalah para pegawai pada Kantor Arsip dan Perpustakaan yang lebih berkompeten dalam memberikan informasi dan data-data yang akurat berkaitan dengan perencanaan, proses, dan pertanggungjawaban atas implementasi sistem informasi arsip di Kabupaten Pasuruan. Selain keterangan dari informan tersebut, peneliti memperoleh data atau informasi yang bersumber dari peristiwa atau fenomena yang dipandang cocok dan bermanfaat untuk mengungkap permasalahan atau fokus penelitian. Demikian juga dokumen-dokumen yang berfungsi memperjelas hakekat dan substansi dari permasalahan penelitian dijadikan sumber data berikutnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian ilmiah, karena data yang dihasilkan ini diharapkan dapat digunakan untuk menjawab dan memecahkan masalah yang ada. Untuk memperoleh data suatu informasi yang diperlukan, teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain:

1. *Interview/* Wawancara

Dengan mengadakan tanya jawab atau wawancara langsung dengan informan atau narasumber untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Narasumber tersebut yakni adalah informan kunci yang dipandang sesuai dengan fokus penelitian ini dalam hal ini adalah karyawan Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan.

2. Observasi/ Pengamatan

Teknik pengumpulan data ini dilakukan melalui pengamatan langsung di lapangan untuk melihat secara langsung yang menjadi obyek penelitian. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan observasi terhadap peralatan sistem informasi yang digunakan pada Kantor Arsip dan Perpustakaan di Pasuruan.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data ini, peneliti akan mempelajari dokumen-dokumen atau arsip serta catatan yang berkaitan dengan pengelolaan sistem informasi arsip dari Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan.

F. Instrumen Penelitian

Dalam mendukung proses pengumpulan data dan memperoleh data yang diinginkan, peneliti menggunakan instrumen berupa:

1. Penelitian sendiri merupakan alat pengumpul data utama, terutama dalam proses wawancara dan analisis data. Dimana peneliti dapat menangkap fenomena-fenomena yang terjadi mengenai apa yang diteliti.

2. Pedoman wawancara atau *interview guide* yaitu berupa daftar pertanyaan yang diajukan pada informan. Hal ini berguna dalam mengarahkan peneliti dalam pengumpulan data terutama dalam melakukan wawancara.
3. Perangkat penunjang yang meliputi buku catatan lapangan dan alat tulis menulis yang digunakan untuk mencatat apa yang di dengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data di lapangan. Sebagai pelengkap dari catatan lapangan, maka peneliti juga memanfaatkan *recorder*, agar memudahkan dalam jalannya wawancara dan kondisi di lapangan.

G. Metode Analisis

Model analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan mendiskripsikan keadaan suatu subyek atau obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang nampak sebagaimana adanya. Model analisis interaktif ini meliputi 3 (tiga) tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan (Miles Dan Huberman, 1992, h.18). Berdasarkan teori di atas, peneliti akan mengolah data sebagai berikut :

1. Tahap Analisis

Pada tahap ini peneliti akan mengumpulkan data lapangan yang kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Setelah data direduksi maka akan dilakukan analisa dengan tujuan menggambarkan sistem yang dijalankan untuk dasar dari tahap berikutnya.

2. Tahap Penyajian Data

Peneliti akan menyajikan gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data ini merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Setelah itu peneliti akan melakukan penilaian kualitas pelayanan berdasarkan dengan teori Fandi Tciptono (2004, h.59) mengenai kualitas pelayanan yang memuat

beberapa aspek, yaitu keterbukaan, kepastian, keadilan, keamanan dan kenyamanan.

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Verifikasi data merupakan rangkaian pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus akan dapat ditarik kesimpulan. Dengan kata lain, tahap analisis, tahap penyajian data dan verifikasi akan menjadi keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling menyusul.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Umum

Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan sebagai penyelenggara pengelolaan kearsipan serta melayani masyarakat umum di bidang perpustakaan dan informasi di lingkungan kabupaten memiliki posisi yang sangat strategis untuk mewujudkan visi Kabupaten Pasuruan Tahun 2010 sesuai dengan bidang kewenangannya tersebut. Posisi strategis di Bidang kearsipan, informasi dan perpustakaan ini akan menentukan agenda, sasaran dan program yang harus dikembangkan dalam kurun waktu lima tahun mendatang.

Reformasi 1998 lalu dan perkembangan teknologi informasi yang cepat membawa perubahan yang luar biasa bagi masyarakat Indonesia termasuk di Kabupaten Pasuruan. Perubahan yang nyata salah satunya adalah perbedaan pola informasi dan komunikasi. Penyelenggaraan pemerintahan dalam bidang informasi dan komunikasi pasca reformasi harus sesuai dengan prinsip demokrasi yang transparan, akuntabel dan partisipasi yaitu berdasarkan kebutuhan dan karakteristik masyarakat. Pola informasi dan komunikasi berubah dari pola *top down* dan *one step flow* menjadi *bottom up* dan *two step flow*. Atau dengan kata lain pola komunikasi dewasa ini menjadi komunikasi timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat.

Sebagai kantor yang mengelola bidang kearsipan, informasi dan perpustakaan itu harus mampu menjadi fasilitator untuk memberdayakan masyarakat termasuk mendorong agar masyarakat mampu memberdayakan dirinya sendiri secara bertahap dalam memenuhi kebutuhan informasi dan komunikasi. Semua ini tentunya didukung dengan segala jenis saluran yang ada, baik melalui media informasi maupun komunikasi langsung. Terlebih Kabupaten Pasuruan yang mempunyai wilayah yang terdiri dari 24 kecamatan dengan luas wilayah



147.401,50 Ha bisa dikatakan seluruh wilayah dan penduduknya sudah mampu menjangkau atau mengakses informasi.

Kewenangan Otonomi luas yang diletakkan pada daerah adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup semua bidang. Disamping itu keleluasaan otonomi mencakup pula kewenangan yang utuh dan bulat dalam penyelenggaraannya mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi. Hal ini yang melatarbelakangi berdirinya kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan.

Kantor arsip dan perpustakaan berdiri berdasarkan Perda nomor 21 tahun 2001 yang berisi tentang Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan pada tanggal 15 November 2000. Perda ini kemudian disahkan dengan Keputusan Bupati nomor 28 tahun 2001 pada tanggal 27 Maret 2001 tentang organisasi dan tata kerja kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan. Tanggal itulah yang kemudian dijadikan tanggal berdirinya kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan.

Kantor arsip dan perpustakaan adalah unsur perangkat daerah yang bertanggung jawab kepada kepala daerah. Kantor ini dipimpin oleh seorang kepala yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Kepala daerah melalui Sekretaris daerah. Dalam kegiatannya, kantor arsip dan perpustakaan mempunyai tugas membantu kepala daerah dalam melaksanakan pembinaan dan penyelenggaraan pengelolaan kearsipan serta melayani masyarakat umum di bidang perpustakaan dan informasi di lingkungan kabupaten. Dalam melaksanakan tugas, Kantor arsip dan perpustakaan wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkup ruang kerjanya maupun antar satuan Organisasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Tugas dan Fungsi Kantor Arsip dan Perpustakaan

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 36 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi Lembaga Tehnis Daerah dan Surat Keputusan Bupati Pasuruan nomor 46 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja kantor arsip dan perpustakaan Kabupaten

Pasuruan, dimana kantor arsip dan perpustakaan Kabupaten Pasuruan adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang pengelolaan kearsipan dan informasi mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Kedudukan

- 1) Kantor arsip dan perpustakaan adalah unsur Perangkat Daerah bertanggung jawab kepada Kepala Daerah
- 2) Kantor arsip dan perpustakaan dipimpin oleh seorang Kepala yang dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah

b. Tugas

Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan pembinaan dan penyelenggaraan pengelolaan kearsipan serta melayani masyarakat umum di bidang perpustakaan dan informasi di lingkungan kabupaten.

c. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas di atas Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan mempunyai fungsi :

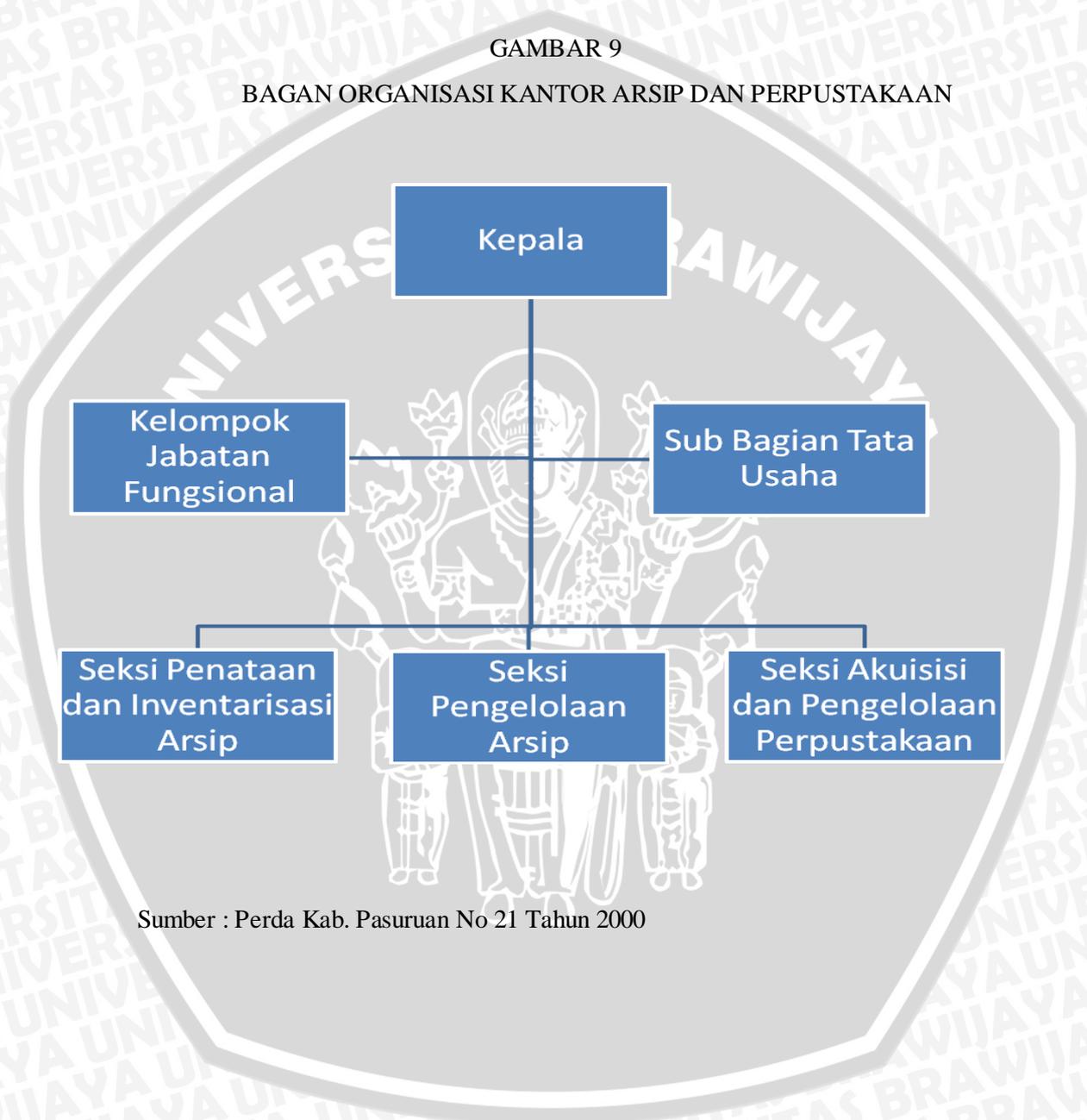
- 1) Pengadaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, perawatan, dan penyajian bahan pustaka, karya cetak serta karya rekam Pemerintah Kabupaten.
- 2) Penyusunan rencana dan program di bidang kearsipan daerah berdasarkan kebijaksanaan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Pelaksanaan urusan ketatausahaan.
- 4) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah.

3. Struktur Organisasi

Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Pasuruan nomor 46 Tahun 2002 tentang Tata kerja Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan, Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan adalah unsur Pelaksana Pemerintah Daerah dibidang pengelolaan

kearsipan dan informasi, dalam menjalankan Tugas Pokok dan fungsinya, telah ditetapkan susunan dengan struktur organisasi Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan sebagai berikut ;

GAMBAR 9
BAGAN ORGANISASI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN



Sumber : Perda Kab. Pasuruan No 21 Tahun 2000

a. Kepala Kantor

- 1) Kepala kantor arsip dan perpustakaan dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Kepala Daerah.
- 2) Kepala kantor arsip dan perpustakaan wajib memberikan petunjuk, membina, membimbing dan mengawasi pekerjaan unsur-unsur pembantu dan pelaksana yang berada dalam lingkungan kantornya.

b. Sub bagian Tata Usaha

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, dipimpin oleh Kepala Bagian Tata Usaha. Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan serta menyusun rencana dan program, evaluasi dan laporan kantor arsip dan perpustakaan. Untuk menjalankan tugas dimaksud, Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan dan penyusunan rencana dan program kerja
- 2) Pelaksanaan urusan administrasi umum dan keuangan, perjalanan dinas dan rumah tangga
- 3) Pelaksanaan urusan kepegawaian
- 4) Pelaksanaan urusan perlengkapan dan perawatan
- 5) Pelaksanaan evaluasi dan laporan
- 6) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor

c. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kantor arsip dan perpustakaan sesuai dengan bidang keahliannya. Kelompok ini terdiri dari sejumlah tenaga ahli dalam jenjang Jabatan Fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan keahliannya. Setiap kelompok dipimpin oleh seorang fungsional Senior yang

ditunjuk oleh Kepala Daerah dan bertanggung jawab kepada Kepala kantor arsip dan perpustakaan.

d. Seksi Penataan dan Inventarisasi Arsip

Seksi Penataan dan Inventarisasi Arsip mempunyai tugas melakukan pengelolaan kearsipan yang meliputi kegiatan pemindahan, penataan, penilaian, pemusnahan, penyimpanan, pemeliharaan, dan pengamanan arsip. Serta menyelenggarakan akuisisi, pelestarian (reproduksi dan alih media) dan pendayagunaan arsip statis. Untuk menjalankan tugas dimaksud, Seksi Penataan dan Inventarisasi Arsip mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan akuisisi, penerimaan, pemilahan, pemberkasan, penataan, penilaian, penyusutan, dan pemusnahan arsip
- 2) Pelaksanaan pengendalian, penyimpanan, pemeliharaan, dan pengamanan arsip
- 3) Pelaksanaan penghimpunan, penyimpanan, pemeliharaan, perawatan, penyelamatan, dan pelestarian arsip statis
- 4) Pelaksanaan reproduksi *micro film*, *audio visual* dan alih media arsip statis
- 5) Penelusuran dan penyimpanan arsip bernilai sejarah
- 6) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala kantor

e. Seksi Pengelolaan Arsip

Seksi Pengelolaan Arsip mempunyai tugas melakukan pembinaan aparatur kearsipan serta menyelenggarakan pengembangan tata kearsipan, standarisasi, prasarana, dan sarana. Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Pengelolaan Arsip mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan aparatur kearsipan

- 2) Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan tata kearsipan
- 3) Penyusunan standarisasi prasarana dan sarana kearsipan
- 4) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala kantor

f. Seksi Akuisisi dan Pengelolaan Perpustakaan

Seksi Akuisisi dan Pengelolaan Perpustakaan mempunyai tugas melakukan pengelolaan, pelestarian, pemberdayaan, dan pembinaan perpustakaan. Untuk melaksanakan tugas yang dimaksud, Seksi Akuisisi dan Pengelolaan Perpustakaan mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan pengadaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian bahan pustaka, baik karya cetak maupun karya rekam
- 2) Pelaksanaan pelayanan dan pemasyarakatan perpustakaan
- 3) Penyelenggaraan kerja sama pembinaan perpustakaan dengan instansi Pemerintah atau Swasta dalam rangka pengembangan perpustakaan
- 4) Penyelenggaraan pembinaan perpustakaan di Kabupaten Pasuruan
- 5) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala kantor

4. Lokasi Kantor Arsip dan Perpustakaan

Dalam menentukan letak atau lokasi suatu badan usaha atau kantor diperlukan sebuah pertimbangan yang matang, karena kantor merupakan tempat berlangsungnya segala jenis kegiatan, baik di dalam maupun kegiatan yang berhubungan dengan pihak luar perusahaan. Di samping itu, pemilihan lokasi yang tepat dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dan merupakan salah satu faktor penentu yang berpengaruh dalam pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.

Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Pasuruan terletak di Jl. Panglima Sudirman 67/A Pasuruan. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

- a. Mudah dijangkau oleh masyarakat pada umumnya dan pegawai instansi pemerintah pada khususnya. Hal ini dikarenakan kantor Arsip dan Perpustakaan terletak di persimpangan jalan empat arah menuju pusat kota.
- b. Terletak di daerah yang strategis, sehingga memudahkan komunikasi dengan lembaga-lembaga lainnya.

Atas pertimbangan-pertimbangan tersebut diharapkan kantor arsip dan perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi seluruh pihak yang membutuhkannya dan juga mampu mengembangkan sayapnya sesuai dengan bidangnya.

5. Visi dan Misi Kantor Arsip dan Perpustakaan

Kantor Arsip dan Perpustakaan mempunyai visi "Menjadikan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah sebagai Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat dan Pusat Arsip Kabupaten Pasuruan.". Adapun yang menjadi misi dari Kantor arsip dan perpustakaan adalah:

- a. Mendorong masyarakat untuk belajar (*learning society*) menuju masyarakat madani yang sadar informasi.
- b. Menyelamatkan, memelihara dan mengamankan arsip sebagai sarana informasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel.
- c. Meningkatkan pembinaan, pengembangan serta pendayagunaan berbagai jenis perpustakaan dan tata kearsipan.
- d. Meningkatkan kualitas jasa perpustakaan dan informasi kearsipan, baik untuk masyarakat maupun institusi
- e. Menarik, memelihara dan melestarikan karya cetak dan karya rekam hasil budaya khususnya karya budaya daerah yang dihasilkan di Kabupaten Pasuruan.

- f. Meningkatkan pengembangan minat dan budaya baca dan membudayakan minat baca masyarakat.

B. Implementasi Sistem Informasi Arsip

1. Proses dan Alur Input Arsip

Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Pasuruan merupakan instansi pemerintahan yang bertujuan untuk melaksanakan pembinaan dan penyelenggaraan pengelolaan kearsipan serta melayani masyarakat umum di bidang perpustakaan dan informasi. Berdasarkan tujuan tersebut, maka Kantor arsip dan perpustakaan berfungsi sebagai wadah atau tempat untuk menyimpan segala hal yang berhubungan dengan kearsipan dan perpustakaan. Dengan kata lain bisa dianggap Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Pasuruan adalah sumber informasi bagi seluruh kegiatan di Kabupaten Pasuruan.

Sebelum adanya teknologi informasi seperti sekarang ini, masih terdapat banyaknya masalah yang terjadi di dunia kearsipan. Kumpulan arsip yang telah digunakan biasanya akan ditumpuk sedemikian rupa pada suatu tempat. Semakin lama akan semakin banyak dan bahkan malah jadi merepotkan. Penggunaan teknologi komputer pada Kantor Arsip dan Perpustakaan belum sepenuhnya digunakan sebagai pendukung kegiatan, hal ini menyebabkan tidak efektif dan efisiennya dalam mendukung kegiatan pengelolaan kearsipan tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka dapat diketahui kelemahan sistem informasi kearsipan dengan cara manual secara keseluruhan :

- a. Peranan komputer hanya sebagai alat bantu dalam penyimpanan arsip
- b. Belum dapat tepenuhnya akan arsip maupun informasi yang dibutuhkan dengan cepat.

Gambar 10
Alur penanganan Arsip inaktif



Sumber : Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kab. Pasuruan

Pada gambar 10 merupakan alur penanganan arsip inaktif secara manual yang terjadi di Kantor Arsip dan Perpustakaan yang sedang berjalan, sistem penanganan secara manual yang dinilai menghambat kinerja dalam penyimpanan data karena dipandang tidak efektif dan efisien. Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa proses penanganan arsip inaktif secara manual terbagi menjadi 5 bagian. Bagian pertama adalah Arsip daerah, arsip yang dimaksud di sini adalah semua arsip yang masuk pada Kantor Arsip dan Perpustakaan. Setelah arsip diterima dan dikumpulkan, pegawai Kantor arsip dan perpustakaan segera melakukan persiapan, dalam hal ini pegawai yang bertugas adalah staf penyimpanan yang termasuk dalam seksi pengelolaan arsip. Bagian ketiga mengenai pemilahan arsip-arsip yang telah diterima dan dikumpulkan. Arsip yang telah dipilah segera diatur dan dicatat sebagai daftar pretelan arsip sementara (DPAS). Untuk bagian yang keempat tersebut pegawai yang berwenang adalah seksi penataan arsip. Bagian kelima atau bagian terakhir dalam alur penanganan arsip inaktif secara manual adalah penilaian arsip.

a. Arsip Daerah

Arsip daerah adalah informasi yang direkam dalam bentuk atau medium apapun. Dalam hal ini, arsip yang dimaksud yaitu segala

arsip atau *record* yang diterima oleh Kantor arsip dan perpustakaan, misalnya surat undangan.

b. Persiapan

Pegawai kantor arsip dan perpustakaan, dalam hal ini bagian Staf Penyimpanan, melakukan persiapan untuk mengelola arsip yang telah masuk tersebut. Persiapan dilakukan dengan memakai masker dan sarung tangan untuk pegawai yang bertugas. Sedangkan untuk alat-alat yang digunakan diantaranya, gunting, pisau, tali, dan steples. Disamping itu, petugas juga menyiapkan box-box arsip yang akan digunakan sebagai wadah setelah arsip dipilah. Untuk box yang digunakan harus memenuhi syarat tidak mudah rusak yaitu, tahan lama, kedap air, dan kedap api.

c. Pemilahan

Setelah persiapan dilakukan, arsip tersebut akan dipilah sesuai dengan jenisnya masing-masing. Kemudian arsip akan diletakkan dalam box yang telah disiapkan untuk kemudian disimpan dalam gudang arsip.

d. Daftar Pretelan Arsip Sementara

Sebelum arsip yang telah dipilah diletakkan dalam box, pegawai Kantor arsip dan perpustakaan yaitu Seksi Penataan arsip melakukan pencatatan pada buku agenda. Untuk selanjutnya arsip yang dicatat disebut sebagai daftar pretelan arsip sementara.

Tabel 1
Daftar Pretelan Arsip Sementara

No	Nama Arsip	Tahun	Box	Keterangan
1	Surat edaran	2007	2	Bendel 6
2	Undangan PNPB	2007	2	Bendel 7
3	Pendataan Keluarga	2007	5	Bendel 20
4	Evaluasi Gardu Taskin	2007	5	Bendel 18
5	Rapat panitia PHBN	2007	1	Bendel 7
6	Sosialisasi JPES	2007	9	Bendel 14
7	Sosialisasi Kegiatan Proyek	2007	9	Bendel 14
8	Upacara HUT Kemerdekaan RI	2007	6	Bendel 1

Sumber : Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kab. Pasuruan

e. Penilaian Arsip

Tahap terakhir pada alur penanganan arsip inaktif secara manual adalah penilaian arsip. Seksi pengelolaan arsip melakukan penilaian kembali terhadap arsip-arsip yang telah dipilah dan dimasukkan dalam box-box arsip. Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah arsip tersebut masih layak atau tidak untuk disimpan. Arsip yang masih layak disimpan disebut sebagai arsip statis dan akan dimasukkan kembali dalam box. Sedangkan arsip yang tidak layak disimpan akan dimusnahkan. Arsip tersebut akan disebut sebagai arsip tidak berguna. Tahap penilaian kembali ini dilakukan setiap triwulan sekali.

2. Pengarsipan Surat Keluar

Kantor Arsip dan Perpustakaan adalah unsur Daerah di bidang pengelolaan kearsipan dan perpustakaan. Untuk menjalankan tugasnya sesuai visi dan misi yang diterapkan, kantor arsip dan perpustakaan juga menyediakan informasi, dalam hal ini arsip apabila diperlukan oleh pihak luar. Dengan kata lain pihak luar, dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Pasuruan, dapat meminta salinan arsip yang ada pada Kantor arsip dan perpustakaan apabila dibutuhkan. Pada gambar 11 di bawah ini dijelaskan tentang proses surat keluar yang terjadi pada Kantor arsip dan perpustakaan.

Dari gambar 11, diketahui bahwa terdapat 4 tahap untuk proses surat keluar. Pada tahap pertama, surat atau arsip yang telah disimpan dikeluarkan dari box arsip untuk kemudian diambil sesuai dengan kebutuhan. Pada tahap ini petugas yang berwenang adalah Staf Penyimpanan. Setelah surat dikeluarkan, pegawai Kantor arsip dan perpustakaan, dalam hal ini seksi penataan arsip akan mencatat pada buku agenda secara lengkap dan terinci

Gambar 11
Proses Surat Keluar



Sumber : Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kab. Pasuruan

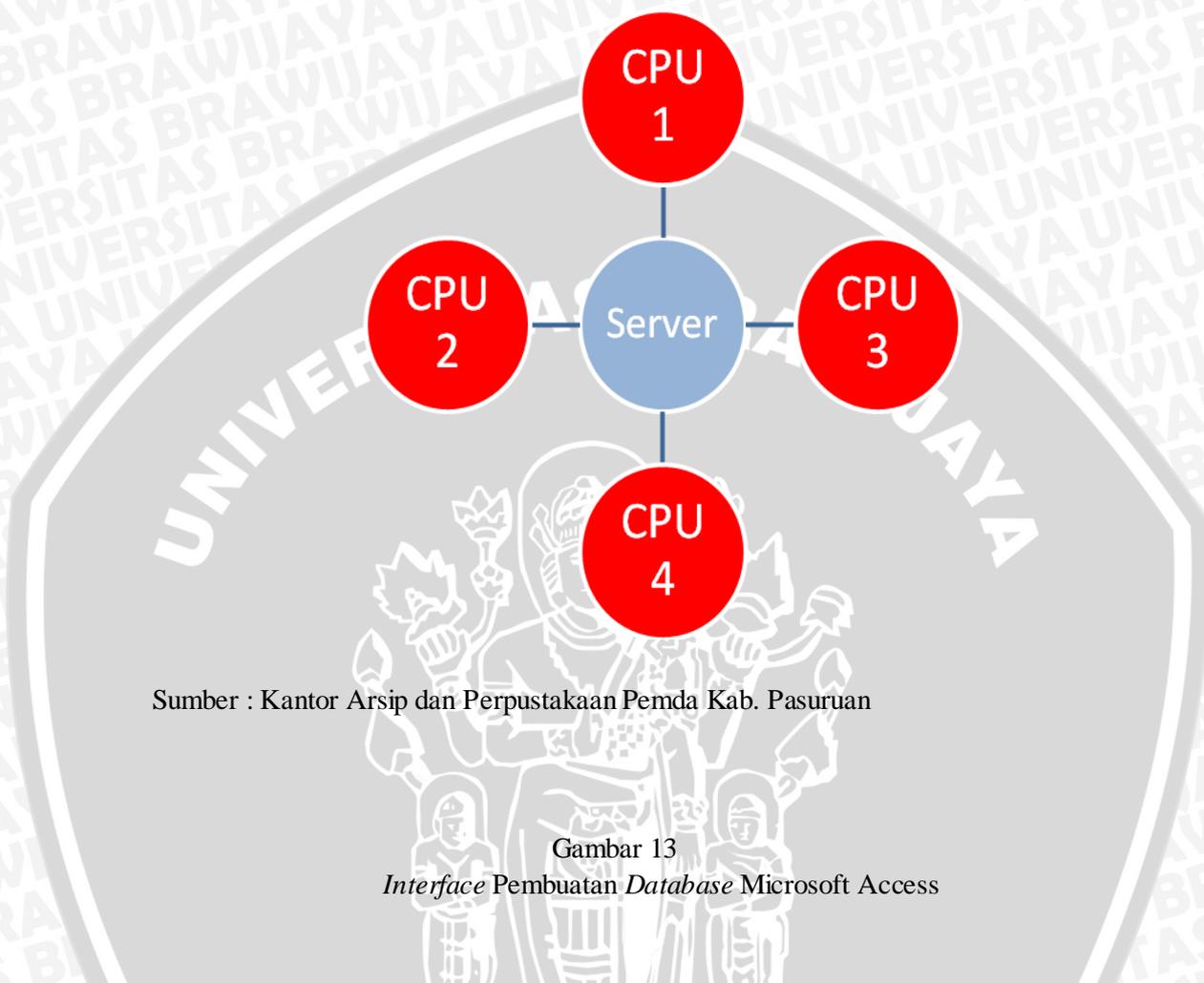
Arsip yang telah dikeluarkan dan dicatat pada buku agenda, akan diolah dan dicatat kembali pada buku arsip. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan atau penumpukan pada gudang arsip. Dengan kata lain, buku arsip selalu diperbaharui setiap ada kegiatan surat keluar. Pada tahap terakhir, pegawai kantor arsip dan perpustakaan yaitu Seksi Penataan dan Inventarisasi arsip akan mencetak ulang atau membuat salinan surat keluar yang dibutuhkan. Sebelum surat sampai di tangan pihak yang membutuhkan, surat tersebut harus diketahui dan ditanda-tangan oleh pihak yang berwenang yaitu Kepala Kantor arsip dan perpustakaan.

3. Sistem Pengarsipan Digital

Penggunaan teknologi komputer pada Kantor arsip dan perpustakaan belum sepenuhnya digunakan pendukung kegiatan. Minimnya kemampuan SDM pada bidang teknologi menyebabkan penggunaan teknologi komputer menjadi kurang maksimal. Komputer hanya digunakan sebatas sebagai media penyimpanan dan pencatatan arsip yang masuk maupun yang keluar. Pada gambar 12 dapat diketahui bahwa terdapat 5 buah komputer pada Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan, dengan 1 buah komputer sebagai server. Masing-masing CPU dapat mengakses data satu sama lain maupun pada server. Sedangkan aplikasi yang digunakan adalah Microsoft Access 2007.

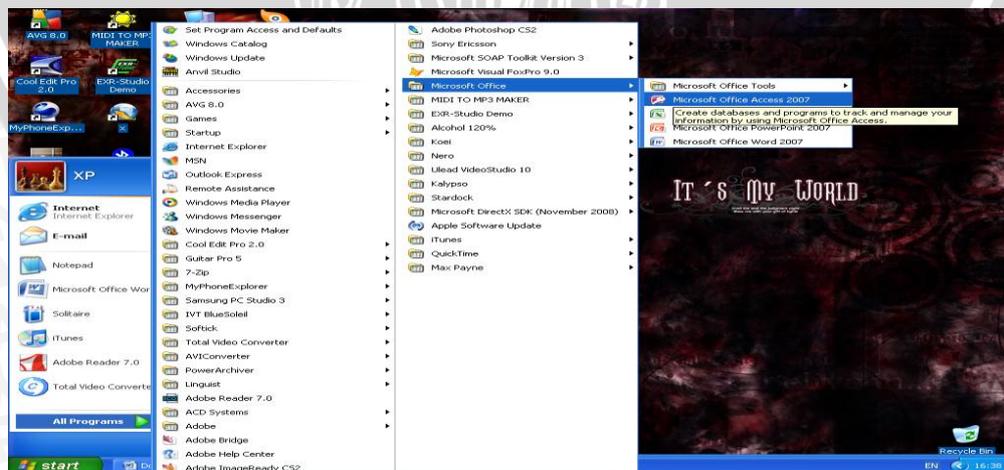
Microsoft Access adalah suatu aplikasi yang dapat membantu kita membuat sebuah aplikasi database dalam waktu yang relatif singkat. Biasanya digunakan untuk pembuatan aplikasi-aplikasi yang kecil. Di bawah ini merupakan gambaran dari aplikasi yang digunakan pada Kantor Arsip dan Pasuruan Pemda Kabupaten Pasuruan. Dalam penggunaan aplikasi Microsoft Access terdapat beberapa tahap. Seperti pada Gambar 13, untuk memulai Microsoft Access pertama klik *Start* pilih program lalu pilih Microsoft Access. Setelah terbuka klik Blank Database, pada jendela *file new database* isikan nama *file* yang diinginkan.

Gambar 12
Jaringan Komputer



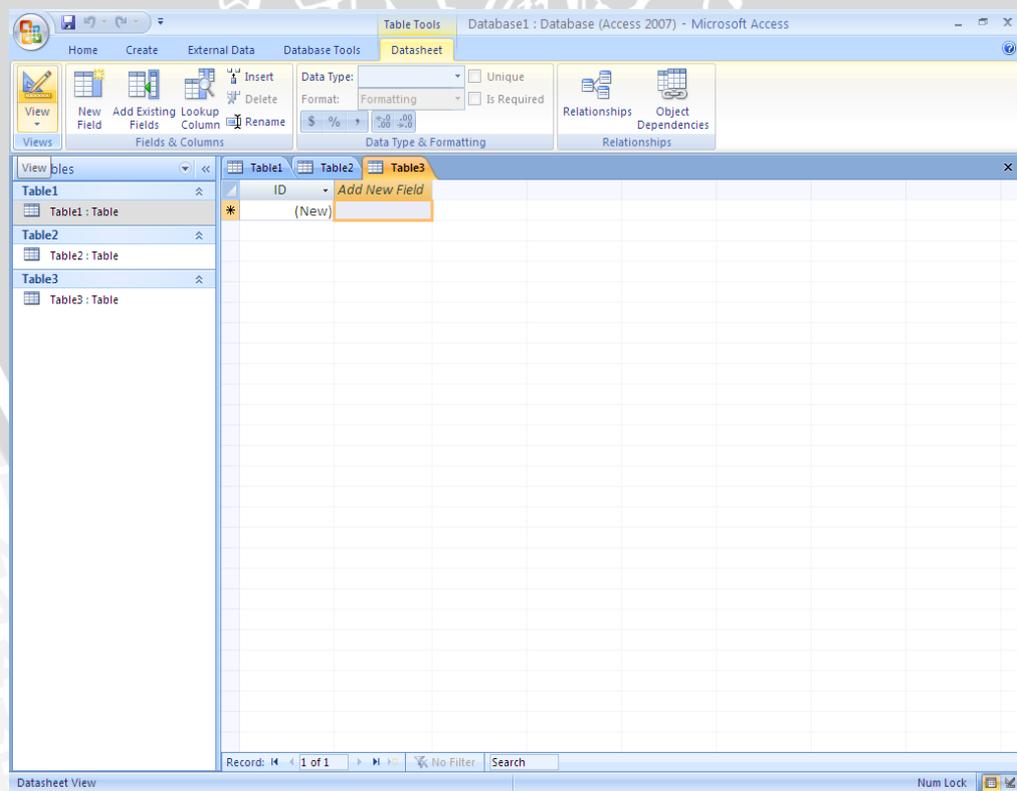
Sumber : Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kab. Pasuruan

Gambar 13
Interface Pembuatan Database Microsoft Access



Setelah database dibuat, untuk langkah selanjutnya adalah pembuatan Tabel. Seperti dijelaskan pada gambar 14, Tabel adalah tempat untuk menyimpan data. Dalam hal ini, data berupa arsip-arsip yang telah dipilah dan telah dicatat pada buku agenda. Untuk membuat tabel, klik Tabel pada jendela database. Lalu klik dua kali *create tabel in design view*. Pada jendela tabel ketikkan *field-field* tabel beserta tipe datanya. Jangan lupa disertai dengan *Primary Key*. Tabel 1 sudah selesai dibuat, pilih *File* lalu *Save* sesuai dengan nama tabel. Untuk membuat tabel lain gunakan cara seperti telah dijelaskan di atas. Dengan kata lain, banyaknya tabel disesuaikan dengan kebutuhan. Untuk mengisi data pada tabel, klik 2\kali pada tabel yang ingin diisi, lalu masukkan datanya seperti pada Excell.

Gambar 14
Interface Tabel pada Microsoft Access

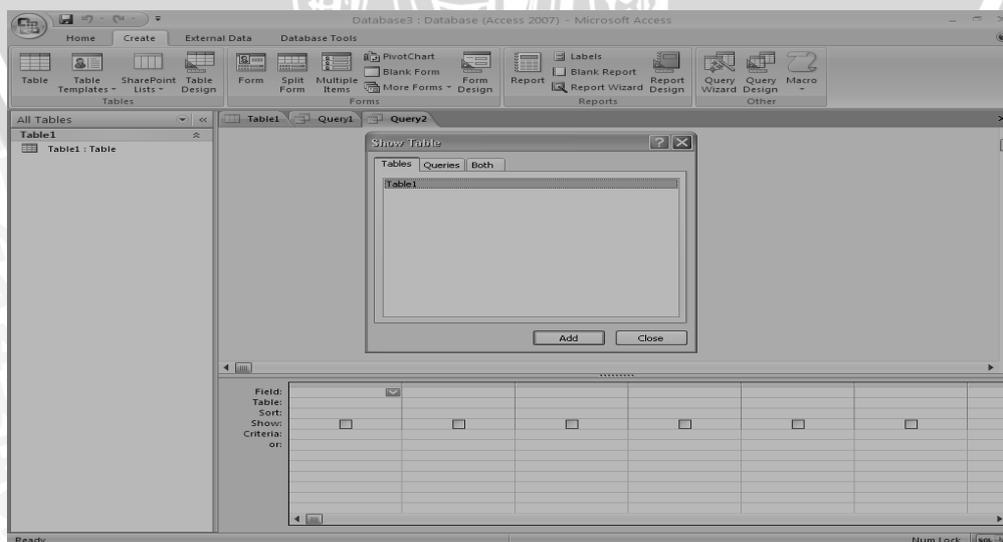


Pada sistem informasi arsip yang diterapkan pada Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan, sangat memungkinkan untuk terjadinya perubahan pada data atau arsip yang telah dicatat. Untuk itu diperlukan salah satu bagian dari Microsoft Access yang dinamakan Query. Query mempunyai beberapa fungsi, yaitu :

- Mencari dan menampilkan data yang mempunyai syarat tertentu dari satu tabel atau lebih.
- Meng-*update* atau menghapus beberapa *record* data pada satu saat yang sama.
- Menjalankan perhitungan pada sekelompok data.

Untuk membuat Query, pada jendela *database* pilih Query lalu klik dua kali *create Query in design view*. Lalu pilih tabel-tabel yang akan digunakan pada jendela *show* tabel seperti dijelaskan pada gambar 15. Sedangkan untuk melihat hasil Query, piliph menu Query lalu klik Run atau bisa langsung meng-klik icon Run pada toolbar. Query telah selesai dibuat, untuk menyimpan klik *icon* disket, save beri nama Query lalu klik Ok. Dengan demikian Query telah tersimpan dan dapat digunakan kapan saja.

Gambar 15
Interface Query



Gambar 16
Interface Form

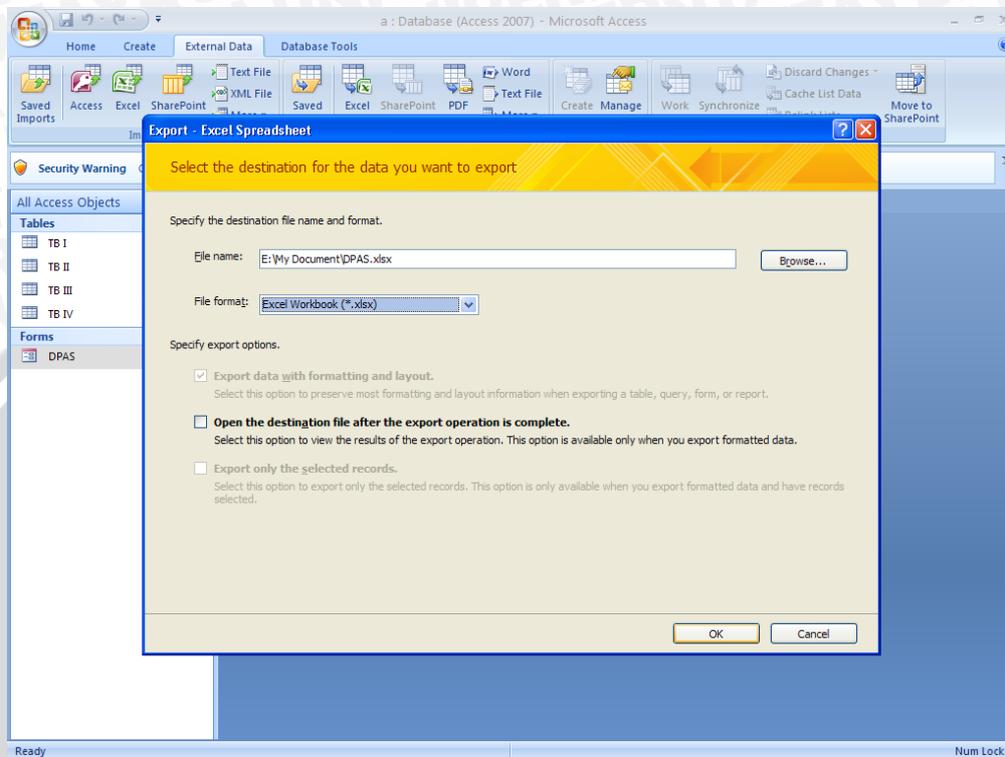
The screenshot shows the Microsoft Access interface for the DPAS form. The form is titled "DAFTAR PERTELAAN ARSIP SEMENTARA (DPAS)". The fields are as follows:

Kode Klasifikasi	070		
Uraian Masalah	Pendataan Keluarga		
Tahun Aktif	2007	Tahun Inaktif	2008
Berkas	1 Berkas		
Box	2		
Musnah	001		
Keterangan	Bendel 6		

Untuk menampilkan atau mempresentasikan data-data yang telah dimasukkan dalam tabel, Microsoft Access menyediakan salah satu bagiannya yang disebut Form. Seksi penataan arsip pada Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan dapat melihat DPAS secara cepat apabila diperlukan melalui Form. Pada gambar 16 telah dijelaskan sebuah contoh Form dari DPAS.

Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan telah menerapkan sistem pelaporan setiap triwulan sekali. Dalam hal ini, arsip atau data yang telah dicatat dan disimpan menggunakan aplikasi Microsoft Access akan disajikan dalam bentuk Excell. Seperti yang dijelaskan pada gambar 17, *database* yang disimpan akan di-export ke Excell. Pertama klik Excell pada jendela *database*, kemudian akan muncul *message box*. Pada *File name*, ketik nama yang sesuai dan simpan. Pada *File format*, pilih Excell Workbook, lalu klik Ok. Dengan demikian database akan ditampilkan dalam bentuk Excell.

Gambar 17
Interface Export



The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled 'aaaa.XLS [Compatibility Mode] - Microsoft Excel'. The spreadsheet has columns for 'Uraian Masalah', 'Tahun Aktif', 'Tahun Inaktif', 'Berkas', 'Musnah', 'Box', and 'Keterangan'. The data is as follows:

	C	D	E	F	H	I	J
	Uraian Masalah	Tahun Aktif	Tahun Inaktif	Berkas	Musnah	Box	Keterangan
1	Uraian Masalah						
2	Pendataan Keluarga	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
3	Survey	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
4	Lomba Sanam Aerobig	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
5	Laporan DPAS tahun. 2006/2007	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
6	Kompetensi gapura	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
7	Nama DPRD Pembaca Teks	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
8	Pemutakhiran data Sekdes	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
9	Koordinasi Sistem Kewaspadaan Pangan Gizi	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
10	Pemeriksaan kesehatan pejabat	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
11	Pelatihan Pembuatan MP-ASI	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
12	Sosialisasi Lahan Air	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
13	Permohonan ksediaan dana sumber	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
14	Permintaan Data nama dan alamat pejabat	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 6
15	Surat edaran	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 7
16	Sosialisasi Perumahan PNS	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 7
17	Persiapan Bintek PilkaDes	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 7
18	R A K O R	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 7
19	Undangan PNPM	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 7
20	Survey	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 7
21	Undangan RKTl	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 7
22	Persiapan Lomba Kerapan	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 7
23	Penyerapan dana PILKADES	2007	2008	1 Berkas	001	2	Bendel 7
24	Rapat panitia PHBN	2007	2008	1 Berkas	001	1	Bendel 1
25	Pendataan Keluarga	2007	2008	1 Berkas	001	5	Bendel 20
26	Evaluasi Gardu Taskin	2007	2008	1 Berkas	001	5	Bendel 20
27	Temu Lapang Demplot	2007	2008	1 Berkas	001	5	Bendel 20
28	Pembinaan PBB	2007	2008	1 Berkas	001	5	Bendel 20
29	Rakor PILKADES	2007	2008	1 Berkas	001	5	Bendel 20
30	Data 4 Unsur	2007	2008	1 Berkas	001	5	Bendel 20
31	Bantuan dana PHBN	2007	2008	1 Berkas	001	5	Bendel 20
32	Pengaran PILKADES III	2007	2008	1 Berkas	001	5	Bendel 20



C. Problem dalam Implementasi

Dalam implementasi sistem informasi arsip pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan, ternyata juga ditemukan beberapa masalah yang mungkin bisa menghambat jalannya sebuah sistem. Dari segi kecepatan, adanya prosedur verifikasi data yang diproses dengan cara membandingkan data di komputer dan arsip fisik, dan dilakukan pada *event-event* tertentu. Prosedur ini membuat tujuan semula dari implementasi Sistem Informasi Arsip Daerah tidak sepenuhnya tercapai dimana seharusnya sistem pengarsipan digital menggantikan proses input maupun output yang dilakukan secara manual.

Dari segi sumber daya manusia Sistem Informasi Arsip Daerah masih kurang efektif. Hal ini dikarenakan, masih kurangnya kemampuan SDM pada Kantor Arsip dan Perpustakaan untuk menggunakan teknologi informasi, dalam hal ini komputer, sebagai alat untuk mengelola data atau arsip yang telah diterima. Sebagai tambahan, pada Kantor Arsip dan Perpustakaan masih belum mempunyai seorang *Arsiparis* murni yang bertugas mengelola arsip. Masalah dalam implementasi yang lainnya dapat dilihat dari hasil wawancara karyawan Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan.

Tabel 2
Hasil Wawancara mengenai Problem Implementasi

Nama	Jabatan	Hasil
Yanto	Staf Pengelolaan Arsip	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada keluhan dari para pengguna sistem informasi mengenai teknologi yang digunakan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan. - Tidak tersedianya biaya yang cukup untuk pembelian <i>hardware</i> komputer yang memadai sebagai alat untuk mengelola arsip secara digital.
Bu Ani	Seksi Penataan dan Inventarisasi Arsip	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya kemampuan SDM terutama dalam hal pengoperasian komputer. - Jumlah biaya yang diperlukan untuk pengembangan implementasi sistem informasi arsip dirasa tidak dapat terjangkau.. - Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan sampai sekarang masih belum mempunyai <i>Arsiparis</i> dan Pustakawan.

D. Implementasi Sistem Informasi Arsip dan Peningkatan Pelayanan Kantor

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kantor pada Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan perlu dikembangkan sebuah sistem informasi arsip yang berbasis teknologi informasi dalam hal ini komputer. Implementasi sistem informasi arsip perlu didukung oleh perangkat teknologi informasi yang memadai dalam mengoperasionalkan pelayanan data dan informasi bagi penggunanya. Implementasi Sistem Informasi Arsip berdasarkan fungsinya telah memberikan berbagai kemudahan bagi penggunanya. Pemanfaatan sistem informasi tersebut dapat meningkatkan kegiatan pelayanan menjadi lebih produktif, transparan, tertib, mudah, cepat, akurat, efektif dan efisien.

Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan dalam kegiatannya sebagai penyelenggara bidang kearsipan memperoleh dampak positif dari implementasi sistem informasi arsip tersebut. Pengelolaan kearsipan menjadi lebih aman, cepat dan nyaman terutama dalam kegiatan

penilaian arsip kembali. Data yang telah digunakan juga lebih terjamin keamanannya dikarenakan telah disimpan di dua tempat, baik secara manual maupun secara digital. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara pada karyawan Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan.

Tabel 3
Hasil wawancara mengenai Implementasi Sistem Informasi Arsip

Nama	Jabatan	Hasil
Yanto	Staf Pengelolaan Arsip	<ul style="list-style-type: none">-Penggunaan teknologi informasi sangat membantu kegiatan di Kantor arsip dan perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan.-Jalannya kegiatan menjadi lebih cepat dan nyaman.-Sebagai bukti, Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan memperoleh peringkat kedua se-Jatim dalam lomba penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
Bu Ani	Seksi Penataan dan Inventarisasi Arsip	<ul style="list-style-type: none">-Penataan arsip lebih fleksibel.-Otomatis produktifitas kerja menjadi lebih tinggi.-Apabila ingin melakukan penilaian arsip kembali menjadi lebih mudah.-Rencana kegiatan kantor lebih mudah disusun dan tepat waktu.-pengolahan arsip tepat dan terstruktur.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian di Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan dengan menggunakan metode penelitian secara wawancara, dokumentasi dan observasi pada sistem informasi arsip daerah, diperoleh kesimpulan :

1. Penggunaan komputer belum maksimal sehingga belum dapat memberikan kontribusi yang maksimal untuk meningkatkan pelayanan kantor.
2. Sistem pengarsipan digital yang digunakan Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan adalah menggunakan aplikasi Microsoft Access 2007.
3. Kurangnya kemampuan sumber daya manusia pada Kantor Arsip dan Perpustakaan tentang perkembangan teknologi informasi.
4. Implementasi sistem informasi arsip yang digunakan pada Kantor arsip dan perpustakaan telah memberikan kemudahan pada pegawai terutama dalam hal penyimpanan dan pengelolaan kearsipan.
5. Implementasi sistem informasi arsip yang diterapkan pada Kantor arsip dan perpustakaan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka sistem informasi arsip yang selama ini telah diterapkan oleh manajemen pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan perlu dilakukan perbaikan seperti pada kualitas sumber daya manusianya, maka akan diberikan saran-saran yang berguna bagi perkembangan sistem informasi arsip seperti :

1. Pelatihan terhadap para pengguna sistem. Sebaiknya para pengguna sistem tidak hanya dilatih bagaimana cara menggunakan sistem informasi yang tersedia, tetapi juga perawatan dan audit terhadap aplikasi maupun perangkat komputer.
2. Untuk menghindari adanya berbagai kerusakan, kehilangan maupun untuk menjaga keamanan data sebaiknya disimpan dalam *harddisc* dan dilakukan *back up* secara berkala.
3. Perlu dilakukan dokumentasi terhadap pengembangan sistem. Selama ini Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemda Kabupaten Pasuruan tidak memiliki arsip khusus mengenai struktur jaringan, dokumen *feedback* untuk pengembang aplikasi di kantor pusat ataupun dokumen dari pengembangan sistem informasi arsip. hanya ada dokumen berupa penggunaan aplikasi secara manual. Dokumentasi ini bisa saja sangat berguna apabila kantor cabang ini ingin mengembangkan aplikasi sendiri.
4. Perlu segera diangkat seorang *Arsiparis* murni yang mempunyai *basic* pengetahuan khusus dan mendalam tentang penataan, penyimpanan, dan pengelolaan arsip

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Candra Yoga. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI-Press.
- Ahmad Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka, Jakarta
- Christianti, Meliana. 2008. *Konsep praktis Sistem pengarsipan dan Akses*. Bandung : Informatika.
- Datus, C. Smith J. 1989. *A Guide in book publishing*. University of Washington Press.
- Davis, Gordon B. 2002. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen: Bagian 1 Pengantar*. Alih Bahasa Andreas S. A. dan Drs. Bob Widayahartono. Jakarta: PT Pustaka Binatama Pressindo.
- Hariyanto, Bambang. 2003. *Sistem pengarsipan dan Metode akses*. Bandung: Informatika.
- Indrajit, Richardus Eko, 2002. *Memahami Security Linux*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto. 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta. 1993. W.J.S. Poerwadarminto. Jakarta: Balai Pustaka .
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : Prenhallindo
- Laodon, KC and Laudon, JP. 2000. *Manajemen Informasi System*. Cambriedge : Prentice Hall.
- McLeod, Raymond and George Schell. 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Indeks.
- Munir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta.

- Murdick, Robert G. et al. 1997. *Information System for Modern Management*. Alih Bahasa: J. Djamil, MBA. *Sistem Informasi untuk Manajemen Modern*. Edisi III. Jakarta: Erlangga.
- Miles, B. Dan Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rinaja Rodaskarya.
- O'Brien James A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Jakarta : Salemba Empat.
- Oetomo, B.S.D. 2001. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Prahasta, Eddy. 2002. *Sistem Informasi Geografis*. Bandung : Informatika
- Sabarguna, Boy S. 2004. *Sistem Informasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Scott, George M. 2001. *Prinsip-prinsip Sistem Informasi Manajemen*. Alih bahasa : Achmad Nashir Budiman . Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wahyono, Teguh. 2004. *Sistem Informasi (Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

CURRICULUM VITAE

- Nama : WIRA BHARATA
- NIM : 0410320159
- Tempat/Tanggal Lahir : JEMBER, 17 NOVEMBER 1986
- Pendidikan : 1. SDN PURWANTORO 14 Malang tamat tahun 1998.
2. SLTPN 3 Malang tamat tahun 2001.
3. SMUN 1 Malang tamat tahun 2004.
4. Tahun 2004 Terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Pengalaman Organisasi : 1. Anggota Himabhis Universitas Brawijaya 2004-2007.
2. Research Study Club 2005-2006.

