

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sesuai dengan ketentuan UU Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kearsipan, pengelolaan kearsipan merupakan tanggung jawab pemerintahan. Tujuan kearsipan adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan pertanggungjawaban kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintahan. Untuk mencapai tujuan tersebut dibentuk organisasi kearsipan yang terdiri atas unit-unit kearsipan pada Lembaga –Lembaga Negara dan Badan-Badan Pemerintah Pusat dan Daerah yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan kearsipan di instansi masing-masing.

Sebuah instansi pemerintahan dalam melakukan suatu pekerjaan dan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat memerlukan data dan informasi salah satunya adalah data kearsipan. Data kearsipan sangat diperlukan bagi setiap instansi pemerintah maupun swasta. Menurut Amsyah (2001:2) menyatakan bahwa “kantor” adalah :

1. Tempat dilaksanakannya kegiatan menangani informasi.
2. Proses menangani informasi, mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkan atau mendistribusikan informasi.

Kantor diharapkan mampu menyediakan informasi yang benar berdasarkan fakta, untuk memenuhi kebutuhan informasi pihak pimpinan dalam rangka mengatur dan mengendalikan suatu organisasi. Salah satu kegiatan kantor yang penting diantaranya adalah sistem kearsipan, yang meliputi arsip dan kearsipan. Salah satu kunci dari kelancaran organisasi perkantoran terletak pada pengelolaan data kearsipan yang sistematis, sederhana, dan efisien. Menurut UU Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kearsipan yang dimaksud dengan arsip adalah :

”Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh lembaga, lembaga dan Badan-badan Pemerintahan dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh Badan-badan swasta atau perorangan, dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan.”

Arsip pada hakikatnya merupakan rekaman dan aktivitas/kegiatan organisasi sebagai pengingat menggantikan keterbatasan ingatan manusia. Pertumbuhan akumulasi arsip akan sejalan dengan pelaksanaan fungsi organisasi, artinya arsip akan terus berkembang dalam jumlah dan jenis medianya sehingga diperlukan fasilitas penyimpanan yang terus berkembang. Kearsipan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan administrasi karena arsip merupakan pusat ingatan bagi setiap kegiatan dalam suatu kantor. Tanpa arsip tidak mungkin seorang petugas arsip dapat mengingat semua catatan dan dokumen secara lengkap. Oleh karena itu suatu kantor dalam mengelola kearsipannya harus memperhatikan sistem kearsipan yang sesuai dengan keadaan organisasinya dalam mencapai tujuannya. Pengelolaan data kearsipan sangat penting agar sewaktu-waktu apabila arsip diperlukan dapat diketahui persis keberadaannya dan dapat dengan mudah serta cepat ditemukan. Karena arsip merupakan pusat dokumentasi dari suatu kegiatan yang telah berlangsung dan tempat mencari berbagai keterangan yang diperlukan bagi tindakan atau putusan yang akan datang dalam suatu instansi. Oleh karena itu, pengelolaan data kearsipan yang meliputi penyimpanan, pemeliharaan, dan penggunaan arsip merupakan hal yang mutlak diperlukan. Efektifitas pengelolaan kearsipan pada suatu kantor dipengaruhi pula oleh pegawai yang bekerja pada unit kearsipan, sarana atau fasilitas yang dipergunakan dalam membantu pengelolaan arsip dan dana yang tersedia untuk pemeliharaan arsip tersebut. Fungsi arsip sebagai ingatan, pusat informasi dan sumber sejarah perlu dikelola dengan baik agar dapat mamperlancar seluruh kegiatan dan proses pekerjaan kantor yang berhasil guna dan berdaya guna. Dalam hal ini unit kearsipan harus senantiasa siap untuk memberikan pelayanan informasi yang akurat dalam memecahkan masalah administrasi pada umumnya dan dalam manajemen kearsipan pada khususnya.

Agar kita tidak kehilangan kesempatan akibat informasi yang hilang atau terlambat, maka yang perlu mendapatkan perhatian adalah pada segi pengelolaan arsip (dokumen cetakan). Pengelolaan dokumen merupakan langkah awal yang perlu dibenahi untuk meningkatkan efektifitas. Dalam rangka penyelamatan, pemeliharaan, penyimpanan, dan penataan dokumen/arsip inilah maka perlu dibentuk manajemen dokumen/arsip yang berkualitas.

Beberapa Fungsi Sistem Manajemen Dokumen/arsip adalah sebagai berikut:

1. Fungsi perpustakaan, yang memungkinkan pengguna melihat dokumen yang tersimpan di database.
2. Fungsi pengelompokan (indeks) dokumen sesuai dengan klasifikasi dan kriterianya.
3. Fungsi pencarian (shearching) dan pengambilan dokumen yang mudah dan cepat, sesuai teks aslinya, kata petunjuk, subject dan profilnya.
4. Fungsi keamanan terhadap dokumen. Misalnya mengatur hak untuk membaca, mengubah atau membagikan dokumen ke orang lain.
5. Kontrol terhadap versi dokumen, dan perubahan isi dokumen.
6. Fungsi Check-in dan Check out dokumen. Fungsi ini memungkinkan pengerjaan bersama suatu dokumen dengan hanya memperbolehkan satu orang untuk mengerjakan dalam satu waktu (check out). Dan setelah dilakukan peubahan dokumen dimasukkan kembali (check in) ke tempat penyimpanannya, dan kemudian dapat digunakan oleh pengguna lain
7. Fungsi menjalankan secara otomatis aplikasi yang sesuai dengan dokumennya. Dan kemampuan melihat isi dokumen tanpa membuka aplikasinya.

(<http://www.mirifica.net/printPage.php?aid=3097> diakses pada tanggal 07 agustus 2008)

Pada awalnya orang mengenal arsip hanya setumpuk kertas yang tidak berharga. Tapi sekarang arsip merupakan hal yang penting dalam sebuah kantor atau instansi, baik instansi pemerintah atau instansi swasta. Arsip tidak hanya berupa kertas tetapi juga dapat berupa film, kaset, slide, video, disket, dan foto copy yang disimpan serta dipelihara selama diperlukan jangka waktu tertentu. Dapat dikatakan bahwa dimana ada kegiatan manusia niscaya disitu akan terdapat arsip, karena manusia selalu memerlukan catatan atau rekaman dari setiap kegiatan yang dilakukan sebagai alat bantu untuk mengingat.

Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Malang nomor 6 tahun 2004 tanggal 20 April 2004 tentang Pembentukan, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi Badan dan Kantor sebagai Lembaga Teknis Pemerintah Kota Malang. Penulis merasa tertarik melakukan penelitian di Kantor Perpustakaan Umum dan arsip Kota Malang karena dilatarbelakangi permasalahan-permasalahan mengenai kearsipan, diantaranya:

1. Tidak dapat ditemukannya secara cepat surat-surat yang telah disimpan. Hal ini dapat diketahui dari lamanya waktu yang diperlukan untuk menemukan arsip surat atau dokumen yaitu sekitar 5 menit atau lebih.

2. Kurangnya pengetahuan dan ketrampilan petugas pada bidang kearsipan. Dimana pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki selama ini yang diperoleh hanya terbatas dari pengalaman selama melaksanakan tugas sehari-hari dan dari mempelajari buku-buku pedoman kearsipan secara otodidak.
3. Terbatasnya jumlah petugas yang khusus bergerak dibidang kearsipan.
4. Kurang memadainya fasilitas kearsipan. Dimana akibat bertambahnya terus-menerus surat ke dalam bagian arsip tanpa adanya penyingkiran menyebabkan tempat dan peralatan tidak lagi mencukupi.
5. Tata kerja dan peralatan kearsipan tidak berkembang (*out of date*) dan tidak *up to date* mengikuti perkembangan zaman, karena kurang ada pengarahan kepada petugas arsip.

Masalah-masalah tersebut berdasarkan wawancara pra observasi yang peneliti lakukan pada salah seorang petugas arsip yaitu bapak Harmaji. Selanjutnya, The Liang Gie (1996:120) mengemukakan bahwa untuk mengatasi setiap permasalahan yang berkaitan dengan kearsipan perlu mempelajari aturan dan perkembangan pedoman-pedoman mengenai:

1. Sistem penyimpanan arsip yang tepat bagi masing-masing instansi
2. Tata kerja penyimpanan dan pemakaiannya
3. Pembinaan bagi petugas kearsipan sehingga dapat mempraktikkan pengetahuannya tentang kearsipan secara baik dan benar.

Pegawai yang terlatih baik dan mempunyai ilmu pengetahuan sangat dibutuhkan dalam suatu unit pengelolaan kearsipan. Disamping itu tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan harus dijalankan dengan sebaik-baiknya. Namun pada kenyataannya, sebagian pegawai masih enggan untuk menerima tugas-tugas kearsipan karena mereka memandang bahwa unit kearsipan pada setiap kantor adalah tempat yang membosankan. Adanya pandangan yang seperti ini menunjukkan bahwa pegawai tersebut kurang menyadari akan pentingnya pengelolaan arsip dalam suatu kantor dalam menunjang efektifitas suatu pekerjaan. Pemikiran-pemikiran seperti inilah yang harus dihindari dan sebaiknya ditanamkan rasa cinta terhadap arsip sehingga manusia sebagai faktor penentu dalam pengelolaan kearsipan yang berdaya guna dan berhasil guna dapat tercapai dengan baik.

Dan juga harus diakui bahwa sampai saat ini masih ada organisasi atau kantor yang belum menunjukkan pengembangan di bidang kearsipan sehingga proses kegiatan administrasinya kurang begitu lancar. Dan parahnya, ini tidak dijadikan sebagai hal yang penting untuk debenahi. Keperluan akan pengelolaan arsip yang baik dan benar sangat diharapkan oleh organisasi dalam menunjang efektivitas kerja dan kelancaran administrasi perkantoran. Untuk dapat mengemban tugas seperti ini, pegawai yang bekerja pada unit kearsipan bukan hanya ditunjang oleh faktor kemauan terhadap pekerjaannya, melainkan juga harus dibekali keterampilan khusus mengenai bidang kearsipan.

Gencarnya tuntutan masyarakat akan pelaksanaan pemerintahan yang baik, seharusnya dapat dijadikan momentum untuk memperbaiki kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga keluhan masyarakat akan lambannya birokrasi tidak lagi terdengar. Selain itu, prosedur yang berbelit-belit serta lamanya proses pengurusan surat, dan sikap kurang sopan aparat dalam memberikan pelayanan juga harus dirubah. Sehingga citra pemerintah dimata masyarakat akan semakin baik. Pertumbuhan dokumen di setiap instansi pemerintah khususnya, semakin hari semakin meningkat, sesuai dengan pertumbuhan transaksi pelayanan dan perkembangan organisasi. Apalagi beberapa jenis dokumen yang ada sifatnya cukup *confidential* dan sangat penting dan harus disimpan dalam jangka waktu yang cukup lama mengakibatkan kebutuhan ruangan penyimpanan yang semakin luas dan memerlukan biaya tinggi. Menyinggung tentang fungsi dan peran sebuah arsip, bahwa arsip sangat besar manfaatnya. Sebab dalam sebuah lembaga, termasuk lembaga pemerintah segala sesuatunya dimulai dengan surat sebagai alat komunikasi tertulis resmi. Dengan adanya arsip memungkinkan seseorang mampu mengingat segala dokumen dan catatan yang begitu kompleks, terutama pengelolaan administrasi dan organisasi yang cakupannya luas. Bukti atau rekaman yang diperlukan dan dihasilkan dari setiap kegiatan itulah, yang perlu kita tata secara sistematis agar dapat dengan mudah dan cepat ditemukan bilamana sewaktu-waktu diperlukan. Dengan kesadaran akan pentingnya pengelolaan arsip yang baik, sistematis, dan prosedural maka sudah semestinya kerangka pengelolaan tersebut diwujudkan dalam sebuah sistem.

Kesadaran akan pentingnya pengelolaan arsip dalam suatu kerangka sistem yang baik sebenarnya bisa dipelajari dari penerapan sistem-sistem kearsipan yang pernah diimplementasikan oleh beberapa lembaga atau instansi pemerintah. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ARSIP DALAM MENUNJANG PELAYANAN (STUDI KASUS PADA KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP KOTA MALANG)”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah efektivitas pengelolaan arsip pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang?
2. Bagaimanakah pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis efektivitas pengelolaan data arsip pada Kantor perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Sebagai bahan bacaan dan referensi bagi peneliti yang selanjutnya untuk menambah wawasan tentang pengelolaan data arsip.
  - b. Dapat mengetahui masalah-masalah nyata yang terjadi, dalam hal ini tentang pengelolaan arsip sehingga dapat dipakai sebagai bahan acuan pertimbangan, perbandingan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di dunia kerja nantinya.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan sekaligus sumbangan pemikiran bagi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dalam pengelolaan arsip.
- b. Bagi para penentu kebijakan, pemerhati dan praktisi di lapangan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menganalisa pengelolaan arsip.

### **E. Sistematika Pembahasan**

Dalam penyusunan ini, pokok yang dituangkan secara sistematis terdiri atas V (lima) bab dimana antara bab yang satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan menyangkut masalah pengelolaan arsip dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Dan untuk mempermudah dalam pemahaman tulisan ini, maka sistematika penulisannya disusun sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu mengenai kearsipan yang mencakup: pengertian, tujuan, bentuk, proses, faktor yang mempengaruhi dan tentang pelayanan yang meliputi : pengertian, pengukuran, hubungan kearsipan dalam menunjang pelayanan.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang penyajian data, konsep, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, pengumpulan data, alat pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan metode analisa data.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang penyajian data yang meliputi: gambaran umum kantor kearsipan, diskripsi responden, diskripsi variabel yang diteliti dan analisa data dan interpretasi.

BAB V : PENUTUP

Pada bagian ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran dalam membantu memecahkan masalah.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pemerintah Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Pemerintah Daerah Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah dibagi menjadi dua yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pemerintah pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara Republik Indonesia sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Dasar 1945. Sedangkan pemerintah daerah merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Pemerintah daerah dapat berupa pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan kabupaten atau kota. Pemerintahan daerah provinsi, yakni terdiri dari pemerintah daerah provinsi dan DPRD provinsi. Pemerintahan daerah kabupaten atau kota, yakni terdiri dari pemerintah daerah kabupaten atau kota dan DPRD kabupaten atau kota. Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, perangkat daerah kabupaten atau kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan. Dinas daerah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah.

Pemerintah daerah berhak mengatur urusan-urusan yang tidak menjadi urusan pemerintah pusat. Menurut PP No.38 Tahun 2007 pasal 6 ayat 2, yang menjadi urusan pemerintah daerah baik pemerintah tingkat provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota, dibagi menjadi 2 yaitu:

#### I. Urusan Wajib

Yang berkaitan dengan urusan wajib adalah urusan pemerintah yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah provinsi dan pemerintah daerah Kabupaten/kota, berkaitan dengan pelayanan dasar. Yang menjadi urusan wajib pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan
2. Kesehatan

3. Lingkungan hidup
4. Pekerjaan umum
5. Penataan ruang
6. Perencanaan pembangunan
7. Perumahan
8. Kepemudaan dan olahraga
9. Penanaman modal
10. Koperasi dan usaha kecil dan menengah
11. Kependudukan dan catatan sipil
12. Ketenagakerjaan
13. Ketahanan pangan
14. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
15. Keluarga berencana dan keluarga sejahtera
16. Perhubungan
17. Komunikasi dan informatika
18. Pertanahan
19. Kesatuan bangsa dan politik dalam negeri
20. Otonomi daerah, pemerintah umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian, dan persandian
21. Pemberdayaan masyarakat dan desa
22. Sosial dan kebudayaan
23. Statistika, kearsipan dan perpustakaan

## II. Urusan Pilihan

Yang dimaksud dengan urusan pilihan adalah urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan yang menjadi urusan wajib pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota adalah sebagai berikut:

1. Kelautan dan perikanan
2. Pertanian
3. Kehutanan
4. Energi dan sumber daya mineral
5. Pariwisata
6. Industri
7. Perdagangan, dan ketransmigrasian.

## B. Pelayanan Publik

### 1. Definisi

Lonsdale dan Effendi mengartikan pelayanan sebagai upaya membantu atau memberi manfaat kepada seseorang melalui penyediaan sesuatu yang dibutuhkan oleh mereka (*service as assisting or benefiting through making useful things available to them*) (Zauhar dalam jurnal administrasi negara, 2001:4).

Untuk mempertegas pengertian pelayanan umum, dalam Kepmenpan No. 81 tahun 1993 tentang pedoman pelaksanaan pelayanan umum di Indonesia menyatakan pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal membicarakan pelayanan publik, yang dimaksud sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

- a. Satuan kerja/satuan organisasi Kementrian
- b. Departemen
- c. Lembaga Pemerintah Non Departemen
- d. Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, misalnya sekretaris dewan dan sekretaris negara
- e. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
- f. Badan Hukum Milik Negara (BHMN)
- g. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
- h. Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan/kantor (Mahmudi, 2005:213)

Dalam lampiran 3 keputusan MenPAN Nomor 63 / Kep / M.PAN/7/2003 paragraf 1 butir C (dalam Patra, 2006 ), istilah pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut peraturan daerah propinsi jawa timur tentang pelayanan publik (dalam Patra, 2006 ), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

## 2. Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan kepada publik, instansi atau organisasi penyedia layanan harus memperhatikan beberapa asas pelayanan publik di bawah ini, yaitu:

- i. **Transparansi**  
Pemberian pelayanan publik harus terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- ii. **Akuntabilitas**  
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- iii. **Kondisional**  
Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- iv. **Partisipatif**  
Mendorong adanya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- v. **Tidak diskriminatif**  
Adanya kesamaan hak dengan tidak membedakan ras, agama, suku, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- vi. **Keseimbangan hak dan kewajiban**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Mahmudi, 2005:218).

## 3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan publik seharusnya dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang serba mungkin sesuai norma-norma sosial yang berlaku baik secara formal maupun informal. Hal ini penting karena menyangkut kepuasan masyarakat sebagai penggunaanya. Milen, 2006 (dalam Sumartono, 2007:24) menyatakan bahwa prinsip penting dalam pelayanan publik yang baik adalah layanan yang makin dekat dengan yang dilayani.

Terdapat dua kemungkinan positif yang bermanfaat jika prinsip tersebut diatas dijalankan, yaitu adanya kemungkinan untuk menerima masukan, kritik dan kontrol dari penerima layanan dan kemungkinan selanjutnya adalah yang akan menerima layanan dapat menyebutkan aspirasi dan standar layanan yang mereka inginkan.

Disinilah muncul komunikasi dua arah yang saling melengkapi untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas sesuai keinginan dan kebutuhan dari pengguna produk layanan tersebut. Berbeda dengan Islamy yang menyatakan bahwa ada lima prinsip pokok dalam pelayanan publik, yaitu:

- i. Akseibilitas: setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan tersebut harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan.
- ii. Kontinuitas: setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- iii. Teknikalitas: proses pelayanan harus ditangani oleh tangan yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- iv. Profitabilitas: pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara proses pelayanan yang efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
- v. Akuntabilitas: proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (dalam Suryono, 2001:54).

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan merupakan ukuran atau parameter yang dibakukan dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh kedua pihak yaitu pemberi layanan dan penerima layanan. Standar adalah spesifikasi teknis sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Sehingga pihak penerima layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan obyektif dari organisasi penyedia layanan.

Sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik, prinsip-prinsip pelayanan prima meliputi:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan yang meliputi:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
  4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
  5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
  6. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan pelaksanaan pelayanan publik
  7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
  8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika
  9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
  10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dll.

Di samping prinsip-prinsip di atas, kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima yang biasa disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat, yang meliputi:

- 1). Kesederhanaan prosedur pelayanan
- 2). Kesesuaian persyaratan pelayanan
- 3). Kejelasan petugas pelayanan
- 4). Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5). Kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas pelayanan
- 6). Keahlian dan ketrampilan petugas pelayanan
- 7). Kecepatan pelayanan
- 8). Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9). Kesopanan dan keramahan petugas
- 10). Kewajaran biaya pelayanan
- 11). Kepastian biaya pelayanan
- 12). Kepastian jadwal pelayanan
- 13). Kenyamanan lingkungan
- 14). Keamanan pelayanan (dalam Sumartono, 2007:22)

Menurut Perda No. 11 tahun 2005 pasal 14 terdapat beberapa standar yang diupayakan untuk dipenuhi, yaitu:

- a. Standar pelayanan publik disusun sesuai jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik
- b. Penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi standar persyaratan, biaya dan waktu.
- c. Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

### C. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan (Ensiklopedi Administrasi, 1989:149). Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya (Ensiklopedi Administrasi, 1989:147).

Dalam kenyataannya, sulit sekali memperinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja (Steers, 1985:1).

Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai;
2. Perspektif sistematika : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi;
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi (Steers, 1985:4-7)

Orientasi dalam penelitian tentang efektivitas sebagian besar dan sedikit banyak pada akhirnya bertumpu pada pencapaian tujuan.

Georgepoulos dan Tenenbaum (Richard M. Steers, 1985:20) berpendapat bahwa konsep efektivitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan. Definisi lain yang dapat dijadikan acuan ialah menurut Emerson (dalam Handyaningrat, 1985:16) :

Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif.

Katz dan Kahn (Richard M. Steers, 1985:48) berpendapat bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara. Berkaitan dengan konsep efektivitas, The Liang Gie (1982:34) berpendapat :

Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Sondang P. Siagian (1992:151) berpendapat bahwa:

Efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

Dari bermacam-macam pendapat di atas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi. Jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

#### **D. Manajemen Arsip**

##### **a. Menurut Zulkifli Amsyah**

“Pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian dan pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan. Jadi pekerjaan tersebut meliputi suatu siklus “kehidupan” warkat sejak lahir sampai mati.”

Pelaksanaan manajemen di dalam organisasi bertujuan untuk mewujudkan efektifitas dan kerja dalam mencapai tujuan dan hasil dari pelaksanaan serangkaian kegiatan (proses). Demikian juga pengelolaan terhadap manajemen kearsipan di dalam setiap organisasi dimaksudkan agar tujuan kearsipan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Efektif dalam hal ini bahwa tujuan kearsipan yaitu terjaminnya keselamatan arsip dan penyediaan kembali arsip, benar-benar dapat tercapai. Sedangkan efisien dalam hal ini berarti bahwa arsip sebagai output dari sistem kearsipan dapat memenuhi sebagai arsip yang mempunyai ciri-ciri yang baik, yaitu:

- a. Sebagai kumpulan dokumen yang mempunyai nilai guna,
- b. Disimpan secara sistematis, dan bilamana dibutuhkan dapat disediakan dengan cepat,
- c. Dan ini semua dicapai dengan biaya usaha dari unsur pikiran dan tenaga manusia, fasilitas, uang, waktu dan ruang yang sesedikit mungkin.

Knox (1980:1) menyatakan bahwa usaha untuk memperbaiki pekerjaan kantor termasuk kearsipan agar dapat memberi sumbangan yang meningkat bagi produktivitas organisasi, harus dimulai dari kebijakan manajemen puncak, dan kemudian didukung oleh penyusunan program yang mengintegrasikan manajemen ketatausahaan di setiap unit organisasi.

Manajemen kearsipan dilakukan dengan melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang bentuknya yaitu aktivitas-ktivitas perencanaan kearsipan, pengorganisasian bidang kearsipan, penyusunan personalia (staf) bagian kearsipan, pengarahan kerja dan pegawai kearsipan, dan pengawasan terhadap kegiatan pokok (operasional) kearsipan.

Perencanaan adalah rangkaian kegiatan merumuskan dan menentukan berbagai kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan. Perencanaan kearsipan dilakukan dengan antara lain melakukan penyusunan pola klasifikasi sebagai sarana penataan arsip, penyusunan pedoman pemrosesan surat dan naskah masuk maupun keluar, penyusunan jadwal retensi arsip sebagai sarana penyusutan arsip, dan perencanaan fasilitas (Ricks & Gow, 1984: 20). Pengorganisasian kearsipan dilakukan dalam bentuk:

1. Melakukan pembagian kerja proses pengendalian surat dan naskah yang masuk dan keluar, proses penataan dan penyusutan arsip.
2. Menentukan hubungan kerja antara satuan organisasi dengan pegawai di unit kearsipan.
3. Menentukan hubungan kerja antar unit kearsipan dengan unit-unit pengolah surat/naskah (satuan-satuan organisasi lain) di dalam organisasi.

Penyusunan personalia di bidang kearsipan mencakup pelaksanaan rekrutmen, seleksi, orientasi atau induksi, penempatan, penggajian dan penjaminan kesejahteraan, pengembangan, dan pemberhentian pegawai yang mengurus arsip organisasi.

Pelaksanaan fungsi pengarahan di dalam pengurusan arsip mencakup pemberian motivasi kepada pegawai arsip untuk memelihara dan meningkatkan moraitas kerjanya, menjaga komunikasi yang efektif untuk membina solidaritas dan semangat korps (*esprit de corps*) antar pegawai di bidan kearsipan dengan pegawai lain di dalam organisasi, dan menggerakkan (*actuating*) pegawai, mempengaruhi dan membawa (*leading*) mereka untuk berkonsentrasi pada pelaksanaan tugas-tugas kearsipan sebaik-baiknya sehingga tujuan kearsipan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Ricks & Gow (1984: 315) mengemukakan bahwa fungsi pengawasan dilakukan dalam tiga bentuk yaitu:

1. Pengawasan yang dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan (*precontrol*). Pengawasan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi (mengeliminasi) kesalahan-kesalahan dan problem yang dapat terjadi di dalam pelaksanaan kegiatan. Caranya yaitu dengan menciptakan kebijakan, prosedur, dan begbagai aturan yang harus diperhatikan oleh pegawai arsip sejak penciptaan, pendistribusian, penggunaan, pemeliharaan, penyimpanan, dan penyusutan arsip.
2. Pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang sednag berlangsung (*concurrent control*). Pengawasan ini memengaruhi pegawai, peralatan, prosedur, dn kinerja. Misalnya pegawai arsip dalam penemuan dan pengembalian arsip yang dipinjam dapat melakukan dengan cepat dan arsip terjamin keamanannya. Penciptaan da pendistribusian warkat seperti surat, laporan, dn formulir dilakukan sesuai kebijakan, prosedur, dan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan. Demikian juga penggunaan dan pemeliharaan arsip dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Pengawasan yang dilakukan setelah pelaksanaan pekerjaan (*feedback control*). Fungsi ini dilakukan misalnya dengan membandingkan data historis pada tahun-tahun yang lalu atau data pada tahun-tahun terakhir misalnya mengenai angka kecermatan arsip dan angka pemakaian arsip dengan standar kinerja.

Pelaksanaan fungsi pengawasan bermanfaat untuk mengontrol perkembangan jumlah arsip, memperbaiki kebijakan, prosedur dan metode kerja kearsipan, meminimumkan duplikasi arsip, memperbaiki ketepatan data dan informasi, meningkatkan keselamatan arsip, meningkatkan kecepatan penemuan arsip, mengontrol efisiensi penggunaan fasilitas kearsipn, untuk memperbaiki proses kerja kearsipan, dan untuk menjaga ciri-ciri (karakterisitik) arsip yang baik.

### 3.2 Menurut KEPMENPAN Nomor 09/Kep/M.Pan.2003

“Manajemen kearsipan adalah bagaimana mengelola arsip sejak diciptakan, dipergunakan, dirawat sampai disusutkan secara efektif dan efisien”. Kearsipan merupakan salah satu komponen yang tak terpisahkan dari sistem penyelenggaraan pemerintahan. Karena itu, diperlukan manajemen arsip yang benar, lengkap dan kredibel karena menyangkut tumbuh dan berkembangnya sebuah negara. Sementara tupoksi fungsi manajemen kearsipan adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan penyusunan rencana dan program, monitoring, evaluasi, dan pelaporan dibidang kearsipan.
2. Melaksanakan pengelolaan urusan program kepegawaian, keuangan, hukum, hubungan masyarakat, organisasi dan tata laksana serta umum dan perlengkapan.
3. Melaksanakan pengkajian dan pengembangan sistem sarana dan prasarana kearsipan.
4. Melaksanakan penyelenggaraan penilaian, akuisisi, pengolahan, pemeliharaan, pelestarian, dan pendayagunaan arsip dinamis dan arsip statis.
5. Melaksanakan penyuluhan pemasyarakatan kearsipan.

(skripsipdf.blogspot.com/2008/03/tinjauan-sistem-kearsipan-pada.html diakses pada tanggal 15 April 2009)

## D. Arsip dan Kearsipan

### 1. Definisi

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*. Bila ilmu didefinisikan sebagai pengetahuan yang tersusun dan pengetahuan adalah pengamatan yang disusun secara sistematis, maka kearsipan tentu dapat dikategorikan sebagai ilmu pengetahuan. Sebagai ilmu pengetahuan, kearsipan memenuhi syarat-syarat *universalism, organized, disinterestedness dan communalism*.

Semua itu dikemukakan sebagai justifikasi terhadap eksistensi kearsipan. Menurut Drs. The Liang Gie (2000 : 118), Arsip adalah:

“Suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali”. Warkat disini diartikan sebagai catatan atau rekaman mengenai suatu hal, brang, kondisi, peristiwa yang ada dan terjadi dalam kehidupan perseorangan atau pun kelompok organisasi) yang dibuat dengan maksud untuk membantu ingatan manusia.

Sedangkan menurut Wursanto (1991:13) “Arsip adalah kumpulan warkat yang disimpan secara teratur berencana karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat cepat ditemukan kembali”.

## **2. Fungsi dan Penggolongan Arsip**

### **2.1 Fungsi Arsip**

Adapun keunggulan dan fungsi yang dapat dilihat dari sistem penanganan kearsipan setiap organisasi, yaitu:

- 1) Aktifitas kantor/organisasi akan berjalan dengan lancar.
- 2) Dapat dijadikan bukti-bukti tertulis apabila terjadi masalah.
- 3) Dapat dijadikan sebagai sarana komunikasi secara tertulis
- 4) Dapat dijadikan bahan dokumentasi
- 5) Dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya
- 6) Sebagai alat pengingat
- 7) Sebagai alat penyimpanan warkat
- 8) Sebagai alat bantu perpustakaan diorganisasi apabila memiliki perpustakaan
- 9) Merupakan bantuan yang berguna bagi pimpinan dalam menentukan kebijaksanaan organisasi
- 10) Kearsipan berarti penyimpanan secara tetap dan teratur warkat-warkat penting mengenai kemajuan organisasi.

(<http://www.jawatengah.go.id/instansi.php? DIR=barda & DAT> diakses pada tanggal 5 januari 2009)

Sedangkan menurut Perda tahun 2002 fungsi arsip adalah sebagai sumber informasi yang dipergunakan baik secara langsung, atau tidak langsung dalam penyusunan perencanaan, pelaksanaan, penelitian, evaluasi, dan berbangsa dan bernegara. Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa arsip sangat penting dalam rangka kemajuan suatu bangsa oleh karena itu arsip harus disimpan dengan sebaik-baiknya, sehigga dengan tersedia dan terpeliharanya arsip dapat memperlancar aktifitas-aktifitas penting dalam suatu kantor seperti: memberikan keterangan, informasi secara tertulis, data yang tepat mengenai keputusan, kebijaksanaan, pikiran-pikiran, kontrak, transaksi dan sebagainya.

### **2.2 Penggolongan Arsip**

#### **2.2.1 Dilihat dari sudut pandang meninjaunya**

Arsip dapat dibedakan kedalam beberapa golongan tergantung dari sudut pandang meninjaunya, yaitu:

1. Penggolongan Arsip Menurut Subyek/Masalah atau Isinya
  - a. Arsip Keuangan

Jenis arsip yang berhubungan dengan masalah keuangan seperti laporan keuangan, surat perintah membayar tunai, surat penagihan, daftar gaji.
  - b. Arsip Kepegawaian

Jenis arsip yang berhubungan dengan masalah kepegawaian seperti daftar riwayat hidup pegawai, surat lamaran, surat – surat pengangkatan pegawai, absensi pegawai.
  - c. Arsip Pemasaran

Jenis arsip yang berhubungan dengan masalah masalah pemasaran seperti surat penawaran, surat pesanan, daftar harga barang, surat permintaan kebutuhan barang.
  - d. Arsip Pendidikan

Jenis arsip yang berhubungan dengan masalah – masalah pendidikan seperti Garis – Garis Besar Program Pengajaran (GBPP), satuan pelajaran, program pengajaran, daftar absensi siswa dan guru.
2. Arsip menurut bentuk dan wujudnya
  - a. Surat
  - b. Pita rekaman
  - c. Piringan hitam
  - d. MikroFilm
3. Arsip menurut sifat kepentingannya
  - a. Arsip nonessensial, yaitu arsip yang tidak memerlukan pengolahan dan tidak mempunyai hubungan dengan hal - hal yang penting sehingga tidak perlu disimpan dalam waktu yang terlalu lama (tidak penting). Contohnya antara lain : Surat atau kartu undangan, pengumuman hari libur, memo atau nota tentang hal - hal yang tidak penting, dan lain - lain.
  - b. Arsip yang diperlukan (useful archives), yaitu arsip yang masih mempunyai nilai kegunaan, tetapi sifatnya sementara dan kadang-kadang masih dipergunakan atau dibutuhkan (arsip ini masih disimpan antara 2 atau 3 tahun). Contohnya antara lain : Surat perintah jalan, surat keterangan pegawai, surat telegram, dan lain - lain.

c. Arsip penting (important archives), yaitu arsip yang mempunyai nilai hukum, pendidikan, keuangan, dokumentasi, sejarah, dan sebagainya. Apabila arsip ini hilang maka sulit untuk mencari penggantinya karena masih diperlukan atau dipergunakan dalam membantu kelancaran pekerjaan. Contohnya antara lain : Surat keputusan (pengangkatan, pemindahan, pemberhentian), daftar sensus pegawai, laporan keuangan, berita acara pemeriksaan keuangan, dan lain - lain.

d. Arsip vital (vital archives), yaitu arsip yang bersifat permanen, langgeng, disimpan untuk selama - lamanya. Contohnya antara lain : Akte pendirian perusahaan, daftar hasil ujian dinas pegawai, daftar hasil ujian jabatan pegawai, dokumen - dokumen kepemilikan tanah (gedung), buku induk pegawai, dan lain - lain.

#### 4. Arsip menurut fungsinya

a. Arsip dinamis, yaitu arsip yang masih dipergunakan secara langsung dalam kegiatan perkantoran sehari - hari. Arsip ini dapat dibedakan menjadi 3 macam menurut fungsi dan kegunaannya yaitu :

- 1) Arsip aktif, yaitu arsip yang masih sering dipergunakan bagi kelangsungan kerja.
- 2) Arsip semi aktif, yaitu arsip yang frekuensi penggunaannya sudah mulai menurun.
- 3) Arsip inaktif, yaitu arsip yang jarang sekali dipergunakan dalam proses pekerjaan sehari - hari.

b. Arsip statis, yaitu arsip yang sudah tidak dipergunakan secara langsung dalam kegiatan perkantoran sehari - hari.

#### 5. Berdasarkan Nilai Guna

Ditinjau dari segi kepentingan pengguna, arsip dapat dibedakan atas:

a. Nilai guna primer, yaitu nilai arsip yang didasarkan pada kegunaan untuk kepentingan lembaga/instansi pencipta atau yang menghasilkan arsip. Nilai guna primer meliputi:

- 1) Nilai guna administrasi, yaitu nilai guna arsip yang didasarkan pada kegunaan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi lembaga/instansi arsip.
- 2) Nilai guna hukum, yaitu arsip yang berisikan bukti - bukti yang

mempunyai kekuatan hukum atas hak dan kewajiban warga negara dan pemerintah.

- 3) Nilai guna keuangan, yaitu arsip yang berisikan segala hal yang menyangkut transaksi dan pertanggungjawaban keuangan.
- 4) Nilai guna ilmiah dan teknologi, yaitu arsip yang mengandung data ilmiah dan teknologi sebagai akibat/hasil penelitian murni atau penelitian terapan.

b. Nilai guna sekunder, yaitu nilai arsip yang didasarkan pada kegunaan arsip sebagai kepentingan lembaga/instansi lain atau kepentingan umum di luar instansi pencipta arsip, serta kegunaannya sebagai bahan bukti pertanggungjawaban kepada masyarakat/pertanggungjawaban nasional. Nilai guna sekunder, juga meliputi:

- 1) Nilai guna pembuktian, yaitu arsip yang mengandung fakta dan keterangan yang dapat digunakan untuk menjelaskan tentang bagaimana lembaga/instansi tersebut diciptakan, dikembangkan, diatur fungsinya, dan apa kegiatan - kegiatan yang dilaksanakan, serta apa hasil/akibat dari kegiatan itu.
- 2) Nilai guna informasi, yaitu arsip yang mengandung informasi bagi kegunaan berbagai kepentingan penelitian dan sejarah, tanpa dikaitkan dengan lembaga/instansi penciptanya.

6. Berdasarkan Sifat Kepentingannya.

- a. Arsip Penting, yaitu arsip yang mempunyai nilai hukum, pendidikan, keuangan, dokumentasi, sejarah, dan sebagainya. Arsip yang demikian masih dipergunakan atau masih diperlukan dalam membantu kelancaran pekerjaan. Arsip ini masih perlu disimpan untuk waktu yang lama, akan tetapi tidak mutlak permanen.
- b. Arsip Vital, yaitu arsip yang bersifat permanen, disimpan untuk selama - lamanya, misalnya akte, ijazah, buku induk mahasiswa.

### 2.2.2 Menurut Tempat Penyimpanan dan Pemeliharaannya

1. Arsip terpusat/arsip sentral, yaitu arsip yang penyimpanan dan pemeliharaannya dipusatkan, merupakan gabungan dari arsip berbagai unit.

2. Arsip unit/tersebar yaitu arsip yang penyimpanan dan pemeliharaannya berada di unit-unit organisasi

### 3. Penyelenggaraan Penyimpanan Arsip

#### 3.1 Alat/sarana Arsip

Dalam penataan dan penyimpanan surat sangat diperlukan alat/sarana sebagai tempat untuk menyimpan arsip, untuk itu menurut (Amsyah 1991:178-184) bahwa “Untuk dapat menata arsip dengan kecepatan tinggi dengan sedikit kesalahan diperlukan peralatan dan perlengkapan yang sanggup menjalankan fungsi setiap sistem dan metode dengan sebaik-baiknya”.

Keberhasilan dari kegiatan manajemen kearsipan juga dipengaruhi oleh peralatan yang diperlukan untuk menyimpan arsip dan efisiensi pemakaian peralatan. Peralatan yang dipergunakan dalam bidang kearsipan pada dasarnya sebagian besar sama dengan alat-alat yang dipergunakan dalam bidang ketatausahaan pada umumnya, peralatan yang dipergunakan terutama untuk penyimpanan arsip, minimal terdiri dari :

##### 1. Map

Yaitu berupa lipatan kertas atau karton manila yang dipergunakan untuk menyimpan arsip. Jenisnya terdiri dari map biasa yang sering disebut stopmap folio, Stopmap bertali (*portapel*), map jepitan (*snelhechter*), map tebal yang lebih dikenal dengan sebutan ordner atau brieforner. Penyimpanan ordner lebih baik di rak atau lemari, bukan di dalam filing cabinet dan posisi penempatannya bisa tegak. Sedangkan Stopmap folio dan *snelhechter* penyimpanannya dalam posisi mendatar, atau tergantung (bila yang dipakai *snelhechter* gantung) di dalam *filing cabinet*, sedangkan *portapel* sebaiknya disimpan dalam almari karena dapat memuat banyak lembaran arsip.

##### 2. Folder

Folder merupakan lipatan kertas tebal/karton manila berbentuk segi empat panjang yang gunanya untuk menyimpan atau menempatkan arsip, atau satu kelompok arsip di dalam filing cabinet. Bentuk folder mirip seperti stopmap folio, tetapi tidak dilengkapi daun penutup, atau mirip seperti *snelhechter* tetapi tidak dilengkapi dengan jepitan. Biasanya folder dilengkapi dengan tab, yaitu bagian yang menonjol dari folder yang berfungsi untuk menempatkan kode - kode.

### 3. Guide

*Guide* adalah lembaran kertas tebal atau karton manila yang dipergunakan sebagai penunjuk atau sekat/pemisah dalam penyimpanan arsip. Guide terdiri dari dua bagian, yaitu tab guide yang berguna untuk mencantumkan kode - kode, tanda - tanda atau indeks klasifikasi (pengelompokan) dan badan guide itu sendiri. Jumlah guide yang diperlukan dalam sistem filing adalah sebanyak pembagian pengelompokan arsip menurut subyeknya.

### 4. Filing Cabinet

Filing cabinet (*file cabinet*) adalah perabot kantor berbentuk persegi empat panjang yang diletakkan secara vertikal (berdiri) dipergunakan untuk menyimpan berkas - berkas atau arsip. *Filing cabinet* mempunyai sejumlah laci yang memiliki gawang untuk tempat menyangkutkan folder gantung (bila arsip ditampung dalam folder gantung). *Filing cabinet* terdiri berbagai jenis, ada yang berlaci tunggal, berlaci ganda, *horizontal plan file cabinet*, *drawer type filing cabinet*, *lateral filing cabinet*, dsb.

### 5. Almari Arsip

Almari arsip adalah almari yang khusus digunakan untuk menyimpan arsip. Bentuk dan jenisnya bervariasi, namun berkas atau arsip yang disimpan dalam almari arsip sebaiknya disusun/ditata secara *vertikal lateral* (vertikal berderet ke samping), sehingga susunan arsip di dalam almari arsip sama dengan susunan arsip yang disusun ditata di dalam rak arsip.

### 6. Berkas Kotak (*Box file*)

Berkas atau *box file* adalah kotak yang dipergunakan untuk menyimpan berbagai arsip (warkat). Setiap berkas kotak sebaiknya dipergunakan untuk menyimpan arsip yang sejenis, atau yang berisi hal - hal yang sama. Selanjutnya berkas kotak ini akan ditempatkan pada rak arsip, disusun secara vertikal (vertikal berderet ke samping).

### 7. Rak Arsip

Rak arsip adalah sejenis almari tak berpintu, yang merupakan tempat untuk menyimpan berkas - berkas atau arsip. Arsip ditempatkan di rak disusun secara vertikal lateral yang dimulai selalu dari posisi kiri paling atas menuju ke kanan, dan seterusnya ke bawah.

### 8. Rotary Filling

*Rotary Filling* adalah peralatan yang dapat berputar, dipergunakan untuk menyimpan arsip - arsip (terutama berupa kartu).

### 9. Cardex (*Card Index*)

Cardex adalah alat yang dipergunakan untuk menyimpan arsip yang berupa kartu dengan mempergunakan laci - laci yang dapat ditarik keluar memanjang. Kartu - kartu yang akan disimpan disebelah atas kartu diberi kode agar lebih mudah dilihat.

### 10. File yang dapat dilihat (*Visible reference record file*)

*Visible reference record file* adalah alat yang dipergunakan untuk menyimpan arsip - arsip yang bentuknya berupa leflet, brosur, dan sebagainya.

## 3.2 Prosedur Kearsipan

Dalam melakukan aktifitas penyelenggaraan penyimpanan arsip, maka yang harus diperhatikan adalah bagaimana tata cara pengurusannya. Bagaimana prosedurnya serta langkah-langkah apa saja yang perlu dilakukan. Kegiatan kearsipan dimulai dari surat masuk atau surat yang dibuat oleh suatu organisasi yang bersangkutan atau kantor sampai pada penetapan untuk disimpan sebagai arsip. Menurut arsip Daerah Propinsi Tingkat I Jawa Timur secara garis besar kegiatan-kegiatan dalam pengurusan surat meliputi:

1. Menerima surat masuk
2. Mensortir surat masuk
3. Menetapkan dan menentukan arah surat
4. Mengklasifikasikan surat
5. Mencatat surat
6. Mendistribusikan Surat
7. Mengirimkan surat keluar

Sedangkan menurut Amsyah (1996-53) terdapat tiga prosedur yang umum digunakan, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Prosedur Buku agenda

##### 1) Buku agenda

Buku ini berisi kolom-kolom keterangan (data) dari surat yang dicatat. Buku agenda juga dipakai sebagai alat bantu untuk mencari surat yang disimpan dalam file.

##### 2) Buku Ekspedisi

Buku ekspedisi digunakan sebagai tanda bukti penerimaan, pengiriman atau pendistribusian surat atau barang.

2. **Prosedur Buku Kendali**  
Pada prosedur pencatatan dan pendistribusian dengan menggunakan kartu kendali surat masuk digolongkan ke dalam surat pening, biasanya surat rahasia. Penggunaan kartu kendali pada pencatatan dan pengendalian surat sesungguhnya adalah sebagai pengganti dari buku agenda dan buku ekspedisi.
3. **Prosedur Tata Naskah**  
Prosedur tata naskah bertujuan untuk memudahkan penyajian, pengolahan, pengawasan dan pencarian kembali segi-segi tertentu dari suatu prosolan yang dihimpun dalam tata naskah.

Dalam setiap organisasi perlu menetapkan asas pengorganisasian kearsipan yang dipandang sesuai dengan besar kecilnya (ukuran organisasi), banyak sedikitnya naskah yang harus diurus, sumber daya manusia, keuangan, dan peralatan kearsipan yang dimiliki.

Berikut ini jenis asas - asas penyimpanan arsip diantaranya :

a. **Asas Sentralisasi**

Yaitu apabila kegiatan pengurusan surat, baik surat masuk maupun surat keluar sepenuhnya dilakukan secara terpusat pada suatu unit kerja. Dalam hal ini, suatu organisasi yang menerapkan asas sentralisasi kearsipan memiliki satu unit kearsipan yang mempunyai fungsi membuat kebijakan. Sekaligus melaksanakan tugas-tugas pengurusan arsip untuk kebutuhan seluruh unit kerja organisasi. Dengan asas ini maka :

1. Penerimaan dan pengiriman surat, penggolongan, pengendalian dilaksanakan sepenuhnya oleh unit Kearsipan.
2. Surat masuk yang diterima oleh unit pengolah harus disampaikan terlebih dahulu kepada Unit Kearsipan, setelah itu baru boleh diterima oleh unit pengolah setelah dilakukan pencatatan oleh Unit Kearsipan.
3. Penggunaan sarana pencatatan surat lebih efisien.

b. **Asas Desentralisasi**

Yaitu apabila kegiatan pengurusan surat, baik surat masuk maupun keluar sepenuhnya dilakukan oleh masing-masing unit kerja dalam suatu organisasi. Setiap unit kerja melaksanakan dan bertanggungjawabkan pengolahan suratnya masing-masing. Mulai dari penerimaan, pencatatan, dan pengiriman surat. Asas desentralisasi cocok digunakan pada organisasi yang mempunyai ruang lingkup dan volume kerja yang besar.

Dengan asas desentralisasi, maka :

1. Pengolahan, pengarahan, pengendalian surat dilaksanakan sepenuhnya oleh unit pengolahan.
2. Fungsi dan wewenang Unit Kearsipan terbatas pada penerimaan dan pengiriman surat keluar, pengolahan dan pengolahan arsip Inaktif.
3. Setiap unit pengolahan mempunyai sarana pencatatan surat masing-masing.

c. Kombinasi Sentralisasi dan Desentralisasi

Dalam penanganan arsip secara kombinasi, arsip yang masih aktif dipergunakan atau disebut arsip aktif yang dikelola di unit kerja masing – masing pengolah, dan arsip yang kurang dipergunakan atau disebut arsip inaktif dikelola di sentral arsip. Dengan demikian pengelolaan arsip aktif dilakukan secara desentralisasi dan arsip inaktif secara sentralisasi.



### BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian memiliki peranan penting dalam usaha mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Pada dasarnya, kegiatan penelitian ini adalah usaha untuk mencari data yang relevan dengan permasalahan yang dibahas yang kemudian akan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan. Menurut Sugiyono, (2006:1) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, berawal dari minat untuk mengetahui suatu fenomena yang terjadi dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konsep dan pemilihan metode penelitian yang sesuai dan seterusnya. Hasil akhir pada gilirannya melahirkan gagasan teori baru sehingga menjadi suatu proses yang tidak ada hentinya. Untuk dapat melakukan penelitian yang baik, maka seorang peneliti menurut Sugiyono (dalam Umar Nimran, 2001:43) harus memenuhi dua syarat. Pertama, harus menguasai materi yang diteliti. Kedua, menguasai metode penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh (holistik) mengenai pengelolaan arsip yang dilakukan oleh pihak Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong (2006:4) sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Moh Nasir (1998:63) metode penelitian yang bersifat deskriptif memberikan batasan sebagai berikut:

“Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu set pemikiran maupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan daripada penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor serta sifat hubungan antara fenomena yang diselidiki”.

Menurut Kirk dan Miller sebagaimana dikutip oleh Moleong (2006:4) bahwa penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan ruang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya. Dipertegas dengan pernyataan bahwa tujuan pendekatan kualitatif adalah ingin membongkar atau membedah wacana makna dibalik suatu peristiwa atau fenomena dengan memberikan dasar-dasar pengertian atau pemahaman berdasarkan alasan berpikir yang dapat diterima oleh akal sehat atau logika (Suryono, 2001:24).

### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian menguraikan tentang masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini. Fokus berkedudukan sebagai batas, yaitu yang berguna untuk mencegah terjadinya pembiasan dalam mempersepsikan maupun dalam memberikan pembahasan nantinya. Fokus penelitian diperlukan untuk membantu dalam pelaksanaan penelitian. Dengan menentukan fokus penelitian, maka penelitian dapat dilakukan secara tepat sesuai dengan tujuan dan masalah penelitian. Hal ini menghasilkan penelitian yang terarah dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektifitas pengelolaan arsip pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang:
  - a. Pencatatan arsip
  - b. Pengendalian dan Pendistribusian arsip
  - c. Penyimpanan arsip
  - d. Pemeliharaan arsip
  - e. Pindahan dan pemusnahan arsip
2. Pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang
  - a. Kesederhanaan prosedur pelayanan
  - b. Kejelasan
  - c. Kepastian waktu
  - d. Akurasi
  - e. Keamanan

- f. Tanggungjawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan
- j. Kenyamanan

### **C. Lokasi dan Situs penelitian**

Lokasi penelitian adalah ruang atau tempat dimana peneliti akan mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Alasan penelitian dilakukan di lokasi tersebut adalah karena peneliti merasa tertarik untuk mengetahui masalah-masalah mengenai kearsipan. Dan situs dari penelitian ini adalah Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang khususnya pada seksi pengolahan dan pengelolaan Arsip.

### **D. Sumber Data**

Sumber data adalah subyek dari mana data diperoleh atau dapat dijabarkan yaitu seseorang atau suatu hal atau benda dimana peneliti mengamati, bertanya, atau membaca tentang hal-hal yang berkenaan dengan variabel yang diteliti, yang dijadikan sumber untuk mendapatkan data-data atau informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian. Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2006:157) menyatakan “Sumber utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Sejalan dengan Sugiyono (2006:14) yang menyatakan bahwa data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Sumber data dari penelitian ini adalah:

#### **1) Informan**

Sumber data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan atau data yang diperoleh secara langsung dari informan yang digunakan sebagai pendukung dalam melakukan analisis yang disebut data primer. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala seksi pengolahan dan pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang
  - b. Staf seksi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang
  - c. Staf bagian Tata Usaha Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang
  - d. Pelanggan atau pengguna jasa
- 2) Peristiwa

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. Peristiwa yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dalam pengelolaan data-data kearsipan.

3) Dokumen

Dokumen merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung, melainkan telah dikumpulkan oleh pihak lain atau telah diolah atau biasa disebut dengan jenis data sekunder. Sumber data ini bertujuan untuk melengkapi, mendukung dan memperkaya data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian. Misalnya pengumpulan yang didapat dari buku, dokumen/catatan resmi, Koran, beberapa artikel yang diakses melalui internet dan lain sebagainya yang berkaitan dengan fokus penelitian.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi. Sesuai dengan jenis data yang dikumpulkan, maka teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara (*Interview*)

Sugiyono, (2006:157) menyebutkan bahwa wawancara dilakukan jika peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan secara lebih mendalam.

Wawancara ini dilakukan baik secara terbuka dan terstruktur dan pertanyaan yang terfokus pada permasalahan sehingga informasi yang dikumpulkan cukup lengkap.

## 2. Observasi (Pengamatan)

Dimana pengamatan merupakan titik pengumpulan data dengan cara melihat atau mengamati secara langsung fenomena-fenomena yang sulit atau yang tidak sulit diperoleh melalui wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara untuk memperoleh data dengan mengumpulkan data dan melakukan pencatatan pada sumber-sumber data yang ada pada lokasi penelitian. Data-data ini berbentuk arsip, dokumen, peraturan, undang-undang, surat keputusan, dan hal-hal lain yang ada pada lokasi penelitian.

## F. Teknik Analisis Data

Setelah data selesai dikumpulkan dengan lengkap dari lapangan, tahap berikutnya yang harus dilakukan adalah tahap analisa data. Pada tahap inilah data dikerjakan dan dimanfaatkan demikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan yang diajukan dalam penelitian. Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen, 1982 adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah nya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain (dalam Moleong, 2006:248).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu dengan menguraikan, menginterpretasikan, dan pada akhirnya diambil suatu kesimpulan dalam bentuk tulisan yang sistematis. Analisis data merupakan cara atau langkah mengolah data.

Analisis data ini sangat penting dilakukan karena akan dapat diketahui manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah dalam penelitian ini dan mencapai tujuan akhir penelitian.

Melihat bahwa analisis data merupakan mengolah data, maka lebih lanjut Nasir mengemukakan bahwa “Data mentah yang telah dikumpulkan peneliti tidak akan ada gunanya jika tidak dilakukan analisis.

Analisis data merupakan hal yang penting karena dengan sebuah analisis, data tersebut dapat diberi arti atau makna yang berguna untuk memecahkan masalah penelitian” (Nasir, 1999:405). Lebih lanjut Miles dan Hubberman (1992:16) mengemukakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari tiga alur yang terjadi secara bersamaan yang disebut model interaktif, yaitu:

1. Reduksi data

Merupakan proses penilaian, pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh dari lapangan lalu direduksi oleh peneliti dengan cara pengkodean dan klasifikasi data dan selanjutnya dilakukan pemilihan terhadap data yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan pada fokus penelitian. Reduksi data ini berlanjut terus sesudah penelitian di lapangan sampai pada laporan akhir secara lengkap tersusun.

2. Penyajian data (*Display*)

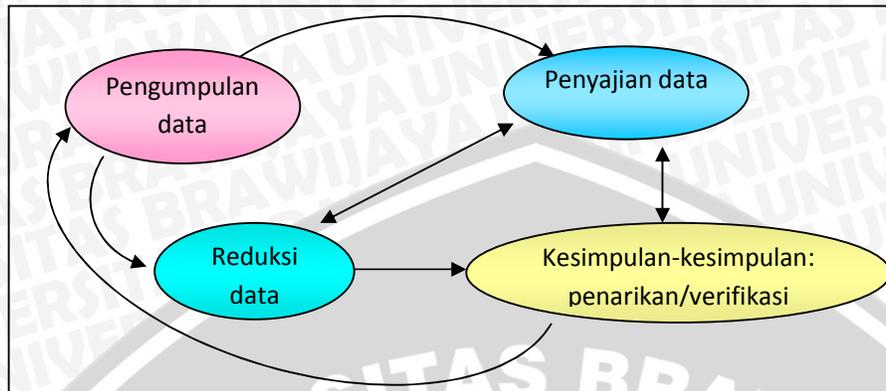
Penyajian data dimaksud sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan tentang adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan. Dengan melihat penyajian data, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi, kapan terjadinya dan apa yang harus dilakukan. Hal ini dilakukan untuk mempermudah peneliti melihat gambaran secara keseluruhan bagian-bagian tertentu dari penelitian sehingga data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Penyajian data dalam penelitian ini dapat berupa tabel, gambar, skema atau matriks dan dalam bentuk teks naratif yaitu kumpulan kalimat singkat agar lebih mudah untuk dimengerti dan dipahami.

3. Verifikasi atau menarik kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung.

Dari data-data yang telah dikumpulkan dan di analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan. Penarikan kesimpulan tersebut dilakukan selama penelitian berlangsung. Proses penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1  
Proses Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman, 1992

### G. Keabsahan Data

Agar hasil penelitian ini benar-benar dapat dipertanggungjawabkan, maka diperlukan pengecekan keabsahan temuan atau keabsahan data, derajat kepercayaan/kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standarisasi apa yang digunakan yang disebut keabsahan data (Sugiyono, 2007, h.120) mengemukakan bahwa ada 4 kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, yaitu:

1. Derajat kepercayaan (*credibility*), berfungsi melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.:
2. Keteralihan (*Transferability*)  
Kriteria ini dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan kejadian *empiris* tentang kesamaan konteks, menyediakan data deskriptif secukupnya dan melakukan penelitian kecil.
3. Kebergantungan (*Dependability*)  
Kriteria ini ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi, jika dua atau beberapa kali diadakan pengulangan suatu studi dalam suatu kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai.

#### 4. Kepastian (*Confirmability*)

Di sini pemastian bahwa sesuatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat dan penemuan seseorang.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan derajat kepercayaan. Kriteria derajat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui beberapa teknik pemeriksaan yaitu:

1. Ketekunan/keajegan pengamat berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentatif. Peneliti hendaknya mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol.
2. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu. Menurut Denzin dalam Moleong (2002, h.178) ada 4 (empat) triangulasi sebagai teknik pemeriksaan, yaitu memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Dalam penelitian ini teknik triangulasi yang digunakan adalah memanfaatkan penggunaan sumber, metode dan teori.
3. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi, dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.
4. Pengecekan data-data melalui perbandingan antara hasil analisis peneliti dengan data yang sebenarnya.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Gambaran Umum Kota Malang

##### 1.1 Keadaan Geografis

Kota Malang terkenal dengan semboyan Tri Bina Cita yaitu sebagai Kota Pendidikan, Kota Industri, dan Kota Pariwisata, yang mencerminkan profil potensi ekonomi Kota Malang. Sedangkan arah kebijakan pembangunan, sampai dengan saat ini ditetapkan 5 wilayah pengembangan BWK (Bagian Wilayah Kota/Sub City Center) dengan lokasi sebagaimana tertuang dalam Evaluasi/Revisi RT - RW Kota Malang Tahun 2001 – 2010 (BAPPEDA Kota Malang, 2001).

Secara geografis Kota Malang terletak pada koordinat  $112^{\circ} 06' - 112^{\circ} 07'$  Bujur Timur dan  $7^{\circ}06' - 8^{\circ}02'$  Lintang Selatan, dan batasan wilayah administratif di sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karang Ploso Kabupaten Malang, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang, sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang, dan Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Dengan luas wilayah 110,06 km<sup>2</sup>, Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Propinsi Jawa Timur setelah Kota Surabaya. Topografi wilayah Kota Malang merupakan dataran tinggi dengan ketinggian antara 440 - 667 meter di atas permukaan laut, dimana daerah terendah terletak di Kelurahan Tlogowaru Kecamatan Kedungkandang dan Daerah tertinggi di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru. Keadaan tanah di wilayah Kota Malang antara lain :

- a. Alluvial kelabu kehitaman [6.429,533 Ha]
- b. Mediteran coklat [1.136,643 Ha]
- c. Asosiasi latosol coklat kemerahan dan grey coklat [1.801,838 Ha]
- d. Bagian selatan termasuk dataran tinggi yang cukup luas, cocok untuk industri
- e. Bagian utara termasuk dataran tinggi yang subur, cocok untuk pertanian



Pada tahun 1879 di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakat semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan.

Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa kendali, perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri. Sejalan dengan perkembangan tersebut diatas, urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat diluar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya perumahan-perumahan liar yang pada umumnya berkembang disekitar daerah perdagangan, disepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan.

### **1.3 Keadaan Demografis Kota Malang**

Jumlah penduduk di Kota Malang merupakan jumlah kedua terbesar setelah ibukota jawa Timur, Surabaya. Menurut data pemerintah kota Malang jumlah penduduk pada tahun 2006 adalah 794.147 jiwa dimana komposisinya 398.392 jiwa laki-laki dan 395.755 jiwa perempuan. Untuk pertumbuhan penduduk dirata-rata 0,86 pertahun.

### **1.4 Pemerintahan**

Perlunya penataan aparatur guna mendapatkan aparatur yang memiliki kemampuan (*knowledge and skill*) dan sikap mental (*attitude*) yang baik ditindaklanjuti dengan penataan kelembagaan agar terbentuk kelembagaan yang mantap dengan struktur dan fungsi yang optimal. Dalam rangka penyelenggaraan urusan-urusan yang menjadi kewewenangan Pemerintahan Daerah sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota dan dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat perlu menata organisasi Perangkat Daerah Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pasal 10 dan Pasal 11 Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, perlu

meninjau kembali Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Fungsi dan Struktur Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Malang.

Oleh karena pertimbangan tersebut dibentuk Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Staf Ahli. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas dan kewajiban, Fungsi dan Struktur Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD, Sekretariat Daerah terdiri dari 3 (tiga) Asisten, 12 (duabelas) Bagian dan 36 (tiga puluh enam) Sub Bagian. Sedangkan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah terdiri dari 3 (tiga) Bagian dan 6 (enam) Sub Bagian. Bentuk penataan Organisasi Sekretariat Daerah, sebagai berikut :

1. Jumlah Asisten Sekretaris Daerah adalah 3 (tiga) Asisten, yaitu Asisten Administrasi Pemerintahan, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, dan Asisten Administrasi Umum;
2. Setiap Asisten mengkoordinasikan :
  - a. Asisten Administrasi Pemerintahan, mengkoordinasikan :
    - 1) Bagian Pemerintahan;
    - 2) Bagian Hukum;
    - 3) Bagian Organisasi.
  - b. Asisten Perekonomian dan Pembangunan, mengkoordinasikan :
    - 1) Bagian Pembangunan;
    - 2) Bagian Perekonomian dan Penanaman Modal;
    - 3) Bagian Kesejahteraan Rakyat.
  - c. Asisten Administrasi Umum, mengkoordinasikan :
    - 1) Bagian Hubungan Masyarakat;
    - 2) Bagian Umum;
    - 3) Bagian Keuangan;
    - 4) Bagian Perlengkapan.
3. Dari pembentukan 10 (sepuluh) Bagian dirinci sebagai berikut :
  - a. Bagian yang tidak mengalami perubahan, yaitu :
    - 1) Bagian Pemerintahan;

- 2) Bagian Hukum;
  - 3) Bagian Organisasi;
  - 4) Bagian Pembangunan;
  - 5) Bagian Keuangan;
  - 6) Bagian Perlengkapan;
- b. Bagian yang mengalami perubahan, yaitu :
- 1) Bagian Hubungan Masyarakat, diubah dengan memasukkan fungsi protokol, sebagai Subbagian Protokol, sedangkan Subbagian Sandi dan Telekomunikasi, dialihkan menjadi fungsi pada Subbagian Tata Usaha Bagian Umum;
  - 2) Bagian Umum, diubah dengan memasukkan fungsi sandi dan telekomunikasi ke dalam Subbagian Tata Usaha, serta dibentuk Subbagian Kepegawaian, sedangkan Subbagian dialihkan ke Bagian Hubungan Masyarakat;
  - 3) Bagian Perekonomian dan Penanaman Modal, diubah dengan memasukkan fungsi kerja sama ke dalam Subbagian Penanaman Modal, dan memasukkan fungsi ketahanan pangan dengan membentuk Subbagian Ketahanan Pangan serta mengubah nomenklatur Subbagian Sarana Perekonomian menjadi Subbagian Perekonomian;
  - 4) Bagian Sosial, diubah nomenklaturnya menjadi Bagian Kesejahteraan Rakyat. Sebagian fungsinya diwadahi dalam fungsi Dinas Ketenagakerjaan dan Sosial, dan Dinas Kepemudaan dan Olahraga.
- c. Bagian yang dihapus, yaitu :
- 1) Bagian Kas dan Kekayaan Daerah, fungsinya dialihkan ke dalam fungsi Bagian Keuangan;
  - 2) Bagian Lingkungan Hidup fungsinya dikembangkan dengan membentuk Badan Lingkungan Hidup.

### 1.5 Potensi Kota Malang

Kota Malang memiliki berbagai potensi yang besar. Keadaan yang geografis yang sangat strategis mendukung pengembangan sektor pertanian dan

perkebunan. Kemudahan akses darat laut dan udara ditambah banyak tersedianya tenaga kerja yang terdidik dan terampil mendukung berkembangnya sektor industri.

Disamping itu, banyaknya universitas dan sekolah baik negeri maupun swasta yang memiliki kualifikasi setara perguruan tinggi dan sekolah luar negeri menjanjikan kota malang untuk berkembang sebagai kota pendidikan internasional. Pemerintah kota malang mencanangkan TRIBINA CITRA KOTA MALANG sebagai fokus utama pengembangan kota malang. Yaitu:

1. Kota Malang sebagai Kota Pendidikan,

Merupakan potensi daerah yang memiliki nilai jual dan daya saing baik di tingkat regional maupun nasional. Dalam era globalisasi dunia pendidikan menghadapi berbagai tantangan dalam menghadapi perubahan yaitu dengan adanya tuntutan masyarakat memperoleh fasilitas pendidikan yang baik dan berkualitas. Upaya yang dilaksanakan adalah dengan menciptakan visi dan misi pendidikan Kota Malang, menjalin mitra dengan lembaga perguruan tinggi baik dalam bidang pengkajian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun dalam pengembangan kualitas Kota Malang pada umumnya. Kota Malang dipenuhi oleh berbagai sekolah, kampus perguruan tinggi, lembaga pendidikan non formal atau tempat-tempat kursus, serta sejumlah pondok pesantren.

2. Kota Malang Sebagai Kota Industri

Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, wajah dan kondisi Kota Malang telah menunjukkan perkembangan sangat pesat seiring dengan pembangunan infrastruktur dan terciptanya kondisi daerah yang kondusif. Pemerintah juga senantiasa bekerja secara profesional guna melahirkan kebijakan yang diperlukan sebagai jaminan pelayanan prima yang efektif, efisien, dan murah kepada masyarakat maupun kepada investor yang ingin menanamkan modalnya di Kota Malang. Untuk menumbuhkan rasa kebersamaan, strategi dan kebijakan secara garis besar dituangkan dalam Visi dan Misi Kota Malang, dengan tujuan seluruh komponen merasa mempunyai kewajiban mewujudkannya. Kota Malang sejak dulu sangat dikenal dengan industri rokok kreteknya. Diversifikasi produk industri kecil dan menengah yang mulai bangkit sejak berlangsungnya krisis ekonomi,

masih memerlukan bimbingan dalam hal peningkatan mutu, teknis dan penanam modal untuk mempercepat pemulihan pembangunan ekonomi yang berbasis pada ekonomi kerakyatan, serta untuk perkembangannya di masa mendatang.

Sedangkan industri besar yang ada di Kota Malang masih perlu adanya wahana untuk diperkenalkan secara luas, sehingga semakin mendukung produktivitas Kota Malang sebagai Kota Industri.

### 3. Kota Malang Sebagai Kota Pariwisata

Kota Malang sangat dikenal dengan sebutan Kota Bunga, karena dengan tanah yang subur dan iklim yang mendukung, berbagai jenis tanaman maupun bunga dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, sehingga hawa pegunungan yang sejuk sangat terasa. Kondisi ini merupakan daya tarik yang kuat bagi sebagian masyarakat kota-kota besar untuk menjadikan Kota Malang sebagai kota peristirahatan bahkan sebagai tempat tinggal dan menetap, yang pada gilirannya mempercepat pertambahan jumlah penduduk.

## 2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

### 2.1 Lokasi

Lokasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Jl. Ijen 30-A Malang, telp (0341) 362005 fax (0341) 335686 e-mail : [perpustakaan@malangkota.go.id](mailto:perpustakaan@malangkota.go.id)  
website : [digilib.malangkota.go.id](http://digilib.malangkota.go.id)

SMS Center Perpustakaan Umum Kota Malang

- a. Untuk Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang  
Ketik LAYANAN kirim ke 081 555 690 100
- b. Untuk Informasi Kegiatan Perpustakaan Umum Kota Malang  
Ketik INFO kirim ke 081 555 690 100

Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang ini terletak ditengah kota yang strategis, berdekatan dengan komplek perumahan, kampus perguruan tinggi negeri dan swasta serta pendidikan sekolah tingkat dasar maupun menengah, menempati gedung berlantai tiga dengan luas 3.000 meter persegi diatas sebidang tanah seluas 2.592 meter persegi. Dan dibangun diareal seluas 2.487 M dengan luas bangunan 234 M terdiri dari dua lantai.

Lantai pertama dipergunakan untuk : ruang Kepala, ruang Tata usaha, ruang Layanan Anak, ruang Café Internet, ruang Audio Visual, Kantin , Mushola dan ruang Toilet.

Lantai kedua dipergunakan untuk : ruang Seksi Pengembangan, ruang Referensi, ruang Seksi Perpustakaan Umum, ruang Koleksi Umum, ruang Pengolahan Bahan Pustaka, ruang Dapur dan Toilet.

Lantai ketiga dipergunakan untuk : ruang Diskusi, ruang Aula dan ruang Dewan Pendidikan Kota. Diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kota Malang pada tanggal 17 Agustus 1966, secara resmi dipergunakan pada tanggal 22 mei 1972 dan diresmikan oleh Bapak Walikota dan ketua DPRD Kota Daerah Tingkat II Malang.

Adapun batas-batas dari kantor Perpustakaan Umum dan Arsip adalah sebagai berikut:

Sebelah utara berbatasan dengan Jalan Simpang Balapan

Sebelah selatan berbatasan dengan Jalan Ijen

Sebelah barat berbatasan dengan Jalan Wilis

Sebelah timur berbatasan dengan Jalan Kawi

## **2.2 Sejarah Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang**

Menurut sejarah permulaannya, gedung berlantai dua ini dibangun atas bantuan perusahaan PT. Bentoel pada tahun 1965, dan diresmikan penggunaannya sebagai sarana Perpustakaan oleh Pemerintah Daerah Tingkat II Kotamadya Malang tanggal 17 Agustus 1966, dan pada tahun 1972 oleh Walikota Malang bapak Kol. Indra Soedarmadji perpustakaan ini difungsikan secara resmi sebagai Perpustakaan Umum Pusat dibawah koordinasi dan pengawasan bagian administrasi umum Pemerintah Daerah Kotamadya Malang.

Gedung yang terletak di Jl. Ijen no.30A Malang ini merupakan sumbangan dari OPS Rokok Kretek Bentoel dan selesai dibangun tanggal 17 Agustus 1965 yang selanjutnya diserahkan kepada emerintahan Kotamadya Dati II Malang.

Sedangkan untuk peresmian dilaksanakan oleh Pemda Kodya Dati II Malang pada tanggal 17 Agustus 1966, karena Kota Malang membutuhkan Perpustakaan maka Gedung tersebut dipergunakan sebagai Kantor Perpustakaan Malang. Pada tanggal 22 Mei 1972 Kantor Perpustakaan Malang diresmikan

menjadi Perpustakaan Umum Pusat Kotamadya Dati II Malang oleh Bapak Walikotamadya KDH Tk. II Malang dengan dihadiri oleh Ketua DPRD dan Instansi dari Pemerintahan serta swasta.

Berdasarkan SK Walikotamadya tanggal 2 Oktober 1972 No. 64/U/1972 tentang Penghentian pengurusan oleh Bagian Hukum/DPRD maka untuk sementara Perpustakaan Umum Pusat ditangani oleh Seksi dari Bagian Administrasi Umum.

Pada saat ini Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang telah ditetapkan sebagai lembaga/perangkat daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang No. 6 Tahun 2004 tanggal 20 April 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Badan dan Kantor sebagai Lembaga Teknis Pemerintah Kota Malang (Lembaran Daerah Kota Malang tahun 2004 Nomor 3/D), ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Walikota Malang Nomor 355 tahun 2004 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, maka penanganan Perpustakaan tersebut menjadi tugas pokok dan fungsi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Pada akhir tahun 2003 Gedung Perpustakaan Umum dibangun kembali (direnovasi dengan biaya 5 milyar rupiah) untuk memenuhi standard Perpustakaan Umum yang modern dan diresmikan pada tanggal 23 Desember 2004 oleh Walikota Malang Drs. Peni Suparto, M.Ap.

### **2.3 Visi Dan Misi**

Visi :

Sebagai pusat pengembangan informasi dan pusat arsip Kota Malang.

Misi :

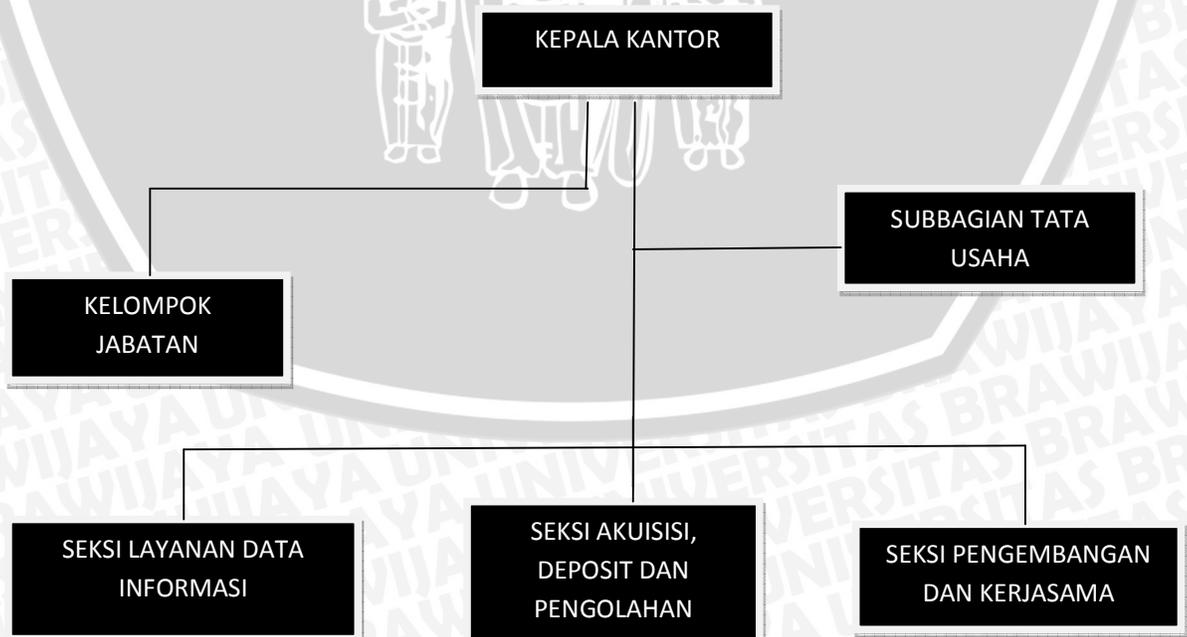
- 1) Meningkatkan pembinaan, pengembangan, serta pendayagunaan berbagai jenis perpustakaan dan cara kearsipan;
- 2) Menyelamatkan, memelihara, dan mengamankan arsip sebagai sarana informasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang accountable;
- 3) Menarik, memelihara, dan melestarikan karya cetak dan karya rekam hasil budaya bangsa, khususnya karya budaya daerah Kota Malang.

- 4) Memberdayakan arsip sebagai tulang punggung manajemen pemerintahan dan pembangunan
- 5) Memberdayakan arsip sebagai bukti akuntabilitas kinerja aparatur Negara
- 6) Memberdayakan arsip sebagai bukti sah di pengadilan.
- 7) Menjadikan arsip sebagai memori kolektif dan jatidiri bangsa, serta warisan nasional dan memberikan akses seluas-luasnya kepada anak bangsa demi kemaslahatannya.

#### 2.4 Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Struktur organisasi merupakan alat untuk tercapainya tujuan dari sebuah organisasi/instansi, maka segala tugas wewenang serta tanggung jawab dari setiap bagian struktur organisasi akan terlihat jelas sesuai dengan fungsinya masing – masing, yang dapat menciptakan sistem kerja yang efisien dan efektif. Jadi struktur organisasi menunjukkan kerangka hubungan antara fungsi-fungsi atau bagian-bagian yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda. Berikut untuk memperjelas struktur organisasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dapat dilihat pada bagan berikut ini:

Gambar 3  
Struktur Organisasi  
Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang



Sumber: Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

### 1. Tugas Pokok dan Fungsi

Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang perpustakaan dan arsip daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan perpustakaan dan kearsipan:
- b. Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja di bidang pengelolaan dan perpustakaan dan arsip:
- c. Pelaksanaan pelestarian bahan pustaka karya cetak dan karya rekam daerah
- d. Pelaksanaan pelayanan perpustakaan pada masyarakat
- e. Pelaksanaan kerjasama kearsipan dan perpustakaan dengan instansi lain
- f. Pelaksanaan pembinaan pengelolaan arsip di lingkungan pemerintah Daerah
- g. Pelaksanaan layanan jasa kearsipan bagi Perangkat Daerah
- h. Pelaksanaan pengelolaan arsip statis yang telah diakuisisi
- i. Pembinaan teknis perpustakaan masyarakat dan sekolah
- j. Pelaksanaan kerjasama perpustakaan dengan instansi lain
- k. Pelaksanaan Standar pelayanan Minimal (SPM)
- l. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP)
- m. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan /atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodic yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan
- n. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang perpustakaan dan kearsipan
- o. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah daerah

- p. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan
- q. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional
- r. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- s. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## 2. Seksi Pengembangan dan Kerjasama

Seksi Pengembangan dan Kerjasama melaksanakan tugas pokok pengkajian dan kerjasama serta pengembangan bahan pustaka, sistem kearsipan, prasarana dan sarana perpustakaan dan arsip daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pengembangan dan Kerjasama mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program dan kegiatan pengkajian dan kerjasama sertapengembangan bahan pustaka, sistem kearsipan, prasarana dan sarana perpustakaan dan arsip daerah;
- b. Pelaksanaan kerjasama dengan instansi lain baik dalam maupun luar negeri dalam rangka pengembangan perpustakaan dan arsip daerah;
- c. Pembinaan teknis perpustakaan masyarakat dan sekolah;
- d. Pelaksanaan pembinaan pengelolaan arsip dinamis di lingkungan Pemerintah Daerah;
- e. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan terhadap penyelenggaraan kearsipan di lingkungan Pemerintah Daerah;
- f. Pelaksanaan pengembangan peningkatan sumber daya manusia Pustakawan dan Arsiparis melalui pendidikan dan pelatihan;
- g. Pembinaan tenaga fungsional Pustakawan dan Arsiparis di lingkungan Pemerintah Daerah;
- h. Pelaksanaan penelitian, pengkajian dan pengembangan sistem, sarana dan prasarana perpustakaan dan arsip daerah;
- i. Pelaksanaan penelitian, pengkajian dan pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia perpustakaan daerah;
- j. Pelaksanaan pameran dan promosi;

- k. Pelaksanaan standarisasi prasarana dan sarana kearsipan;
  - l. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
  - m. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Seksi Pengembangan dan Kerjasama;
  - n. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
  - o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai tugas dan fungsinya.
3. Seksi Akuisisi, Deposit dan Pengolahan

Seksi Akuisisi, Deposit dan Pengolahan melaksanakan tugas pokok :

- a. Pengolahan karya cetak dan karya rekam;
- b. Pengembangan dan pengolahan serta evaluasi bahan pustaka dan tindak lanjut serah simpan karya cetak dan karya rekam;
- c. Pengolahan, penyimpanan, penyusutan dan pengendalian arsip inaktif serta perawatan dan pelestarian arsip statis.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

Seksi Akuisisi, Deposit dan Pengolahan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan program dan kegiatan pengelolaan karya cetak dan karya rekam, pengembangan dan pengolahan serta evaluasi bahan pustaka dan tindak lanjut serah simpan karya cetak dan karya rekam;
- b. Penyusunan program dan kegiatan pengolahan, penyimpanan, penyusutan dan pengendalian arsip inaktif serta perawatan dan pelestarian arsip statis;
- c. Pelaksanaan pengolahan bahan pustaka dan arsip inaktif;
- d. Pelaksanaan penerbitan naskah sumber arsip;
- e. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi bahan pustaka dan tindak lanjut kegiatan serah simpan karya cetak dan karya rekam;
- f. Pelaksanaan pengelolaan serah simpan karya cetak dan karya rekam, bahan pustaka kelabu (*grey literature*), terbitan nasional, regional dan internasional;
- g. Pelaksanaan penyusunan bibliografi dan katalog induk daerah, literature sekunder lainnya;

- h. Pelaksanaan penyimpanan, pemeliharaan, perawatan, dan pengendalian arsip inaktif;
  - i. Pelaksanaan penyusutan arsip inaktif;
  - j. Pelaksanaan akuisisi dan penelusuran informasi pelaku sejarah;
  - k. Pelaksanaan pengolahan dan penyimpanan arsip statis;
  - l. Pelaksanaan pemeliharaan, perawatan, pelestarian dan pengamanan arsip statis;
  - m. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Seksi Akuisisi, Deposit dan Pengolahan;
  - n. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
  - o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai tugas dan fungsinya.
4. Seksi Layanan Dan Informasi

Seksi Layanan dan Informasi melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan layanan informasi, layanan perpustakaan, pelestarian bahan pustaka dan jasa penelusuran arsip serta jasa teknis kearsipan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Layanan dan Informasi mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan program dan kegiatan pelayanan informasi, layanan perpustakaan, pelestarian bahan pustaka dan jasa penelusuran arsip serta jasa teknis kearsipan;
- b. Pemberian layanan informasi kearsipan kepada pengguna dan/atau jasa penelusuran arsip;
- c. Pengumpulan data dan bahan tentang Arsip dari Lembaga Pemerintah, swasta dan perseorangan yang terkait dalam rangka penyediaan informasi jasa kearsipan;
- d. Penyusunan pedoman dan petunjuk kerja dalam memberikan informasi jasa layanan kearsipan, jasa penelusuran kearsipan statis dan penggunaan perpustakaan;
- e. Pelaksanaan pelayanan koleksi umum, khusus dan keliling pada masyarakat serta layanan kearsipan;

- f. Pelayanan pembentukan jaringan informasi arsip statis di lingkungan Pemerintah Daerah;
- g. Pelaksanaan bimbingan pemakai;
- h. Pelaksanaan pameran dan promosi;
- i. Pelaksanaan otomasi perpustakaan;
- j. Pelaksanaan pelestarian bahan pustaka;
- k. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- l. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Seksi Layanan dan Informasi;
- m. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- n. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai tugas dan fungsinya.

#### 5. Sub Bagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Subbagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja);
2. Pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
3. Penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
4. Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;
5. Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolanan dan kepustakaan;
6. Pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian;
7. Pengelolaan anggaran dan retribusi;
8. Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai;
9. Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
10. Pengelolaan rumah tangga dan perlengkapan;
11. Pengkoordinasian pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);

12. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
13. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
14. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);
15. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang perpustakaan umum dan arsip;
16. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah Daerah;
17. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
18. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai tugas dan fungsinya.
19. Pelaksanaan penyusunan bibliografi daerah, katalog induk daerah, bahan rujukan berupa indeks, bibliografi subyek, abstrak dan literature sekunder lainnya;
20. Pengadaan, pengumpulan/penyimpanan, pelestarian dan penyajian bahan pustaka karya cetak serta karya rekam daerah;
21. Pelaksanaan pelayanan perpustakaan pada masyarakat;
22. Pelaksanaan layanan jasa kearsipan bagi Perangkat Daerah;
23. Pelaksanaan pengelolaan arsip statis yang telah diakuisisi;
24. Pelaksanaan pengendalian pengawasan terhadap penyelenggaraan kearsipan di lingkungan Pemerintah Daerah;
25. Pembinaan teknis perpustakaan masyarakat dan sekolah;
26. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
27. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang perpustakaan dan arsip daerah;
28. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumahtangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan, dan kearsipan;
29. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah Daerah;
30. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional;

31. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
32. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

#### 6. Kepala Kantor

Kepala Kantor mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud, mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit kerja dibawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

### B. Penyajian Data Fokus Penelitian

#### 1. Efektivitas Pengelolaan data arsip pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang:

Pengelolaan data arsip pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang ditangani oleh salah satu seksi yaitu Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Pengelolaan data arsip meliputi:

##### 1.1 Pencatatan

Pencatatan surat-surat dengan menggunakan kartu (buku) agenda atau buku register yang dilakukan untuk surat-surat baik surat masuk maupun surat keluar disebut pula sebagai pola pencatatan lama. Ciri-ciri pola lama pencatatan surat yaitu:

1. Tidak terdapat perbedaan antara surat penting dan biasa. Semua surat dipandang sama kepentingannya dan kegunaannya dalam aktivitas organisasi.
2. Tidak terdapat kesamaan cara memanggil surat antara orang yang memerlukannya dengan petugas kearsipan. Misalnya orang menyebut masalahnya.

Sedangkan petugas kearsipan mengenal surat-surat dengan kode agenda yang tidak mencerminkan permasalahan yang dikandungnya.

3. Pada pola lama surat-surat setelah dicatat oleh agendaris diteruskan kepada pimpinan.

Dari pimpinan baru disampaikan kepada bagian-bagian sesudah diberikan disposisi dengan menggunakan “strook disposisi”, baik surat-surat penting maupun surat rutin biasa.

Tabel 1  
Format Kartu atau Buku Agenda Surat Masuk

Halaman:

Tgl Terima	No urut (agenda)	pengirim	Tgl Surat	Nomor Surat	perihal	Bertalian dengan		Keterangan
						Agenda No.	Perbal No.	

Seperti tampak pada contoh format model Kartu Agenda Surat Masuk (tabel 1) kolom-kolomnya terdiri dari:

- 1) Tanggal terima, diisi dengan tanggal terima (lihat Stempel Agenda, stempel tanda terima (Receipt).
- 2) Nomor urut (agenda no.) diisi dengan nomor urut penerimaan (lihat Stempel Agenda)
- 3) Pengirim, diisi dengan nama organisasi, perusahaan, lembaga, atau orang yang mengirim surat.
- 4) Tanggal surat diisi dengan keterangan tanggal surat yang tertera pada surat.
- 5) Nomor surat diisi dengan keterangan nomor surat yang tercantum pada surat.
- 6) Perihal diisi dengan keterangan perihal atau pokok soal surat. Jika di dalam surat tidak terdapat keterangan perihal, maka pokok soal surat dapat disarikan dari isi surat.

- 7) Bertalian dengan “Agenda Nomor” diisi apabila surat tersebut mempunyai kaitan dengan surat yang sudah pernah diterima sebelumnya. Kolom “Agenda No.” dari surat sebelumnya yang mempunyai keterkaitan. Sedangkan kolom “Bertalian dengan Perbal No.” diisi apabila surat tersebut mempunyai kaitan dengan surat yang sudah pernah dikirim atau dikeluarkan sebelumnya. Kolom “Perbal No.” diisi dengan keterangan nomor urut yang diambil dari kolom “Perbal No.” dari surat sebelumnya yang mempunyai kaitan.
- 8) Keterangan dapat diisi dengan informasi tentang lampiran, kode masalah, kode unit pengolah.

Tabel 2  
Format Kartu atau Buku Agenda Surat Keluar

Halaman :

Tgl Kirim/surat	No urut (Perbal)	Kepada	Nomor Surat	Perihal	Bertalian dengan		Keterangan
					Agenda No.	Perbal No.	

Seperti tampak pada contoh format model Kartu Agenda Surat keluar (tabel 2) kolom-kolomnya terdiri dari:

- 1) Tanggal surat/kirim, diisi dengan tanggal surat. Tanggal surat dan tanggal kirim untuk surat keluar seyogyanya dilakukan dengan memberikan stempel tanggal, yaitu pada saat surat hendak dikirim.  
Dengan demikian terdapat kesamaan antara tanggal surat dan tanggal kirim surat keluar. Ini untuk menjaga kesan administrasi surat yang tertib dan tidak menunda-nunda pekerjaan.

- 2) Nomor surat (perbal no.) diisi dengan nomor urut. Perbal nomor ini dijadikan sebagai dasar pemberian nomor surat.
- 3) Kepada, diisi dengan nama jabatan pimpinan organisasi, perusahaan, lembaga, atau orang yang dikirim surat.
- 4) Nomor surat diisi dengan keterangan nomor surat yang tercantum pada surat. Nomor surat pada bagian yang menunjukkan nomor urut surat (jumlah surat) yang dikeluarkan, biasanya dikosongi (tidak diketik) terlebih dahulu dan baru diisi ketika surat akan dikirim.
- 5) Perihal diisi dengan keterangan perihal atau pokok soal surat.
- 6) Bertalian dengan “Agenda Nomor” diisi apabila surat tersebut mempunyai kaitan dengan surat yang sudah pernah diterima sebelumnya. Kolom “Agenda No.” diisi dengan keterangan nomor urut yang diambil dari kolom “Agenda No.” dari surat sebelumnya yang mempunyai keterkaitan. Sedangkan kolom “bertalian dengan Perbal No.” diisi apabila surat tersebut mempunyai kaitan dengan surat yang sudah pernah dikirim atau dikeluarkan sebelumnya. Kolom “perbal No.” diisi dengan keterangan nomor urut yang diambil dari kolom “Perbal No.” dari surat sebelumnya yang mempunyai kaitan.
- 7) Keterangan dapat diisi dengan informasi lampiran surat, kode masalah atau kode unit pengolah yang membuat surat, atau tanggal diterimanya surat.

Dalam sistem buku agenda, data penting perihal surat-surat masuk dan surat keluar dicatat dalam suatu buku. Semua surat masuk dan keluar terlebih dahulu diberi stempel agenda yang berisi data singkat mengenai penerimaan surat tersebut. Kemudian, surat diberi nomor berurutan dan nomor ini biasanya juga merupakan nomor surat yang tercantum pada surat.

Oleh karena itu, rancangan surat yang akan dikeluarkan harus terlebih dahulu disesuaikan dengan penomorannya dengan catatan dalam buku agenda. Karena menggunakan nomor sebagai ciri pengenal surat, sistem buku agenda disebut juga sistem *numerik* agenda. Data surat yang dicatat dalam buku agenda meliputi nomor urut, tanggal pengiriman/penerimaan, nama pengirim/yang dikirim, keterangan singkat isi surat, keterangan tentang hubungan surat itu

dengan surat yang terdahulu, keterangan lain (lampiran, kondisi surat, dan sebagainya). Ada tiga macam buku agenda. Buku agenda tunggal dipergunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar sekaligus dengan nomor berurutan. Buku agenda berpasangan dipergunakan untuk mencatat surat masuk di halaman sebelah kiri dan untuk mencatat surat keluar di halaman sebelah kanan dengan nomor urut sendiri-sendiri.

Buku agenda kembar ialah dua buah buku yang masing-masing dikhususkan untuk pencatatan surat masuk dan keluar saja. Berdasarkan wawancara dengan bu yayuk salah satu staf bagian tata usaha, diperoleh keterangan bahwa:

*“Untuk pencatatan surat masuk dan surat keluar masih menggunakan pola lama, dimana pola pencatatannya menggunakan buku agenda”. Dan untuk mencatat surat yang masuk dan surat yang keluar menggunakan buku agenda kembar, dimana antara surat yang masuk dan surat yang keluar dicatat pada buku yang berbeda. Menurut bu Yayuk, satu buku agenda dipergunakan untuk periode satu tahun. Pada pergantian tahun, digunakan buku agenda yang baru dan penomoran dimulai dari angka 1 lagi. (wawancara pada tanggal 26 April Pukul 13.00-14.00)*

## **1.2 Pengendalian dan Pendistribusian**

Pengendalian arsip adalah upaya menjamin agar pemrosesan pengurusan warkat (surat dan naskah lainnya) baik yang masuk maupun yang keluar, berlangsung baik sehingga tidak hilang, tidak rusak dan dapat disediakan bilamana diperlukan. Pada bagian ini akan dibicarakan tentang prosedur pengurusan arsip.

### **1. Prosedur pengurusan surat masuk sederhana/pola Lama**

- 1) Penerimaan oleh petugas dari pengirim atau pengantar surat.
- 2) Pemeriksaan kebenaran alamat dan sifat surat yang mungkin tercantum pada amplop. Apabila alamatnya keliru harus diserahkan kembali kepada pengirim. Surat yang bersifat rahasia tidak dibuka. Surat pribadi langsung diberikan kepada yang bersangkutan. Surat dinas dibuka dan dibubuhi cap tanggal terima atau stempel agenda, ditentukan pokok soalnya dan diberi kode.
- 3) Pencatatan pada kartu arsip atau pada buku agenda surat masuk.

- 4) Pembubuhan nomor urut simpan pada surat.
  - 5) Penentuan disposisi oleh sekretaris atau Kepala tata Usaha.
  - 6) Penyerahan surat kepada pengolah untuk diproses paling lama dua hari.
  - 7) Penyimpanan. Setelah selesai diproses, surat disimpan oleh Petugas Tata Warkat.
2. Prosedur pengurusan surat keluar sederhana/pola Lama:
- 1) Pembuatan konsep surat oleh ketua, sekretaris, kepala seksi atau petugas tata usaha
  - 2) Pemeriksaan konsep surat oleh sekretaris baik segi kebenaran isi maupun bentuknya.
  - 3) Persetujuan konsep surat dan pengetikan oleh petugas tata usaha
  - 4) Pembacaan hasil pengetikan, pemeriksaan kelengkapan surat, pengesahan dan penandatanganan oleh ketua atau sekretaris, pembubuhan cap tanggal kirim, pelipatan surat dan pemasukannya ke dalam amplop, pembubuhan perangko, pemberian perekat pada amplop oleh petugas tata usaha.
  - 5) Pencatatan pada kartu arsip atau buku agenda surat keluar.
  - 6) Pencatatan pada kartu ekspedisi dan diberikan kepada petugas pengantar (ekspediter) untuk dikirimkan.
  - 7) Penyimpanan arsip.

Berikut kutipan wawancara dengan bu Yayuk, salah satu staf di unit Tata Usaha:

*“Untuk masalah prosedur pengurusan surat masuk dan surat keluar pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip kota Malang masih menggunakan prosedur yang lama. “Bahwa untuk pengurusan surat keluar yang ada di seksi pengolahan dan pengelolaan dijadikan satu dengan pengurusan surat keluar yang ada pada bagian tata usaha. Dan untuk arsip yang masuk ke unit kearsipan berasal dari unit pengolah masing – masing tanpa melalui unit tata usaha karena arsip yang masuk ke unit kearsipan adalah arsip inaktif. Dalam penyimpanan kearsipan dilakukan pada dua tempat yaitu di unit pengolah masing – masing untuk arsip yang aktif dan pada unit kearsipan untuk arsip yang inaktif. (wawancara pada tanggal 26 April pukul 13.00-14.00)*

Dari hasil wawancara peneliti dengan kepala seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang bapak Triwi mengenai prosedur pengurusan surat sampai dengan pendistribusian surat diperoleh hasil sebagai berikut:

*"Pada dasarnya pengurusan surat yang dilakukan pada seksi pengolahan dan pengelolaan kantor perpustakaan umum dan arsip kota malang langsung masuk ke kantor tersebut tanpa melalui bagian tata usaha. Hal ini dikarenakan arsip yang masuk ke unit kearsipan adalah arsip inaktif, kemudian digudangkan ke unit kearsipan yang mana arsip yang berada di unit kearsipan yang semuanya adalah arsip inaktif."*

*(wawancara pada tanggal 1 Mei pukul 09.00)*

Untuk lebih mengetahui kondisi jumlah pengurusan surat masuk pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip, sesuai atau tidaknya pengurusan naskah surat dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3**  
**Keadaan Surat Masuk**  
**Pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang (keadaan sampai dengan tahun 2008)**

No	Bulan	Jumlah	Prosedur masuknya surat	
			Melalui bagian tata usaha	Melalui unit kearsipan
1	Januari	50 set		50 set
2	Februari	18 set		18 set
3	Maret	12 set		12 set
4	April	90 set		90 set
5	Mei	112 set		112 set
6	Juni	41 set		41 set
7	Juli	150 set		150 set
8	Agustus	122 set		122 set
9	September	32 set		32 set
10	Oktober	69 set		69 set
11	November	105 set		105 set
12	Desember	85 set		85 set
	<b>Jumlah</b>	<b>896 set</b>		<b>896 set</b>

Sumber: seksi pengolahan dan pengelolaan kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Dari tabel diatas tentang keadaan pengurusan surat masuk pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip adalah sejumlah 896 set dari jumlah tersebut

semua sudah sesuai dengan prosedur yaitu langsung melalui unit kearsipan tanpa melalui unit tata usaha karena yang masuk di sini adalah sebatas arsip inaktif. Kecuali arsip aktif harus melalui unit tata usaha terlebih dulu.

b. Pengurusan Surat Keluar

Untuk mengetahui jumlah pengurusan surat keluar pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip dapat kita lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4**  
**Keadaan Surat Keluar**  
**Pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan**  
**Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang**  
**(keadaan sampai dengan tahun 2008)**

No	Bulan	Jumlah	Prosedur masuknya surat	
			Melalui bagian tata usaha	Melalui unit kearsipan
1	Januari	38	38	
2	Februari	56	56	
3	Maret	38	38	
4	April	50	50	
5	Mei	53	53	
6	Juni	25	25	
7	Juli	27	27	
8	Agustus	47	47	
9	September	45	45	
10	Oktober	55	55	
11	November	43	43	
12	Desember	37	37	
	<b>Jumlah</b>	<b>514</b>	<b>514</b>	

*Sumber: seksi pengolahan dan pengelolaan kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang*

Berdasarkan pada tabel 4 diatas tentang keadaan pengurusan surat keluar pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang dapat dilihat bahwa jumlah surat yang keluar secara keseluruhan sejumlah 514 lembar. Dari jumlah tersebut semuanya sesuai dengan prosedur pengurusan surat keluar yaitu melalui bagian tata usaha terlebih dahulu sebelum surat tersebut ditujukan pada instansi yang dimaksud.

Surat-surat keluar yang diproses pada unit pengolah tidak langsung dikirimkan oleh Unit Pengolah, namun harus melalui mekanisme melalui Unit Kearsipan. Hal ini ditujukan untuk mengetahui mengenai kemana surat tersebut akan dikirimkan, juga perlunya menentukan sifat-sifat surat yang akan dikirimkan tersebut, sehingga surat-surat yang akan dikirimkan dapat dikontrol.

### **1.3 Penyimpanan Arsip**

Untuk menjaga agar kearsipan di dalam organisasi dapat mencapai tujuannya yaitu menjamin keselamatan arsip dan penyediaan kembali arsip dengan cepat ketika dibutuhkan, maka petugas tata arsip harus melakukan penyimpanan arsip secara tertib dan sistematis. Disamping itu juga harus melakukan kegiatan-kegiatan kearsipan lainnya dengan menggunakan pedoman pelaksanaan kearsipan yang standar. Asas pengorganisasian kearsipan merupakan pedoman atau ketentuan mengenai pelaksana pengurusan surat dan naskah lain yang disepakati oleh pihak pengambil keputusan di dalam organisasi untuk diterapkan dalam suatu organisasi. Untuk itu setiap organisasi perlu menetapkan asas pengorganisasian kearsipan yang dipandang sesuai dengan besar kecilnya (ukuran organisasi). Dari hasil wawancara peneliti terhadap Arsiparis unit kearsipan (Bapak Harmaji) mengenai azas yang dipergunakan dalam penyimpanan arsip diperoleh hasil sebagai berikut:

*"Pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang kegiatan penyimpanan data arsip menggunakan atau menganut azas sentralisasi dalam kebijaksanaan dan desentralisasi dalam pelaksanaan. Artinya bahwa pengelolaan surat dibebankan dan dipertanggungjawabkan kepada satu unit organisasi sehingga keseragaman sistem dan prosedur maupun peralatan dapat tercapai. Sedangkan pelaksanaan masing-masing unit kerja dalam suatu organisasi melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengolahan surat-surat*

*sendiri”. Selama masih aktif, arsip dikelola dan disimpan pada unit kerja masing – masing, sedangkan arsip yang sudah inaktif dikelola dan disimpan pada unit arsip sentral. Dengan demikian selalu ada perpindahan arsip dari file aktif ke file inaktif.  
(wawancara pada tanggal 30 April pukul 10.00)*

Metode penyimpanan arsip menurut pokok masalah/soal adalah suatu cara dalam meletakkan atau menyusun warkat-warkat yang di simpan berdasarkan golongan-golongan (klasifikasi) isi permasalahan yang terkandung di dalam masing-masing warkat.

Dengan demikian, pola klasifikasi arsip yang disusun oleh setiap organisasi dijadikan sebagai dasar cara atau metode penyimpanan ini. Dalam menggunakan metode ini, menurut prosedur penyimpanan di atas, berarti harus disiapkan terlebih dahulu laci *filig cabinet*, *guide*, dan *folder* atau *map* yang ditulisi mengenai pokok masalah-pokok masalah beserta perincian sub masalah dan submasalahnya sebagai *referensi* dan petunjuk yang akan membantu memperlancar pelaksanaan penyimpanan arsip dengan metode pokok masalah ini. Dari uraian tersebut diatas, diperoleh keterangan dari bapak Harmaji, Arsiparis pada seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang bahwa:

*“Dalam penyimpanan arsip, unit – unit mana yang semestinya menyimpan sangat tergantung pada kebijakan yang berlaku pada organisasi yang bersangkutan, apakah arsip tersebut disimpan pada unit pengolah atau unit kearsipan atau pun pada kedua – duanya. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pengawasan terhadap pemeliharaan dan penemuan kembali arsip pada unit – unit tertentu. Sistem penyimpanan arsip yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip adalah berdasarkan sistem pokok soal atau masuk surat dengan menggunakan kode klasifikasi”. Kode membedakan urusan satu dengan urusan lain dalam berbagai tingkatan yang merupakan saran penuntun letak arsip pada tempat penyimpanan.*

*(wawancara pada tanggal 1 Mei pukul 10.00)*

Disamping itu diperoleh keterangan pula dari Kepala Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip bapak Triwi mengenai penyimpanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

*“Surat-surat yang sudah dikelompokkan dan diklasifikasikan menurut kode klasifikasi surat diikat berdasarkan kelompok masing-masing dan disimpan dalam kotak arsip. Jadi dengan mengetahui pokok soal surat*

atau kode klasifikasi atau nomor urut surat yang hendak dicari ataupun dengan mengetahui nomor dan tanggal serta instansi asal atau tujuan surat maka akan dengan mudah menemukan surat yang dimaksud. (wawancara pada tanggal 1 Mei pukul 09.00)

Untuk melihat kondisi penyimpanan arsip pada seksi Pengolahan dan Pengelolaan arsip kota malang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5  
Keadaan penyimpanan Arsip pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan arsip Kota malang (keadaan sampai dengan tahun 2008)

No	Jenis	Jumlah	Tersimpan baik	Tidak tersimpan baik
1	Arsip Surat masuk	896 set	776 set	120 set
2	Arsip Surat Keluar	514 lembar	-	-

Sumber: Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Kantor Perpustakaan umum dan arsip kota Malang

Berdasarkan pada tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa surat yang masuk pada Unit Kearsipan Kota Malang adalah sejumlah 896 set sedangkan surat yang keluar sejumlah 514 lembar. Dari hasil wawancara peneliti terhadap Arsiparis unit kearsipan (Bapak Harmaji) mengenai azas yang dipergunakan dalam penyimpanan arsip diperoleh hasil sebagai berikut:

*"Pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang kegiatan penyimpanan data arsip menggunakan atau menganut azas sentralisasi dalam kebijaksanaan dan desentralisasi dalam pelaksanaan. Artinya bahwa pengelolaan surat dibebankan dan dipertanggungjawabkan kepada satu unit organisasi sehingga keseragaman sistem dan prosedur maupun peralatan dapat tercapai. Sedangkan pelaksanaan masing-masing unit kerja dalam suatu organisasi melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengolahan surat-surat sendiri". Selama masih aktif, arsip dikelola dan disimpan pada unit kerja masing – masing, sedangkan arsip yang sudah inaktif dikelola dan*

*disimpan pada unit arsip sentral. Dengan demikian selalu ada perpindahan arsip dari file aktif ke file inaktif.  
(wawancara pada tanggal 30 April pukul 10.00-12.00)*

Menurut tata kearsipan dan prosedur kearsipan, surat-surat yang sudah selesai penanganannya akan menjadi arsip inaktif dan memerlukan proses penyimpanan. Karena arsip tersebut masih diperlukan dan penggunaannya tidak secara terus menerus, maka diperlukan teknik penyimpanan arsip yang sistematis, sehingga surat – surat yang diperlukan dapat diketemukan kembali dengan mudah dan cepat atau dengan kata lain penemuan kembali dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

#### **1.4 Pemeliharaan**

Usaha pemeliharaan arsip berupa melindungi, mengatasi, mencegah, dan mengambil langkah - langkah, tindakan-tindakan yang bertujuan untuk menyelamatkan arsip-arsip beserta informasinya (isinya). Dari hasil wawancara dengan Arsiparis bapak Harmaji diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“Pemeliharaan arsip inaktif harus memperhatikan dua faktor pokok yang dapat menyebabkan kerusakan pada fisik arsip, sehingga perlu dilakukan tindakan untuk memelihara, menjaga dan mengamankan terhadap perusak kertas secara langsung. Pemeliharaan arsip yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kantor Kearsipan bertujuan menjaga arsip agar tidak cepat rusak dan hilang, baik karena alamiah maupun sebab lainnya, sehingga dapat memperpanjang usia informasi yang terdapat pada arsip sesuai dengan kebutuhan. Biasanya beliau setiap 6 bulan sekali mengganti kapur barus untuk menjaga keawetan arsip-arsip tersebut.*

*(wawancara pada tanggal 30 April pukul 10.00-12.00)*

Adapun sumber kerusakan arsip terdiri dari dua macam :

1. Kerusakan dari dalam, disebabkan :
  - a. Mutu pita mesin tulis atau tinta yang kurang baik.
  - b. Perekat yang disenangi serangga (yang dibuat dari tapioka, tulang, dan kulit).
  - c. Klip yang mudah berkarat.
2. Kerusakan dari luar, berasal dari :
  - a. Udara yang terlalu lembab atau tidak kering.
  - b. Sinar matahari langsung, debu, api, dan air.

- c. Rayap, rat, kutu, kecoa, dan tikus.
- d. Tangan berkeringat atau berminyak.

### 1.5 Pemindahan dan Pemusnahan

Petugas pemindahan diharapkan dapat melaksanakan pemindahan dengan baik. Pertama petugas melakukan seleksi arsip – arsip yang akan dipindahkan. Kalau ada jadwal reteresi petugas dapat memilih berdasarkan umur yang ditentukan sesuai daftar.

Petugas harus dapat memperkirakan arsip mana yang masih diperlukan dan yang sudah tidak diperlukan. Untuk arsip yang ada di file campuran biasanya harus dipilih lebih teliti. Untuk kantor yang mempunyai Unit Sentral Arsip, maka pemindahan berarti berpindah tempat dan pengawasan dari Unit Kerja ke Unit Sentral Arsip. Petugas harus membuat Berita Acara Pemindahan Arsip beserta daftar jenis arsip yang akan diserahkan, berita acara ditandatangani oleh pihak yang menyerahkan dan pihak yang menerima.

Menurut bapak harmaji selaku arsiparis diperoleh keterangan bahwa:

*“Pemusnahan arsip/dokumen adalah menghapus keberadaannya dari tempat penyimpanan arsip. Hal ini adalah tindakan untuk menghancurkan secara fisik arsip/dokumen yang sudah tidak memiliki nilai guna. Penghancuran arsip tidak dilakukan secara total sehingga nantinya benar-benar dihilangkan identitasnya.” Sampai saat ini, untuk kegiatan pemusnahan arsip belum pernah dilakukan. Karena memang belum ada arsip yang harus dimusnahkan.*

*(wawancara pada tanggal 1 Mei pukul 09.00-10.00)*

Penyusutan ditunjukkan terhadap arsip-arsip yang jangka waktu penyimpanan atau retensinya telah habis. Jangka waktu penyimpanan arsip ditentukan oleh jadwal retensi arsip yang disusun berdasarkan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Maksud penyusutan adalah untuk penghemat ruangan untuk penyimpanan, biaya untuk pengadaan sarana, dan waktu dalam usaha pencarian kembali arsip yang disimpan. Arsip yang telah disisihkan berdasarkan jangka waktu retensinya, harus diadakan penilaian kembali untuk dapat menentukan arsip-arsip mana yang dapat dipindahkan dari unit pengolah ke unit kearsipan, dari unit kearsipan III ke unit kearsipan II, dan dari unit kearsipan II ke

unit kearsipan I atau dari unit kearsipan satu ke arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), dan arsip-arsip mana yang dapat dimusnahkan.

## 2. Pelayanan Aparat Kantor Arsip

### 2.1 Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Keberadaan prosedur pelayanan yang tepat akan membantu kelancaran pelaksanaan suatu pekerjaan. Dengan adanya prosedur pelayanan yang baku maka akan mempermudah bagi pemberi dan penerima layanan. Bagi penerima layanan mengharapkan pelayanan yang nyaman, efektif dan efisien. Hal ini menyebabkan adanya suatu prosedur yang tepat mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam terjadinya suatu proses pelayanan.

Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur harus melalui berbagai persyaratan atau prosedur tertentu yang harus dilalui dan di penuhi oleh masyarakat yang sedang memerlukan pelayanan. Penetapan prosedur pelayanan dimaksudkan untuk mempermudah warga masyarakat yang hendak mengurus pelayanan tertentu. Tentunya masing-masing pegawai seharusnya mengetahui dan memahami prosedur pelayanan agar tidak mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan. Saat peneliti menanyakan tentang tingkat pemahaman dan pengetahuan prosedur pelayanan kepada beberapa pegawai, ada berbagai jawaban yang diberikan mengenai pemahaman mereka terhadap prosedur pelayanan di Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang. Informasi yang pertama di dapatkan dari kepala Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang Bapak Triwi berikut petikan wawancaranya:

*“Iya saya mengetahui dan memahami prosedur pelayanan di sini. Secara umum prosedur di sini cukup sederhana .” Untuk petugas yang lain juga sudah memahami prosedur pelayanannya karena kita kan bekerja sudah cukup lama jadi ya untuk prosedur pelayanan saya kira tidak ada masalah”*

*(wawancara tanggal 1 Mei pukul 09.00 )*

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang sudah memahami dan mengerti mengenai prosedur

pelayanan yang ada. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar pegawai sudah bekerja cukup lama sehingga mereka tidak mengalami kesulitan dalam hal prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Seksi Pengolahan dan Pengelolaan data arsip kota malang, berupa peminjaman arsip Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Berikut prosedur pelayanan di Seksi pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang :

- a) Pihak yang berkepentingan mengisi lembar formulir peminjaman;
- b) Pihak yang berkepentingan membawa fotocopy arsip;
- c) Jika fotocopy arsip tidak ada, pihak yang berkepentingan menuliskan identitas lengkap dan nomor SK arsip;
- d) Petugas mencari arsip yang dibutuhkan oleh pihak yang berkepentingan;
- e) Setelah arsip yang dibutuhkan tersebut ditemukan, pihak yang berkepentingan tersebut diminta untuk mengfotocopy arsip tersebut;
- f) Sebagai jaminan, pihak yang berkepentingan meninggalkan KTP/ SIM/ STNK;
- g) Setelah itu, fotocopy arsip tersebut dilegalisir dan ditandatangani oleh pimpinan

Prosedur pelayanan seharusnya juga diketahui oleh penerima layanan dalam hal ini masyarakat agar proses dari suatu pelayanan dapat berjalan lancar dan lebih mudah. Untuk itu peneliti menanyakan kepada beberapa warga yang meminta pelayanan mengenai prosedur pelayanan di Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang, berikut petikan wawancaranya:

*“Saya disini mau meminjam arsip karena arsip saya yang asli hilang. Tentang syarat-syaratnya saya tidak tahu sebelumnya. Ya baru diberitahu waktu mau mengurus. Saya baru pertama kali kesini, ini saya bawa persyaratannya dan menurut saya persyaratannya mudah.”*

*(wawancara tanggal 20 mei pukul 10.00 dengan bpk Sumali yang tinggal di Malang)*

Untuk mendapatkan informasi yang lebih maka dilakukan wawancara dengan warga yang lain seperti wawancara di bawah ini:

*“Saya kesini mau meminjam arsip, sebelumnya saya tidak tahu kalau harus kesini, saya kira kalau mengurus diperpustakaan umum dan kantor arsip karena kan gabung jadi satu. Ternyata kalau untuk meminjam arsip harus ke seksi pengolahan dan pengelolaan arsip Kota malang yang lebih*

*tepatnya disebut depo arsip ini. Soalnya saya baru pertama kali meminjam arsip ini jadi saya tidak tahu sama sekali gimana-gimananya .” (wawancara tanggal 25 mei pukul 13.30 dengan bu. Luluk yang tinggal di Boenul )*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat tidak mengetahui prosedur pelayanan bahkan mengenai keberadaan dari Seksi pengolahan dan pengelolaan Arsip Kota malang.

## 2.2 Kejelasan

### 2.2.1 Petugas pemberi layanan

Di unit kearsipan dipimpin oleh seorang kepala seksi dan dibantu oleh staf sebanyak dua orang.

Mereka melaksanakan tanggung jawab secara bersama-sama. Untuk lebih jelasnya mengenai keadaan pegawai kearsipan pada seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip kota malang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6  
Keadaan pegawai kearsipan pada seksi pengolahan dan pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang (keadaan sampai dengan tahun 2008)

No	Nama	Jabatan	Golongan/Ruang	Tingkat Pendidikan	Pelatihan Kearsipan
1	Triwi Sugeng Hermanto, BC.HK	Kepala Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip	III/d	Sarjana	Diklat Kerasipan di Surabaya
2	Harmaji	Staf Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip	III/b	Sarjana	Pembekalan teknis Khusus

3	Ayuna Dwi Pratiwi	Staf Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip	II/a	SMK	
---	-------------------	---	------	-----	--

Sumber: Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 6 tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa dari 3 orang yang menjadi petugas kearsipan di unit kearsipan ada 2 orang yang sudah menjalani atau mengikuti pelatihan di bidang kearsipan.

Pada dasarnya untuk masing-masing jenis pelayanan sudah seharusnya dilengkapi dengan petugas yang bertanggungjawab dan memiliki wewenang serta harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut salah satu pengguna jasa bpk prabu diperoleh hasil wawancara sebagai berikut:

*Saya ke perpustakaan umum dan arsip kota malang, mau meminjam arsip. Waktu itu saya harus menunggu sekitar setengah jam lebih karena dengan alasan petugasnya masih membantu pekerjaan pada unit peminjaman di perpustakaan. Setelah saya menunggu sekian lama, ternyata saya masih harus ke depo arsip dimana arsip yang saya mau pinjam itu disimpan disana.  
(wawancara pada tanggal 30 mei pukul 09.00 di ruang tunggu perpustakaan).*

Untuk mendapatkan informasi yang lebih maka dilakukan wawancara dengan pengguna jasa yang lain seperti wawancara di bawah ini:

*Saya belum pernah melakukan peminjaman sebelumnya. Saya langsung ke seksi pengolahan dan pengelolaan arsip atau tepatnya depo arsip. Namum saya tidak menemukan petugas sama sekali, ternyata saya mau mengurus untuk meminjam arsip maka saya harus menemui petugas di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip. Jadi saya langsung ke perpustakaan Umum untuk mencari petugasnya.  
(wawancara pada tanggal 1 juni pukul 14.00)*

Disamping informasi tersebut diatas, diperoleh juga keterangan dari hasil wawancara dibawah ini:

*Saya datang langsung ke seksi pengolahan dan pengelolaan arsip, dan saya menemui petugas lalu mengisi persyaratan. Setelah itu petugas mencarikan arsip saya.  
(wawancara pada tanggal 7 juni pukul 10.00)*

Dari hasil wawancara tersebut diatas menunjukkan bahwa petugas pemberi pelayanan pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang masih kurang bisa diandalkan.

### 2.2.2 Rincian Biaya

Biaya pelayanan publik adalah banyaknya uang atau kompensasi yang harus dikeluarkan masyarakat untuk pelayanan publik yang telah dilakukan. Biaya pelayanan yang pasti dan jelas membuat masyarakat atau penerima layanan merasa tidak dirugikan. Biaya pelayanan juga harus berprinsip ekonomis yaitu terjangkau oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Mengenai biaya pelayanan, tidak dipungut apapun dari pihak seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak yang berkepentingan hanya sebatas biaya untuk mengfotocopy arsip yang ingin dipinjam tersebut. Hal ini dibenarkan oleh salah seorang peminjam, berikut wawancaranya:

*Saya tidak dipungut biaya apapun oleh petugas, saya hanya mengeluarkan untuk biaya saya mengfotocopy arsip yang saya pinjam ini.  
(wawancara pada tanggal 7 juni pukul 10.00)*

Begitupun juga keterangan dari peminjam yang lain. Mereka membenarkan bahwa untuk peminjaman tidak ada pungutan-pungutan biaya dalam bentuk apapun.

### 2.3 Kepastian waktu

Waktu penyelesaian pelayanan publik adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari terpenuhinya persyaratan teknis atau administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam memberikan pelayanan terutama pada instansi-instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik harus memperhatikan tata tertib sehingga tidak membuat masyarakat yang memerlukan pelayanan menjadi terhambat. Seseorang yang pertama kali datang dan mengajukan pelayanan harus terlebih dahulu dilayani atau diselesaikan asalkan semua persyaratan yang dibutuhkan sudah dapat dipenuhi dan lengkap. Selain itu, juga tidak mengulur-ulur waktu dalam penyelesaian masalah dan menganggap semua pelayanan itu penting bagi kebutuhan hidup warga yang mengajukan pelayanan.

Untuk penjelasan mengenai waktu penyelesaian pelayanan diperoleh dari bapak harmaji selaku arsiparis pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang, berikut petikan wawancaranya :

*“Kalau mengenai waktu penyelesaian, tidak pasti tergantung dari kelengkapan persyaratan dari pihak yang berkepentingan. Selain itu tergantung juga pada arsip yang dicari. Jika arsip yang diminta itu jelas maka dapat dengan mudah dicari kurang lebih 10 menit. Sebenarnya tidak ada arsip yang tidak dapat diketemukan. Arsip yang dibutuhkan sebenarnya dapat diketemukan kembali hanya masalah cepat atau lambatnya waktu saja.*

*(wawancara pada tanggal 5 Mei pukul 09.00)*

Waktu penyelesaian pelayanan di seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang juga dijelaskan oleh salah satu staf pembantu yaitu ibu ayuna seperti petikan wawancara di bawah ini :

*“Apabila kita memberi pelayanan pada orang yang mencari arsip, dan orang itu menginginkan dengan cepat maka orang tersebut harus memenuhi kelengkapan. Sehingga saya dapat mencari arsip tersebut lebih mudah. Dan apabila peminjam tidak dapat memenuhi kelengkapan yang disyaratkan maka otomatis dalam menemukan butuh waktu yang agak lama. Karena pencariannya yang secara manual tersebut maka petugas agak kerepotan.*

*(wawancara pada tanggal 5 Mei pukul 10.00)*

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayanan di seksi pengolahan dan pengelolaan kantor arsip kota malang sangat tergantung pada kelengkapan persyaratan. Selain itu faktor lain yang mempengaruhi waktu penyelesaian juga bergantung pada hal seperti fasilitas yang tersedia serta penataan arsip.

Disamping itu wawancara juga diberikan kepada masyarakat yang menerima layanan untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap waktu pelayanan di Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Data Arsip , berikut petikan wawancaranya:

*“ Pelayanan disini menurut saya lambat, soalnya misalnya ini saya mau meminjam arsip saya butuh waktu 15 menit lebih. Padahal saya sudah melengkapi persyaratan”*(wawancara tanggal 7 mei pukul 09.00 dengan ibu maya)

Wawancara juga dilakukan kepada warga yang lain, berikut petikan wawancaranya:

*“ Kalau menurut saya waktu pelayanannya di sini ya biasa-biasa aja, yang ga terlalu cepat yang ga terlalu lama. ”*  
(wawancara tanggal 7 mei pukul 10.00 dengan bpk adhit)

Dari hasil wawancara diketahui bahwa ada masyarakat yang menilai bahwa waktu pelayanan di seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang cepat sedangkan ada juga masyarakat yang menyatakan bahwa waktu pelayanan terbilang lama. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa waktu pelayanan belum memenuhi harapan karena ketidaksamaan tanggapan dari pengguna jasa tersebut.

#### **2.4 Akurasi**

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Dalam hal ini Tingkat akurasi dipengaruhi oleh jenis serta pengklasifikasian tata letak penyimpanan arsip, sehingga arsip yang diperlukan memang benar-benar masih tersedia dan tertata rapi sehingga jika dicari dapat segera diketemukan.

Produk yang ada pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang meliputi arsip dari tahun 1991-1999. Berdasarkan wawancara dengan bu Ayuna Salah satu staf pada seksi Pengelola dan Pengolahan Arsip Kota malang diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“Untuk arsip yang disimpan disini terbatas pada arsip IMB saja, jadi Seksi pengolahan dan pengelolaan arsip mempunyai tanggung jawab penuh atas penyimpanannya. Jadi arsip-arsip ini akan disimpan sampai seumur hidup, kecuali jika memang harus dimusnahkan ya harus dimusnahkan.”*  
(wawancara pada tanggal 15 Mei pukul 11.00)

Jadi dengan kata lain, seksi pengelola dan pengolahan Arsip Kota malang ini merupakan satu-satunya tempat yang dituju bagi setiap orang yang memerlukan arsipnya. Karena hanya pada kantor inilah arsip-arsip dari tahun 1991-1999 itu disimpan.

#### **2.5 Keamanan**

Untuk lebih mendapatkan kepastian mekanisme yang baru tentang pelaksanaan kearsipan sebagai saran pendukung organisasi maka diperlukan suatu

pedoman kerja seperti perundang-undangan, petunjuk pelaksanaan serta berbagai pedoman yang lainnya yang digunakan sebagai dasar hukum pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan kearsipan. Dengan adanya peraturan perundang-undangan serta kebijakan yang ada pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang, maka pengguna jasa atau pihak yang berkepentingan tidak perlu merasa was-was atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Unit kearsipan.

Adapun berbagai pedoman tata kerja kearsipan yang dipergunakan dalam penyelenggaraan kegiatan kearsipan pada seksi pengolahan dan pengelolaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7  
Pedoman Kerja Tata Kearsipan Pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang (keadaan sampai dengan tahun 2008)

No	Jenis Peraturan	Nomor	Tentang
1	Undang-undang	7 Tahun 1971	Ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan
2	SK Gubernur	106 Tahun 1980	Tata Kearsipan Pemerintah Propinsi Daerah Tingkat I Jatim
3	Peraturan Daerah	10 Tahun 2000	Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Badan dan Kantor sebagai Lembaga Tehnis Daerah
4	Keputusan Walikota Malang	27 Tahun 2001	Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang
5	Keputusan Mendagri	30 Tahun 1979	Tata Kearsipan Departemen Dalam Negeri

Sumber: Seksi Pengolahan Dan Pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada dasarnya dalam penyelenggaraan kearsipan, Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang memiliki beberapa pedoman yang dapat digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan kegiatan kearsipan. Hal ini tentunya akan mempengaruhi rasa aman dan nyaman para pengguna jasa.

## 2.6 Tanggung jawab

Kearsipan merupakan bagian dari pekerjaan perkantoran, menjadi salah satu fungsi yang menjadi tanggung jawab unit kerja yang disebut kantor. Setiap fungsi terdiri dari beberapa tugas. Setiap tugas diserahkan kepada setiap petugas untuk dilaksanakan.

Misalnya fungsi kearsipan ini terdiri dari kegiatan penciptaan warkat, pendistribusian, penggunaan, pemeliharaan, penyimpanan, dan penyusutan arsip. Kegiatan penciptaan warkat meliputi pembuatan surat, naskah, pengisian formulir atau penciptaan catatan lainnya. Tugas pembuatan surat diserahkan kepada konseptor dan juru tik.

Setelah selesai dan disahkan oleh pimpinan (ditandatangani dan distempel) surat atau naskah didistribusikan atau dikirimkan kepada pihak-pihak yang dituju dan yang terkait sebagai laporan atau pun pemberitahuan.

Pendistribusian ini dilakukan oleh juru antar surat (kurir surat, ekspediter), sesudah dicatat dalam buku atau kartu agenda oleh agendaris. Sedangkan arsiparis (petugas tata warkat) bertugas melaksanakan pemeliharaan, penyimpanan, dan penyusutan arsip. Setiap petugas tersebut melaksanakan tugas dengan baik setelah mendapatkan wewenang yang diberikan oleh pimpinan yang mendelegasikan kepada setiap petugas atau pegawai melalui surat Keputusan Pengangkatan Pelaksanaan Tugas.

Surat ini menjadi tanda sah bahwa yang menerima surat tersebut berwenang melaksanakan tugas yang disebutkan di dalamnya, dan hal inilah yang dapat membuat seseorang merasa wajib untuk melaksanakan tugas dengan penuh kesungguhan. Sewaktu-waktu atau pada saat yang ditentukan pimpinan dapat meminta pertanggungjawaban atas pelaksanaan setiap tugas yang diserahkan kepada setiap karyawannya. Permintaan tanggung jawab ini wajib ditanggapi oleh

setiap pegawai dengan memberikan pertanggungjawaban berupa laporan lisan atau tertulis sesuai permintaan.

Laporan yang harus dibuat secara obyektif ini selanjutnya digunakan oleh pimpinan untuk mengevaluasi pencapaian tujuan, dan merumuskan kembali tujuan yang ditetapkan untuk dicapai pada waktu berikutnya. Dengan demikian pimpinan dapat dengan mudah meminta pertanggungjawaban atas masing-masing bidang pekerjaan yang ada pada organisasinya.

## 2.7 Kelengkapan sarana dan prasarana

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan inti.

Untuk kelancaran setiap pekerjaan diperlukan fasilitas atau peralatan penunjang kerja yang memadai, demikian pula dalam hal pengelolaan arsip. Dari wawancara peneliti dengan salah satu staf (saudara Arief) mengenai fasilitas kearsipan diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“Mengenai fasilitas kearsipan memang saat ini kami merasakan sangat kurang. Terutama sekali yang sangat kami rasakan adalah tidak adanya fasilitas yang namanya komputer, karena komputer sangat kami perlukan dalam menunjang pelaksanaan tugas sehari-hari, serta tidak tersedianya fasilitas kearsipan lainnya secara memadai. Peralatan kearsipan yang ada saat ini rata-rata sudah cukup tua dan pada umumnya sudah pada kondisi yang kurang baik walaupun masih banyak juga yang bisa dipergunakan. Dengan keadaan seperti ini maka tidak mengherankan bila masih ada surat-surat atau arsip yang numpuk tidak teratur di ruang pengolahan. Untuk mengatasi hal tersebut maka setiap tahun diajukan proyek pengadaan barang pada Pemerintah Kota Malang dan melalui bantuan dari Badan Arsip Propinsi Jawa Timur.”*  
(wawancara pada tanggal 30 April pukul 10).

Adapun keadaan fasilitas atau peralatan kerja yang tersedia pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Keadaan Fasilitas Kerja**  
**Pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan**  
**(keadaan sampai dengan tahun 2008)**

No	Jenis Fasilitas	Jumlah	Kondisi
1	Komputer	1	Rusak
2	Meja kerja	4	Baik
3	Kursi	5	Baik

4	Almari 2 pintu	1	Baik
5	Almari/rak arsip	12	Baik
6	Filling cabinet	2	Baik
7	Mesin ketik	1	Rusak
8	Brankas	1	Rusak
9	Pesawat Telepon	1	Baik
10	Papan struktur	1	Baik
11	Papan pengumuman	1	Baik
12	Papan kegiatan	1	Baik
13	Kipas angin	1	Baik
14	Foto Wali Kota	1	Baik
15	Gambar Presiden dan Wakil	2	Baik
16	Lambang Garuda	1	Baik
17	Kursi lipat	2	Baik
18	Jam dinding	1	Baik

Sumber: Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Dari tabel, terlihat bahwa ada beberapa fasilitas kerja di unit kearsipan dalam keadaan yang kurang menguntungkan atau dalam kondisi yang kurang baik. Bahkan ada beberapa alat atau fasilitas kerja yang sudah tidak bisa digunakan lagi yaitu mesin ketik dan komputer.

Sehingga untuk mencatat beberapa surat harus ditulis ke dalam buku agenda dan dapat memakan waktu yang relatif lama.

Khusus mengenai fasilitas atau peralatan kearsipan juga banyak kekurangannya, diantaranya dapat kita lihat pada tabel 9 sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Keadaan Peralatan Kearsipan**  
**Pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan**  
**(keadaan sampai dengan tahun 2008)**

No	Nama Peralatan	Jumlah	Kondisi
1	Agenda surat masuk	896 set	Baik
2	Agenda surat keluar	514 lembar	Baik
3	Lembar pengantar	514 lembar	Baik
4	Lembar disposisi	896 lembar	Baik
5	Map jepitan	75 buah	Baik
6	Folder	50 buah	Baik
7	Map	150 buah	Baik
8	Filling catalog	4 buah	Baik
9	Almari arsip	7 buah	Baik

Sumber: Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Berdasarkan pada tabel 9 di atas dapat dijelaskan bahwa penyediaan peralatan kearsipan yang digunakan sebagai sarana pendukung kegiatan kearsipan

pada unit kearsipan perlu adanya penambahan terutama pada almari arsip. Hal ini dapat kita lihat pada penumpukan arsip-arsip yang belum dimasukkan ke dalam almari arsip dan penyelenggaraan kearsipan yang belum menggunakan tata kearsipan pola baru tapi masih menggunakan tata kearsipan pola lama dengan melakukan pencatatan pada buku agenda.

## 2.8 Kemudahan Akses

Salah satu hal yang harus diperbaiki pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang adalah menyangkut masalah komputerisasi. Karena tidak adanya komputer ini, menyebabkan petugas dalam memberikan pelayanan merasa kesulitan. Hal ini dibenarkan oleh arsiparis seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota Malang. Berikut hasil wawancaranya sebagai berikut:

*“..... yang menjadi kendala bagi saya dalam menemukan arsip Cuma masalah waktu saja. Dimana saya mencari arsip-arsip tersebut secara manual dan berdasarkan ingatan saya saja. Kalau seandainya ada komputer pasti kan lebih mudah bagi saya untuk mencari arsip tersebut.  
(wawancara pada tanggal 1 mei pukul 09.00)*

## 2.9 Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan

Dari tiga orang petugas seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang tidaklah susah untuk menilai tingkat kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang telah mereka lakukan pada saat memberikan layanan. Menurut pengguna jasa yang bernama bu maya, beliau mengungkapkan:

*“..... pada dasarnya setiap pengguna jasa menginginkan kerjasama yang baik dengan petugas pemberi pelayanan. Ketika petugas tidak bersikap kooperatif, hal ini menjadi salah satu hal yang harus diprhatikan agar tidak muncul keluhan dari penggunaan jasa”  
(wawancara pada tanggal 7 Mei pukul 09.00)*

Disiplin kerja sangat penting bagi ketertiban kegiatan organisasi pemerintahan. Untuk itu perlu dilakukan pembinaan agar kedisiplinan semakin meningkat. Terdapat tiga faktor yang berfungsi menumbuhkan dan memelihara disiplin, yaitu kesadaran, keteladanan dan adanya ketaatan dalam rangka membina dan meningkatkan disiplin kerja yaitu sanksi, perilaku pemimpin, motivasi, pendidikan dan latihan.

Disiplin seseorang dibentuk oleh adanya sikap dan perilaku untuk mau mematuhi peraturan-peraturan dalam organisasi atau instansi. Tindakan disiplin

ditunjukkan oleh sikap dan perilaku seseorang untuk secara sadar melaksanakan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Kedisiplinan akan timbul apabila ada kesadaran seseorang yang berawal dari kesadaran sikap dan kemudian diterapkan dalam rangka menjaga ketertiban sehingga tugas-tugas terselesaikan dan tujuan organisasi dapat tercapai.

Gambaran kedisiplinan petugas dapat diketahui melalui wawancara seperti dibawah ini, berikut kutipan wawancara dengan kepala seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang bapak Triwi :

*“Kalau dilihat dari jam kerja memang kurang disiplin, karena tidak semua pegawai mematuhi jam kerja yang ditetapkan tetapi untuk urusan pelaksanaan tugas kami sudah mematuhi sesuai aturan.”*  
(wawancara tanggal 1 Mei pukul 09.00 di Ruang Kerja)

Keterangan mengenai kedisiplinan aparat juga diperoleh dari staff Seksi ibu Ayuna, berikut petikan wawancaranya:

*“Untuk disiplin waktu memang kurang, tapi kalau disiplin dalam perbuatan pegawai sudah mematuhi aturan, lalu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kami juga sudah sesuai dengan prosedur soalnya disini kan tidak bekerja sendiri jadi setiap ada pekerjaan secara tidak langsung sudah ada yang mengawasi.”*  
(wawancara tanggal 15 Mei pukul 09.00 di Ruang Kerjanya)

Sedangkan pegawai yang lain yaitu selaku arsiparis bapak Harmaji saat peneliti menanyakan tentang alasan keterlambatan memberikan keterangannya sebagai berikut:

*“Ya kita memang tidak datang tepat jam 08.00 soalnya macem-macem mbak jadi ya dimaklumi lah. Kalau saya ini memang kalau pagi harus ngantar anak saya sekolah dulu mbak jadi ga bisa tepat jam 08.00 tapi nggak mengganggu pekerjaan kok mbak, buktinya saya selalu mengerjakan tugas saya tepat waktu dan sesuai dengan peraturan.”*  
(wawancara tanggal 1 mei pukul 11.00 di Ruang Kerjanya)

Kedisiplinan pegawai Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang dalam hal jam kerja masih kurang karena tidak semua petugas mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan yaitu masuk pada pukul 08.00 dan pulang pada pukul 16.00, alasan dari ketidak patuhan mereka terhadap jam kerja yang telah ditetapkan bermacam-macam diantaranya macet, kesibukan lain sampai alasan tidak adanya pekerjaan saat datang tepat waktu. Kedisiplinan mereka dalam hal jam kerja secara keseluruhan tidak mempengaruhi pekerjaan mereka karena

mereka selalu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku sehingga bisa dikatakan bahwa kedisiplinan pegawai Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang dalam hal melaksanakan tugas baik. Karena pekerjaan atau tugas mereka tidak mungkin dikerjakan sendiri sehingga secara tidak langsung sudah terjadi proses pengawasan terhadap tugas yang dikerjakan.

### 3.0 Kenyamanan

Berdasarkan wawancara pada salah satu pengguna jasa bpk sumali diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“secara umum saya rasa untuk kenyamanan pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang ini tidak ada masalah bagi saya. Mungkin kalau untuk arsip-arsipnya, fasilitasnya masih perlu dilengkapi lagi. (wawancara tanggal 20 mei pukul 10.00 dengan bpk Sumali yang tinggal di Malang.*

## C. Analisis Data

### 1.1 Pencatatan

Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Malang mempunyai tugas dan fungsi untuk menyimpan, memelihara dan menyelamatkan arsip statis di Pemerintah Kota Malang.

Arsip statis adalah merupakan aset daerah yang berupa arsip bernilai guna pertanggungjawaban daerah sehingga merupakan sebuah memori kolektif daerah yang harus dilestarikan agar generasi sekarang dan yang akan datang untuk dapat memperoleh informasi yang objektif bagaimana pembentukan jati diri daerah dan memiliki pengalaman para pendahulunya agar dapat berbuat lebih baik bagi perkembangan daerah.

Berdasarkan hasil pengamatan tentang pencatatan surat masuk dan surat keluar ternyata sampai saat ini masih menggunakan pola lama, dimana pola lama harusnya sudah diganti dengan pola yang lebih baru lagi. Karena untuk lebih menyesuaikan dengan prosedur yang ada, dan tentunya lebih kompleks lagi.

Pelaksanaan pengurusan surat masuk dan surat keluar pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip menggunakan sistem pengagendaan, dimana setiap surat keluar dicatat dalam buku agenda surat kembar. Menurut hemat penulis pada dasarnya kelemahan penggunaan Buku Agenda antara lain:

- a) Terjadi pencatatan yang berulang-ulang

- b) Sulit untuk ditata berdasarkan klasifikasi surat.
- c) Buku agenda tidak dapat digunakan untuk penelusuran arsip.
- d) Hanya cocok untuk organisasi yang volumenya kecil.

Sebenarnya dalam menangani masalah surat masuk dan surat keluar, tidak digunakannya kartu kendali sejak awal proses pembuatan surat sangat memungkinkan keluarnya surat tidak terkontrol. Sebenarnya penggunaan kartu kendali (prosedur pencatatan pola baru) keluar sejak awal pembuatan surat dimaksudkan agar pengurusan surat masuk dan keluar lebih praktis dan cepat, mengingat organisasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang begitu besar.

Alasan seperti ini menurut hemat penulis cukup masuk akal dan dapat diterima karena dapat menghemat pekerjaan Unit Pengolah asalkan semua pegawai di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip secara konsekuen melaporkan surat keluar pada bagian tata usaha. Walaupun hal ini tidak sesuai dengan prosedur pengurusan surat keluar yang ada.

### **1.2 Pengendalian dan pendistribusian**

Berdasarkan pengamatan peneliti pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip, arsip inaktif yang disimpan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang berupa Arsip statis.

Pada dasarnya pendistribusian surat dan naskah lain, baik yang masuk maupun yang dikirim keluar organisasi, perlu dilakukan berdasarkan pedoman yang telah disusun dan ditetapkan sebelumnya. Penyusunan pedoman pemrosesan surat merupakan bentuk dari fungsi perencanaan di bidang kearsipan.

Setiap organisasi dalam membangun sistem informasi perlu memperhatikan penyusunan pedoman pemrosesan surat dan naskah lainnya. Sebab pedoman ini dapat menjadi sarana pengendali yang diperlukan untuk menciptakan pengelolaan data kearsipan yang baik.

Dalam penyusunan pedoman pemrosesan surat, setiap organisasi perlu memperhatikan dua hal. Pertama, lokus (tempat) pelaksanaan proses kearsipan atau asas sistem pengurusan arsip yaitu sentralisasi, desentralisasi, atau campuran sentralisasi-desentralisasi yang disepakati untuk diterapkan pada pemrosesan surat dan naskah lainnya. Dan kedua, pola pendekatan yang hendak dipilih dan

ditetapkan dalam pencatatan surat dan naskah yang diterima (masuk) dan yang akan dikirim (keluar).

Dilihat dari hasil wawancara dan pengamatan penulis seperti yang dipaparkan terdahulu maka kiranya penanganan surat masuk untuk arsip inaktif langsung pada seksi pengolahan dan pengelolaan. Tapi kenyataannya surat-surat inaktif dari unit pengolah yang seharusnya diserahkan kepada unit kearsipan tidak atau jarang diserahkan ke unit kearsipan. Untuk mengatasi hal yang tidak diinginkan tersebut maka sebaiknya Kepala Kearsipan sebagai pimpinan organisasi mengeluarkan surat kebijaksanaan tertentu yang dapat mengantisipasi terjadinya hal tersebut.

Antara lain cara yang paling mudah dan paling efektif menurut penulis adalah dengan melakukan pengawasan kepada unit pengolah masing-masing instansi dan melakukan pengecekan terhadap Unit Pengolah mana yang sekiranya arsip tersebut disimpan di Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip pusat atau Unit Kearsipan Pemerintah Kota Malang dalam hal ini adalah arsip inaktif. Untuk lebih jelasnya mengenai prosedur pelaksanaan kearsipan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip berikut ini akan diuraikan satu persatu mengenai pengurusan surat masuk dan surat keluar:

#### a. Pengurusan Surat Masuk

Pengurusan surat masuk pada seksi pengolahan dan pengelolaan sudah tidak ada masalah karena sudah sesuai dengan ketentuan yaitu langsung masuk pada seksi pengolahan dan pengelolaan. Setelah surat masuk, selanjutnya petugas meminta tanda tangan pimpinan seksi. Kalau sudah ditandatangani oleh pimpinan maka berarti surat tersebut sudah masuk pada seksi pengolahan dan pengelolaan. Dengan mengikuti prosedur tersebut hal ini akan mempermudah untuk mengetahui keseluruhan surat-surat yang masuk pada seksi pengolahan dan pengelolaan dan tentunya dapat mengetahui secara pasti dimana surat masuk tersebut berada.

Sehingga dengan demikian pekerjaan organisasi dapat berjalan dengan lancar, teratur, baik dan lebih efektif. Tapi ada satu hal yang menyebabkan tidak tertibnya pengurusan surat-surat masuk tersebut yaitu unit pengolah masing-

masing instansi tidak segera menyerahkan surat yang seharusnya sudah masuk dalam seksi pengolahan dan pengelolaan arsip.

Untuk Mengatasi hal tersebut di atas perlu kiranya ada perhatian yang khusus dari Walikota untuk segera menyediakan fasilitas supaya pegawai kearsipan bisa mengambil arsip inaktif dari unit pengolah masing-masing instansi karena alasan tidak segera diangkutnya arsip tidak ada fasilitas untuk mengangkutnya.

Sesuai dengan data yang peneliti sajikan pada tabel 7 dapat dijelaskan bahwa dari 896 set surat-surat yang masuk hanya 776 set surat yang masuk sesuai prosedur atau tercatat pada tata usaha. Sedangkan selebihnya 120 set surat yang masuk tidak sesuai dengan prosedur.

Hal ini menunjukkan bahwa masih cukup banyak surat-surat masuk yang tidak ditangani dengan baik. Dengan ilustrasi seperti ini, maka dapatlah dimaklumi bahwa pengamanan surat masuk sesuai prosedur merupakan hal yang mutlak diperlukan. Dengan adanya pencatatan terhadap surat-surat masuk akan dapat memudahkan dalam pencarian surat-surat apabila suatu saat surat-surat tersebut diperlukan kembali. Adapun beberapa hal yang meyebabkan tidak tertibnya pengurusan surat-surat masuk tersebut adalah sebagai berikut:

1. Petugas yang mengantarkan surat masuk tidak mengerti prosedur surat masuk. Sebaliknya pegawai di Unit Pengolah juga tidak memiliki kesadaran untuk melaporkan surat masuk tersebut ke Unit Kearsipan, akibatnya Unit Kearsipan tidak mengetahui dan tidak mencatat surat masuk tersebut.
2. Kepala atau staf Unit Pengolah kurang menyadari akan pentingnya kearsipan, karena dengan kelalaian petugas tidak segera ditindaklanjuti.

Hal tersebut jelas menunjukkan kurangnya pengetahuan atau kesadaran para pegawai dan pimpinan Kantor Arsip akan pentingnya kearsipan yang baik atau teratur dalam rangka kelancaran tugas organisasi. Dengan kondisi seperti ini adalah wajar jika penanganan surat masuk menjadi tidak teratur. Untuk mengerti permasalahan tersebut perlu diambil langkah-langkah sebagai berikut:

1. Secara periodik, misalnya seminggu atau sebulan sekali selalu seorang dari pegawai Unit Kearsipan melakukan pengecekan ke Unit-unit Pengolah mengenai surat-surat masuk yang belum dicatat pad Unit Kearsipan. Kemudian harus ada catatan tambahan pada Unit Kearsipan terhadap surat-surat yang masuk yang belum dicatat tersebut. Dengan demikian diharapkan semua surat yang masuk tercatat pda Unit Kearsipan.
2. Dukungan dari pimpinan dan pihak yang berwenang dari instansi pemerintah yang lebih atas berupa pembinaan dan pengawasan secara insentif perlu dilakukan, seperti misalnya melalui rapat staf yang dapat dilakukan secara berkala dan terus menerus.

#### b. Pengurusan Surat Keluar

Pengurusan surat keluar secara prosedural pada dasarnya juga sama dengan pengurusan surat masuk yaitu harus melalui bagian tata usaha terlebih dahulu apapun jenis suratnya. Hal ini terutama dimaksudkan agar dapat diketahui secara pasti berapa banyaknya surat-surat yang dikeluarkan oleh Perpustakaan Umum dan Arsip dalam periode waktu tertentu. Dengan demikian juga dapat diketahui jenis-jenis surat atau permasalahan surat keluar tersebut.

Peran seorang pimpinan mutlak diperlukan. Misalnya dengan mengeluarkan suatu kebijaksanaan bahwa sebelum surat keluar maka harus mendapat paraf dari pimpinan dan harus dicatat. Hal ini untuk mengantisipasi kalau suatu saat surat yang dibuat tersebut dibutuhkan dan supaya dapat dipertanggungjawabkan.

Kemudian yang juga tidak kalah pentingnya adalah pengaturan kembali prosedur pengurusan surat keluar berdasarkan pedoman yang berlaku. Oleh karena itu bagian tata usaha sangat mempunyai andil yang sangat besar dalam pembuatan sampai dengan pengiriman surat. Penyimpanan arsip surat keluar sebaiknya cukup dilakukan oleh bagian tata usaha agar tidak terjadi pemborosan kertas.

### 1.3 Penyimpanan

Prosedur penyimpanan arsip di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip sebenarnya sudah cukup baik. Masalah yang sangat memprihatinkan adalah sulitnya menentukan kapan suatu arsip harus diserahkan ke unit kearsipan atau kapan suatu arsip aktif dapat dikatakan tidak menjadi inaktif. Hal ini karena masih kurangnya pengetahuan pegawai unit pengolah tentang kearsipan. Penilaian akan hal ini menjadi sangat subyektif. Dengan tidak dibuatnya jadwal retensi maka pegawai kearsipan tidak mempunyai pedoman kapan harus meminta suatu-surat dari unit pengolah untuk diarsipkan. Padahal dengan jadwal retensi tersebut maka akan ada dasar bagi pegawai kearsipan untuk meminta arsip-arsip surat yang telah melampaui batas waktu retensi tetapi masih disimpan di unit pengolah.

Khusus dalam hal penyimpanan arsip surat keluar, dengan penyimpanan yang dilakukan unit pengolah dan unit kearsipan maka dapat menimbulkan pemborosan dalam penggunaan kertas.

Disamping itu masalah penggunaan azas setralisasi dalam kebijaksanaan dan azas desentralisasi dalam pelaksanaan masih banyak menimbulkan berbagai macam masalah karena masing-masing instansi tidak menjalankan azas tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Masalah tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Tidak adanya keseragaman dalam penataan atau penyimpanan arsip surat pada tiap-tiap unit kerja.
2. Menumpuknya surat-surat secara tidak teratur, baik di unit kearsipan maupun di unit pengolah, mengakibatkan surat-surat yang sudah diarsipkan jika surat saat dibutuhkan menjadi sulit untuk ditemukan lagi dan akan sulit mempertanggungjawabkan.

Dalam Unit Kerja Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang penyimpanan arsip sesuai dengan prosedur dan sesuai pula dengan klasifikasi, sehingga tidak terjadi saling tumpang tindih dan bercampurnya arsip yang satu dengan yang lainnya, dimana jika hal tersebut terjadi tentunya akan menyulitkan dalam proses penemuan kembali surat-surat yang diperlukan. Surat-surat yang telah dikelompokkan biasanya langsung diberi kode klasifikasi sesuai dengan pokok masalah surat atau isi surat.

Pola klasifikasi kearsipan dimana-mana tidak sama sebab pola klasifikasi kearsipan suatu instansi tidak mungkin dapat digunakan oleh instansi lain karena kegiatan fasilitatif suatu instansi dapat sama tetapi kegiatan substantif tidak mungkin sama.

Pemberian kode klasifikasi surat dengan menggunakan kode angka yang dirinci secara nominal dengan mempergunakan tiga angka dasar yang disesuaikan dengan pokok masalah surat. Penyimpanan arsip pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dilakukan oleh unit pengolah masing – masing untuk arsip aktif dan seksi pengolahan dan pengelolaan arsip untuk arsip yang inaktif.

Penyimpanan arsip tersebut disimpan sesuai dengan persoalan dan permasalahan yang dimaksud di dalam surat atau berkas dan pengelompokkan arsip menurut soal atau kode klasifikasi surat yang dilakukan oleh unit kearsipan.

Kode kearsipan tersebut mengacu kepada keputusan Gubernur kepala Daerah Tingkat 1 Jawa Timur Nomor 106 Tahun 1980 tentang Tata Kearsipan Pemerintah Provinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Timur. Sarana penyimpanan arsip yang digunakan oleh kantor adalah lemari arsip, filling cabinet yang terbuat dari bahan besi yang sudah dibakukan dan rak arsip. Jumlah dan macamnya dapat disesuaikan dengan kebutuhan penyimpanan, misalnya untuk arsip, peta, kartu – kartu dan sebagainya.

Dari pengamatan peneliti, unit kerja perpustakaan umum dan unit kerja kearsipan menyimpan masing- masing data arsipnya. Perbedaannya, perpustakaan umum menyimpan arsip aktif sedangkan pada unit kearsipan menyimpan arsip inaktif. Diperoleh keterangan bahwa terdapat arsip inaktif yang masih disimpan pada masing-masing unit pengolah dan belum disetorkan pada unit pengolahan dan pengelolaan kearsipan, hal ini disebabkan karena tidak ada kendaraan untuk mengangkut arsip inaktif tersebut.

#### 1.4 Pemeliharaan

Pemeliharaan arsip yang diorientasikan untuk menjaga keselamatan arsip baik keawetan dan keamanannya, dapat dilakukan dengan cara penyimpanan, pengambilan kembali, menjaga kebersihan, dan memberikan zat-zat kimia seperti anti jamur dan anti rayap.

Arsip yang terbuat dari bahan fotokopi misalnya perlu seringkali diambil dan dicek kebaikannya, jangan sampai rusak karena tidak pernah dipakai. Upaya menjaga kebersihan arsip dan tempat penyimpanannya, dan pemberian zat-zat kimia menyebabkan bahan arsip menjadi awet. Untuk dapat memelihara arsip dengan baik maka menurut hemat penulis, petugas kearsipan melakukan beberapa cara pencegahan untuk mengatasi kerusakan pada arsip serta sarana pemeliharannya sebagai berikut :

1. Petugas kearsipan menjaga ruang penyimpanan arsip agar terhindar dari api yang dapat membakar arsip yaitu petugas dilarang merokok di dalam ruangan penyimpanan arsip.
2. Petugas kearsipan membersihkan dan mengontrol ruang penyimpanan arsip setiap hari agar arsip terhindar dari debu dan air yang dapat membuat arsip menjadi kotor dan basah.
3. Sebagai pengganti AC (air conditioner) maka ruang penyimpanan arsip dibuat lubang ventilasi udara agar arsip tidak menjadi lembab dan tumbuhnya jamur yang dapat merusak arsip.
4. Di setiap lemari arsip, rak arsip, box arsip diberi obat anti rayap / kapur barus.
5. Petugas kearsipan pada saat mengambil arsip harus menjaga kebersihan tangan (dilarang menyentuh arsip apabila tangan kotor atau berminyak).
6. Petugas kearsipan membuat tirai yang menutupi ruang penyimpanan arsip untuk menghindari sinar matahari langsung yang dapat merusak jaringan selulose kertas.

Jika dari cara-cara tersebut diatas dapat terlaksana dengan baik, maka pemeliharaan arsip pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang dapat berjalan dengan lancar. Dari hasil penelitian, diperoleh gambar keadaan arsip yang sudah tersimpan seperti tampak pada gambar dibawah ini:

Gambar 4  
Keadaan arsip yang sudah tersimpan



Berdasarkan pengamatan peneliti sebaiknya beban muatan ruang penyimpanan arsip inaktif didasarkan pada berat rak dan arsip yang disimpan. Kekuatan lantai ruangan simpan harus mempertimbangkan berat rak dan arsip.

Dan untuk masalah pemeliharaan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa seksi pengolahan dan pengelolaan arsip masih harus memperbaiki lagi untuk disesuaikan dengan kelayakan.

### 1.5 Pemandahan dan Pemusnahan

Pemusnahan arsip dilakukan apabila arsip tersebut sudah tidak digunakan atau tidak dibutuhkan lagi. Berdasarkan pengamatan peneliti, memang untuk arsip inaktif di seksi pengolahan dan penegelolaan data tidak perlu dimusnahkan. Karena arsip-arsip tersebut berlaku untuk seumur hidup. Jadi kemanapun pihak seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip bertanggung jawab penuh atas keberadaan arsip-arsip tersebut. Apabila diadakan penyusutan maka terjadi pemindahan arsip dan akan terjadi penelitian terhadap arsip/dokumen, bagi arsip yang tidak berguna/tidak berfungsi dapat dimusnahkan. Pengaturan tata laksana keterangan/informasi dalam rangka efektivitas kerja perlu direncanakan pengaturan arsip/dokumen sebaik mungkin termasuk pemusnahan tadi. Hal ini perlu diingatkan sebab orang mungkin sering lupa bahwa tiap organisasi dalam kegiatannya selalu menciptakan warkat-warkat/bentuk lain yang menjadi barang simpanan yang pada akhirnya membutuhkan ruangan/tempat penyimpanan yang banyak maka disinilah diperlukan pemusnahan agar ruangan tidak diperlukan warkat-warkat/dokumen yang tidak diperlukan lagi. Sehubungan dengan peraturan no. 7 tahun 1971, ada pula surat-surat edaran no 1,2,3/ED/ tanggal 6

November 1971 bahwa arsip sebelum dimusnahkan harus mempertimbangkan :

1. Apakah dokumen tersebut diperiksa/diperitikasi hal-hal yang dapat memberikan petunjuk kearah pencemaran.
2. Apakah peraturan perundangan yang melarang pemusnahan dokumen tersebut mengandung nilai sejarah
3. Apakah dokumen tersebut sudah tidak mempunyai kekuatan pembuktian.

## **2. Pelayanan Kantor Arsip**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pelayanan pada Seksi pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang telah memenuhi peraturan yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terutamadalam hal standar pelayanan.

Dimana standar pelayanan harus terpenuhi pada tahap awal agar kualitas pelayanan tercapai. Berikut adalah pembahasan dari hasil penelitian di Seksi pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang menggunakan fokus penelitian berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa.

### **2.1 Kesederhanaan Prosedur**

Dalam pelayanan publik yang harus mendapatkan penekanan adalah bekerja dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan tidak mengabaikan prosedur dan mekanisme pelaksanaan pelayanan tersebut. Dari hasil wawancara terlihat bahwa pemahaman aparat mengenai prosedur pelayanan di Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang sudah cukup baik dengan kata lain aparat sudah cukup memahami prosedur pelayanan karena masa kerja mereka yang sudah cukup lama.

Agar pelayanan dapat berjalan sesuai dan lancar, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga seharusnya mengerti akan prosedur pelayanan dari suatu organisasi. Dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa masyarakat tidak mengetahui prosedur pelayanan di Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang, bahkan ada yang baru tahu mengenai keberadaannya. Hal ini menunjukkan kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan dan Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang itu sendiri kepada masyarakat.

Dari paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan dilihat dari aspek prosedur pelayanan sudah baik, hanya saja sosialisasi terhadap masyarakat tentang prosedur pelayanan dan keberadaan perlu ditngkatkan lagi agar proses pelayanan semakin lancar dan cepat sesuai dengan harapan masyarakat.

## 2.2 Kejelasan

### 2.2.1 Petugas pemberi pelayanan

Kegiatan kearsipan dilaksanakan oleh seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan ketatausahaan dan kearsipan. Dari segi jumlahnya, pegawai kearsipan yang ada di Unit kerja kearsipan Kota malang yang hanya 3 (tiga) orang saja tentu masih jauh dari mencukupi.

Padahal untuk membagi habis tugas pekerjaan kearsipan setidaknya dibutuhkan 8 (delapan) orang petugas yaitu Kepala Urusan, wakil urusan, Agendaris, Arsiparis, Verbalis, Ekspeditor, pengirim surat dan orang yang ahli dalam bidang komputer. Dengan demikian maka beban tugas mereka menjadi ringan jika delapan orang petugas tersebut sekiranya ada.

Menurut hemat penulis, jika ada delapan porang petugas tersebut maka tanggung jawab pekerjaan kearsipan dapat dibagi secara merata sesuai dengn kemampuannya masing-masing. Jadi tidak akan ada pegawai yang mempunyai spesialisasi kearsipan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut kiranya perlu dilakukan beberapa hal antara lain, Kepala seksi pengolahan dan pengelolaan perlu mengusulkan penambahan pegawai pelaksana pada Walikota Malang dan pegawai yang akan ditempatkan pada unit kearsipan hendaknya yang betul-betul potensial atau memiliki syarat-syarat untk menjadi petugas kearsipan yang baik.

Selain itu kiranya prinsip pembagian habis tugas seharusnya dilaksanakan agar setiap pegawai kearsipan merasa mempunyai tanggung jawab tertentu dan pekerjaan akan terasa lebih ringan.

Pada dasarnya, hal yang terpenting dalam mengelola organisasi adalah pemberdayaan individu yang ada dalam suatu organisasi tersebut. Karena individu

merupakan variabel pembentuk organisasi maka sudah sangat pasti bahwa faktor yang berperan adalah dari segi kuantitas dan kualitasnya. Dalam kaitan dengan masalah kearsipan, peran SDM sangat penting karena untuk menunjang kinerja dari kantor arsip. Dari tiga (tiga) orang petugas pelaksana kearsipan belum semuanya yang mengikuti pelatihan di bidang kearsipan. Bahkan satu orang diantaranya tamatan SMK. Keadaan ini tentu saja cukup memprihatinkan, dari keterbatasan pegawai hingga persyaratan petugas kearsipan yang kurang begitu potensial. Walaupun begitu dilihat dari segi umur dan kecekatannya mereka cukup baik, sehingga sangat potensial untuk dikembangkan ataupun ditingkatkan kemampuannya di bidang kearsipan. Dari hasil pengamatan pada unit kearsipan ternyata ketelitian, kecerdasan dan kerapian pegawai kearsipan memang sangat kurang. Mengenai kecekatannya tidak ada masalah karena pegawai kearsipan mempunyai kondisi jasmani yang sehat dan kuat.

Kurangnya ketelitian pegawai kearsipan menyebabkan mereka tidak cermat dalam membedakan perkataan-perkataan, nama-nama atau angka-angka yang sepiantas lalu sama baik pada kartu pengendali maupun pada daftar pengendali. Sedangkan kurangnya kerapian menyebabkan tidak teraturnya pelaksanaan penyimpanan arsip, apalagi fasilitas kearsipan yang ada sangat terbatas.

Hal itu semua mengakibatkan sulitnya penemuan kembali arsip yang dibutuhkan. Guna mengatasi permasalahan tersebut di atas kiranya ada beberapa hal yang perlu dilakukan antara lain:

1. Penataan kembali secara periodik arsip-arsip yang ditumpuk tidak teratur dan memisahkan arsip-arsip yang perlu ditindaklanjuti dan yang tidak perlu ditindaklanjuti.

Surat-surat yang tidak perlu ditindaklanjuti sebaiknya diadakan penyusutan atau pemusnahan

2. Perlu adanya pembinaan yang intensif untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas pelaksana kearsipan.
3. Perlu adanya perluasan ruangan atau gedung untuk penyimpanan arsip karena di unit kearsipan tersebut ruangnya sangat sempit dan sangat

minim. Dan perlu adanya perawatan terhadap arsip yang telah disimpan dan perawatan peralatan kantor lainnya juga perlu dilakukan seperti piala.

4. Kepala seksi harus benar-benar bertanggungjawab terhadap penataan dan perawatan arsip yang disimpan di ruangan tersebut.

### **2.2.1 Rincian Biaya**

Kepastian biaya yang harus dikeluarkan juga mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan karena apabila biaya yang dikeluarkan sudah pasti maka masyarakat merasa tidak dibohongi atau dimanipulasi. Selain itu biaya yang dikeluarkan juga diharapkan sesuai dengan harapan masyarakat dengan kata lain tidak memberatkan bagi penerima layanan itu sendiri. Keberadaan biaya ini sangat riskan dalam pelayanan publik karena menyangkut tingkat ekonomi masyarakat. Penilaian masyarakat mengenai biaya pelayanan di Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang melalui wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa mengenai masalah biaya tidak dipermasalahkan sama sekali oleh para pengguna jasa karena dalam hal ini memang pengguna jasa tidak memungut biaya dalam bentuk apapun bagi pihak pengguna jasa. Tentunya hal ini sangat menguntungkan bagi pihak pengguna jasa karena tidak akan menyulitkan bagi mereka.

### **2.3 Kepastian Waktu**

Waktu penyelesaian pelayanan diharapkan bisa cepat dan pasti. Karena permasalahan umum yang terjadi pada pelayanan publik adalah kepastian waktu penyelesaian pelayanan, selama ini pelayanan yang diberikan tidak pernah mempunyai waktu yang pasti, sehingga pelayanan dirasa ditunda-tunda atau diundur-undur. Hal ini juga mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan. Karena apabila waktu penyelesaian tidak pasti maka masyarakat akan bolak-balik hanya untuk sekedar menanyakan apakah pelayanannya sudah selesai.

Waktu penyelesaian untuk menemukan arsip yang dibutuhkan berbeda-beda. Hal ini tergantung pada kelengkapan persyaratan yang telah dipenuhi oleh pihak yang berkepentingan. Jika persyaratannya lengkap maka petugas dalam menemukan arsip yang dibutuhkan kira-kira memerlukan waktu hanya 15 menit. Hal itu berlaku hanya apabila semua persyaratan administratif sudah dipenuhi.

Sedangkan untuk pihak yang berkepentingan tidak melengkapi persyaratannya, maka sudah sangatlah tentu hal ini akan menyulitkan petugas dalam pencariannya. Hanya berbekal nama ataupun nomor SK saja petugas harus mencari satu-persatu arsip dari tumpukan-tumpukan yang sudah tertata rapi. Hasil tersebut menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat menilai bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Seksi Pengolahan dan pengelolaan Arsip Kota Malang terbilang lama. Cepat atau lambatnya penemuan kembali arsip apabila dibutuhkan akan sangat tergantung pada penyimpanan arsip jika penyimpanan arsip dilakukan dengan baik menurut aturan yang ada dan didukung pula oleh petugas kearsipan yang baik pula maka penemuan kembali arsip akan dengan mudah dilakukan. Sebaliknya yang akan terjadi jika penyimpanan tidak dilakukan dengan baik atau petugas pelaksana kearsipan yang tidak baik.

Seperti yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu, cara penyimpanan surat di Perpustakaan Umum dan Arsip dilakukan dengan mengelompokkan atau mengklasifikasikan surat-surat berdasarkan pokok soal dan kode klasifikasi surat.

Dengan demikian maka penemuan kembali arsip dapat dilakukan dengan mudah jika diketahui pokok soal atau kode klasifikasi surat yang hendak dicari. Bisa juga dapat diketahui dari nomor urut surat atau tanggal surat. Namun hal ini juga sangat tergantung daripada ketelitian, kecerdasan, kecekatan dan kerapian dalam penyusunan arsip. Permasalahan yang ada hanya waktu yang di pergunakan guna menemukan kembali arsip. Lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menemukan kembali arsip dikarenakan kurangnya ketelitian, kecerdasan dan kerapian pegawai kearsipan.

#### **2.4 Akurasi**

Produk seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang secara umum yang dipersepsikan sebagian besar masyarakat adalah produk arsip IMB. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, arsip-arsip IMB tersebut memang disimpan pada seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang.

#### **2.5 Keamanan**

Dari segi keamanan yang dimaksud dalam hal ini, telah terdapat Undang-undang yang mengatur tentang Kearsipan termasuk komponen di dalamnya. Pada hakekatnya setiap organisasi pemberi pelayanan kepada publik menginginkan pemberian pelayanan terbaik yang disertai dengan rasa aman pada penggunaannya. Perasaan aman tersebut mampu menjaga loyalitas pengguna jasa untuk selalu memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Di seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang untuk segi keamanan tidak perlu diragukan lagi.

### **2.6 Tanggung jawab**

Pada setiap bagian atau unit kerja harus memiliki pimpinan atau koordinator yang bertanggungjawab penuh atas bagian yang menjadi amanahnya. Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang juga menerapkan prinsip ini.

Pada setiap unit kerja memiliki pimpinan atau kepala bagian yang pada akhirnya bertanggungjawab kepada Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Hal ini diperlukan agar mempermudah koordinasi antar bagian dan antara bagian atau unit kerja dengan Kepala Kantor.

Tetapi dengan adanya Kepala Bagian atau koordinator ini bukan berarti yang bertindak sebagai pimpinan dapat sewenang-wenang dan menganggap remeh yang lain, sebaiknya bawahan atau anggota atau biasa disebut staf juga tidak boleh menyerahkan tanggungjawab hanya kepada pimpinan atau Kepala Bagian sehingga dirinya tidak menguasai bidang kerjanya.

### **2.7 Kelengkapan sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana yang telah tersedia pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang pada dasarnya merupakan penunjang bagi pelayanan inti dan visi misi organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan pada pengguna jasa. Untuk sarana dan prasarana memang dirasa sangat kurang sekali. Berdasarkan pengamatan peneliti dan keterangan dari staf seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang. Ternyata dalam menemukan kembali surat-surat yang dibutuhkan relatif lama. Hal ini terutama disebabkan karena pelaksanaan penyimpanan arsip yang kurang teratur dan fasilitas kearsipan yang kurang memadai. Dimana untuk masalah fasilitas ini berkaitan dengan tidak adanya komputer.

Berdasarkan data dan uraian tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa untuk penemuan kembali arsip tersebut pasti memerlukan waktu yang cukup lama. Dimana hal ini dirasakan akan tidak efektif karena masih memakan waktu yang sangat lama yaitu 15 menit sampai dengan 20 menit bahkan ada yang sampai satu hari untuk menemukan satu arsip yang dibutuhkan. Menurut bapak Harmaji dulu sempat terdapat komputer namun komputer tersebut rusak dan sudah tidak diperbaiki lagi. Padahal jika komputer tersebut diperbaiki komputer tersebut dapat membantu para staf menemukan data-data arsip secara database.

Guna mengatasi permasalahan di atas, ada beberapa upaya yang kiranya dapat dilakukan antara lain sebagai berikut :

- a. Perlu dukungan dari pimpinan Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang antara lain dengan menyisihkan sebagian dana rutin perpustakaan untuk biaya pengadaan ataupun minimal biaya perawatan peralatan kearsipan. Dalam hal ini perlu dipertimbangkan fasilitas apa saja yang penting untuk diadakan dan disesuaikan dengan besarnya anggaran yang ada.
- b. Pembinaan dari pimpinan melalui rapat staf secara rutin guna meningkatkan kesadaran para pegawai untuk merawat dan menjaga agar fasilitas kerja dan fasilitas kearsipan yang ada tetap berfungsi dengan baik.
- c. Pimpinan perlu mengusulkan kepada Pemerintah Kota Malang guna pengadaan fasilitas kearsipan, antara lain melalui forum rapat koordinasi pembangunan (Rakorbang) yang diadakan oleh Pemerintah Kota Malang.

### **2.8 Kemudahan akses**

Untuk kemudahan akses pada seksi pengolahan dan pengelolaan arsip kota malang dirasa amat sangat kurang. Menurut peneliti Manajemen kearsipan secara manual mempunyai banyak kelemahan, antara lain :

1. Kesulitan dalam kontrol pengolahan arsip (pemindahan, pemusnahan, penyerahan, dll)
2. Kesalahan data akibat human error
3. Kesulitan pencarian data

4. Kelambatan dalam pencarian data
5. Ketidak-rapian dokumentasi data
6. Proses pembuatan laporan (misalnya laporan pertelaan, dll) membutuhkan waktu lama dan rumit.

Dengan semakin majunya teknologi dan kebutuhan akan penyajian informasi secara cepat, tepat dan akurat maka dibutuhkan alat bantu pengolahan data sebagai pendukungnya. Dengan menggunakan teknologi informasi yang tepat dan baik, keuntungan yang didapat adalah:

1. Proses pengolahan arsip menjadi lebih mudah dan cepat.
2. Kesalahan data akibat human error dapat diminimalkan
3. Proses pencarian data cepat
4. Dokumentasi rapi
5. Proses pencarian mudah
6. Penggunaan SDM yang lebih efisien dan efektif
7. Proses pembuatan laporan (misalnya laporan pertelaan, dll) cepat dan mudah.

Dan untuk fitur-fitur utama yang disediakan meliputi:

1. Pencatatan arsip aktif dan inaktif
2. Peminjaman arsip inaktif ke bagian kearsipan
3. Pemusnahan arsip
4. Penyerahan arsip ke kantor arsip daerah
5. Laporan-laporan yang dibutuhkan
6. Data disimpan dalam format dokumen (\*.doc) dan gambar (\*.jpg)
7. Terkoneksi langsung dengan scanner
8. Fasilitas-fasilitas tambahan lainnya yang sesuai dengan kebutuhan.

Mengenai masalah fasilitas kerja, berdasarkan pengamatan peneliti terutama pada ruang kerja kearsipan ternyata fasilitas kerja dan fasilitas kearsipan yang ada memang boleh dikatakan belum memadai. Dengan sangat terbatasnya peralatan untuk penyimpanan arsip maka banyak arsip yang hanya ditumpuk pada lantai kantor kearsipan sehingga dapat mengganggu pemandangan dan kenyamanan kerja.

Hal ini tentu saja menghambat pelaksanaan tugas sehari-hari dari unit kearsipan. Kita tahu bahwa kearsipan merupakan hal yang sangat penting sehingga dengan keterbatasan fasilitas kerja maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang belum terpenuhi.

### **2.9 Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan**

Poin kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan menjadi hal yang penting juga untuk disoroti. Menurut para pengguna jasa, poin ini dirasa sudah cukup baik. Dimana petugas mampu berinteraksi dan memberikan pelayanan dengan baik.

Disiplin diartikan sebagai sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku seseorang atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan yang ditetapkan baik oleh pemerintah atau etika norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu. Disiplin mempunyai beberapa aspek diantaranya, sikap mental, yang merupakan sikap taat dan tertib sebagai hasil atau pengembangan dari latihan, pengendalian pikiran dan pengendalian watak; pemahaman yang baik mengenai sistem aturan perilaku, norma, kriteria, dan standar yang sedemikian rupa, sehingga pemahaman tersebut menumbuhkan pengertian yang mendalam atau kesadaran bahwa ketaatan akan aturan; norma; kriteria dan standar tadi merupakan syarat mutlak untuk mencapai keberhasilan; sikap kelakuan yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati, untuk mentaati segala hal secara cermat dan tertib.

Secara garis besar terdapat dua jenis disiplin yang berkaitan dengan aparat yakni disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal pekerjaan atau perbuatan. Kedua jenis disiplin tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan saling mempengaruhi. Disiplin dalam hal waktu tentunya akan mempengaruhi kedisiplinan dalam hal pekerjaan karena pegawai akan terbiasa mengerjakan pekerjaan tepat waktu kalau dia sudah terbiasan disiplin dengan waktu. Tujuan pembinaan disiplin kerja adalah agar para pegawai mentaati segala peraturan dan kebijakan dari pimpinan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik serta mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pihak yang bersangkutan atau berkepentingan sesuai dengan bidang pekerjaan yang

dibebankan kepadanya serta mampu mengamankan serta memelihara sarana dan prasarana yang ada. Disiplin dari para aparatnya sangat penting karena berpengaruh terhadap waktu dan hasil dari suatu penyelesaian tugas. Dari hasil riset yang dilakukan yaitu berupa pengamatan dan wawancara yang dilakukan diperoleh keterangan bahwa disiplin aparat terhadap waktu kerja masih kurang. Hal ini terbukti dari kehadiran aparat pada waktu jam kerja.

Waktu jam kerja yang ditetapkan adalah mulai jam 08.00 – 16.00. Tetapi pada kenyataannya terkadang masih terdapat yang tidak datang tepat waktu pada jam 08.00. Untuk waktu pulang mereka juga tidak pulang pada waktu yang ditentukan tetapi banyak yang pulang lebih awal.

Bahkan terkadang pula sehabis waktu istirahat sebagian dari mereka sudah pulang. Tapi ada juga yang pulang tepat waktu yaitu jam empat. Alasan keterlambatan mereka bervariasi, ada yang karena kemacetan, ada yang karena punya pekerjaan rutin waktu pagi misalnya mengantar anak sekolah, ada yang mengatakan bahwa datang tepat waktu juga nanti belum ada pekerjaan di instansi dan sebagainya. Dari data yang diperoleh menunjukkan kedisiplinan petugas pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang dalam waktu kerja masing kurang tetapi kedisiplinan mereka dalam pelaksanaan tugas atau perbuatan sudah cukup baik karena dalam bekerja mereka sudah mematuhi peraturan dan prosedur yang berlaku. Petugas mampu bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan merupakan poin yang sangat penting, karena petugas berperan sebagai ujung tombak pelaksana organisasi harus benar-benar berhati-hati. Perbaikan dalam pemberian pelayanan harus terus menjadi sorotan dari pimpinan manajemen yang menentukan sasaran dan target kebijakan mutu atas pelayanan yang diberikan, terutama pada seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang.

### **3.0 Kenyamanan**

Berbicara tentang kenyamanan yang ada pada seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang dirasa tidak ada masalah. Bagi pengguna jasa, kenyamanan cukup bagi mereka pada waktu mereka menunggu saat arsip yang mereka butuhkan sedang dicarikan oleh petugas.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan atas data dan hasil yang diperoleh dalam penelitian, pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Pengelolaan data arsip pada Kantor Perpustakaan Umum dan arsip Kota Malang secara keseluruhan dapat dikatakan masih belum terlaksana dengan baik. Hal ini diakibatkan masih kurangnya fasilitas dan peralatan yang mendukung pelaksanaan kearsipan. Selain itu dalam menemukan kembali suatu arsip membutuhkan waktu yang cukup lama karena terdapat arsip yang tidak tertata secara sistematis.
2. Prosedur penyimpanan arsip di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip sebenarnya sudah cukup baik walaupun masih menggunakan pola lama. Masalah yang sangat memprihatinkan adalah sulitnya menentukan kapan suatu arsip harus diserahkan ke unit kearsipan atau kapan suatu arsip aktif dapat dikatakan tidak menjadi inaktif. Hal ini karena masih kurangnya pengetahuan pegawai unit pengolah tentang kearsipan.
3. Pelayanan Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan dilihat dari aspek prosedur pelayanan sudah baik, hanya saja sosialisasi terhadap masyarakat tentang prosedur pelayanan dan keberadaan perlu ditingkatkan lagi agar proses pelayanan semakin lancar dan cepat sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Petugas dalam menemukan kembali surat-surat yang dibutuhkan pengguna jasa relatif lama. Hal ini terutama disebabkan karena pelaksanaan penyimpanan arsip yang kurang teratur dan fasilitas kearsipan yang kurang memadai. Dimana untuk masalah fasilitas ini berkaitan dengan tidak adanya komputer. Dalam menemukan arsip-arsip masih memakan waktu yang sangat lama yaitu 15 menit sampai dengan 20 menit bahkan ada yang sampai satu hari untuk menemukan satu arsip yang dibutuhkan.

5. Kedisiplinan petugas pada Seksi Pengolahan dan Pengelolaan Arsip Kota Malang dalam waktu kerja masing kurang tetapi kedisiplinan mereka dalam pelaksanaan tugas atau perbuatan sudah cukup baik karena dalam bekerja mereka sudah mematuhi peraturan dan prosedur yang berlaku.

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisa pembahasan yang telah dilakukan maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya perbaikan kembali dalam penataan dan penyusunan dokumen – dokumen arsip dalam almari arsip maupun rak arsip agar terlihat rapi dan memudahkan penemuan kembali arsip tersebut.
2. Perlu adanya perubahan atau penyempurnaan metode kearsipan yang digunakan ke arah metode kearsipan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Departemen Dalam Negeri tentang tata kearsipan pola baru.
3. Untuk menambah kemampuan dan ketrampilan pelaksana kearsipan, maka perlu diberikan pendidikan dan pelatihan di bidang kearsipan yang bersifat praktis dengan cara mengirimkan pegawai kearsipan ke Badan Arsip Daerah untuk mengikuti dan memahami praktek kearsipan yang terdapat di Badan Arsip Daerah.
4. Hendaknya pengelolaan kearsipan dilakukan dan didukung dengan menggunakan sistem komputerisasi agar penanganan data tersebut dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat dan akurat.
5. Adanya peningkatan kedisiplinan bagi petugas kearsipan maupun staff yang lainnya ketika berada di ruang penyimpanan ataupun ketika melakukan penyelenggaraan kearsipan yaitu dengan cara keteladanan dari pimpinan dan adanya sanksi saat melanggar kedisiplinan baik berupa teguran maupun sanksi yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Drs Hadi. 1980. *Pembina Pegawai Kearsipan*, Jakarta: Aksara.
- Amsyah, Zulkifli. 1989. *Manajemen Kearsipan*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Amsyah, Zukifli. 1996. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia.
- Amsyah, Zulkifli. 2001. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia.
- Arma. 1985. *An Introduction to Records Management*. Prairie Village : Arma International Inc.
- Barish, Norman. 1981. *Analisa Administrasi Jilid 2*. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Barthos, Drs.Basir. *Manajemen Kearsipan Lembaga Negara Swasta, dan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Bumi Aksara, 1989)
- Barthos, Drs.Basir. 1989. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barthos, Drs.Basir. 2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Betty R. Rick (et al.). 1990. *Information and Image Management : A Records System Approach* (Cincinnati : South-western Publishing co)
- Knox, Frank M. 1980. *Managing Paperwork*. New York: A key to productivity, Thomond Press.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: LPP STIM YKPN.
- Maulana, MN. 1974. *Adminisratsi kearsipan*. Jakarta: Bharata.
- Moenir, AS. 2006. "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*". Bumi Aksara : Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2006. "*Metode Penelitian Kualitatif*". Remaja Rosda karya: Bandung.
- Moenir, HAS. 2000. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muluk, Khairul M.R. 2007. "*Desentralisasi Dan Pemerintahan Daerah*". Bayumedia : Malang.
- Mulyono, Sularsono dkk. 1985. *Dasar-dasar kearsipan*. Yogyakarta: Liberty
- Nazir, Moh. 2003. "*Metode Penelitian*". Ghalia Indonesia : Jakarta.

- Patra A, Zen M., Hamidi, Jazim., Leksono, Puji, Sugeng., Alamsyah, Ahmad., 2006. "Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik" MCW dan YAPPIKA: Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Steer, Richard.M, 1985, *Efektivitas Organisasi, cetakan II*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyo, Basuki. 2003. *Manajemen Arsip Dinamis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suparjati, Dra. 1999. *Tata Usaha dan Kearsipan*. Yogyakarta: Kanisius
- Suparjati, Dra. 2000. *Tata Usaha dan Kearsipan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suraja, Yohannes. 2006. *Manajemen Kearsipan*. Malang: 2006.
- The Liang Gie. 1982. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Raya Inri.
- The Liang Gie. 1997. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Raya Inri.
- The Liang Gie. 2000. *Asministrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Thoha, Miftah, 1983, *Perilaku Organisasi*, Fisipol UGM, Rajawali Press, Jakarta.
- Wursanto. 1991. *Kearsipan I*. Jakarta : Kanisius.

### **Peraturan Perundang-undangan**

- UU Nomor 7 Tahun 1971 tentang Kearsipan
- Undang-Undang Pemerintahah Daerah Nomor 32 Tahun 2004
- Kepmenpan No. 63/KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik
- Perda No. 11 tahun 2005 pasal 14

### **Internet**

- <http://www.mirifica.net/printPage.php?aid=3097> diakses pada tanggal 07 agustus 2008
- ([www.arsipjatim.go.id/.../Manajemen%20Arsip](http://www.arsipjatim.go.id/.../Manajemen%20Arsip) diakses pad tanggal 6 Maret 2009).

([library.usu.ac.id/modules.php?op](http://library.usu.ac.id/modules.php?op) diakses pada tanggal 6 maret 2009)

(<http://www.merymaniez.tripod.com/karya.htm-24k> diakses pada tanggal 6 maret 2009)

[skripsipdf.blogspot.com/2008/03/tinjauan-sistem-kearsipan-pada.html](http://skripsipdf.blogspot.com/2008/03/tinjauan-sistem-kearsipan-pada.html) diakses pada tanggal 15 April 2009

[http://www.jawatengah.go.id/instansi.php? DIR=barda & DAT](http://www.jawatengah.go.id/instansi.php?DIR=barda&DAT) diakses pada tanggal 5 januari 2009

### Jurnal

Sumartono. 2007. *Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan Guru Besar di Univ Brawijaya Malang, 3 Maret 2007.

Suryono, Agus. 2001. *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara Vol.1 Malang: Fakultas Ilmu Administrasi UNBRAW.

