

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Untuk melakukan suatu penelitian, kerangka teori sangat diperlukan terutama sebagai landasan untuk menjawab masalah atau pertanyaan penelitian. Sejalan dengan topik dan temanya, melalui pendekatan holistik penelitian ini memerlukan dukungan teori-teori dan referensi-referensi tentang Tata Kelola Pelayanan Arsiparis.

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian yang mengkaji tentang Aplikasi Inlislite dalam Pelayanan Perpustakaan. Penelitian tersebut antara lain:

Hasriani Ninzi (2015). Penelitian dengan judul “Sistem Pengelolaan Kearsipan Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Takalar”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sistem pengelolaan kearsipan dan mengetahui faktor yang dapat menghambat sistem pengelolaan kearsipan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dan analisa data yang digunakan adalah analisa data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan kearsipan di Kantor perpustakaan dan arsip Daerah Kabupaten Takalar sudah berjalan dengan baik dimana sistem yang diterapkan menggunakan pola lama yaitu buku agenda sedangkan pola baru menggunakan kartu kendali. Faktor yang menghambat sistem pengelolaan kearsipan yaitu kurangnya pemeliharaan dan pengamanan arsip, pengembalian buku atau dokumen yang lambat sehingga banyak penyimpangan arsip yang ditemukan serta kurangnya

perhatian pegawai kepada orang yang mengembalikan arsip dan tidak mengembalikan ketempat arsip yang telah disediakan. Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan Penelitian dengan judul “Sistem Pengelolaan Kearsipan Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Takalar” antara lain lokasi yang diangkat berbeda, fokus penelitian berbeda. Persamaan milik Hasriani Ninzi (2015) dengan penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yang berupa pengamatan, wawancara, dan dokumentasi dan masalah yang diangkat yaitu pengelolaan kearsipan.

Hayatul Wardah (2020). Penelitian dengan judul “Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar.” tujuan penelitian ini untuk mengetahui perencanaan kearsipan dan kendala pelaksanaan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dalam bentuk deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan pengelolaan kearsipan dalam peningkatan mutu pelayanan. keberhasilan pengelolaan kearsipan di SMP Negeri 1 Darussalam dapat dilihat dari empat fungsi manajemen yang sudah di jalankan dengan baik, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan. Perencanaan dalam pengelolaan sudah di upayakan dengan baik, untuk tahapan perencanaan kedepannya akan lebih difokuskan ke ruang khusus untuk perawatan arsip agar arsip dapat terlindung dan lebih teratur dengan baik. Kendala dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi yaitu ruang khusus untuk arsip agar arsip lebih menjamin keamanannya dan mendapatkan perawatan khusus untuk arsip yang sudah lama

agar tidak usang dan lebih menjamin kualitas arsipnya. Selain itu sarana juga kurang memadai seperti lemari arsip, dengan adanya lemari maka arsip akan tersusun dengan rapi dan terstruktur akan lebih memudahkan kita dalam menemukan arsip yang sewaktu-waktu dibutuhkan. Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan “Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 1 Darussalam Aceh Besar” yaitu lokasi yang diangkat berbeda. Persamaan milik Satrio Handoko (2018) dengan penelitian ini masalah yang diangkat yaitu mengenai manajemen kearsipan.

Reza Anggara (2022). Penelitian dengan judul “Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan arsip di Kantor Camat Brang Ene masih perlu perhatian khusus karena belum terprosedur dan sistematis semua itu terlihat pada penciptaan, penyimpanan dan penemuan arsip pemindahan arsip, dan pemusnahan arsip yang kurang baik, serta masih belum adanya pemahaman pegawai untuk menyusun dan membuat kearsipan tersebut menjadi terprosedur sebagaimana kita ketahui bahwa pegawai wajib mengetahui dan ambil andil dalam penataan arsip agar arsip bisa tersistematis dengan baik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada sebab pelayanan publik yang berkualitas terletak pada kearsipan yang baik pula. Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan “Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat” yaitu lokasi penelitian berbeda. Persamaan milik

Reza Anggara (2022) dengan penelitian ini masalah yang diangkat yaitu pengelolaan arsip, jenis penelitian yang digunakan juga menggunakan pendekatan kualitatif.

## **B. Kerangka Dasar Teoritik**

### **1. Arsip**

#### **a. Pengertian Arsip**

Istilah arsip berasal dari bahasa Yunani *arche* yang berarti permulaan, jabatan, fungsi atau kuasa hukum. Kemudian kata *arche* berubah menjadi *ta arche* yang berarti dokumen atau catatan. Berubah lagi menjadi *archevum* yang dalam bahasa Latin berarti balaikota. Dalam bahasa Inggris *archives* yang berarti tempat atau dokumen (*record*).

Arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali (Gie dalam Ardiana, 2021).

Di Indonesia tentang arsip didasarkan yang dimuat dalam Undang-Undang No 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kearsipan Bab 1 Pasal 1, menyatakan bahwa yang dimaksud dengan arsip adalah :

“Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh Lembaga-lembaga Negara dan Badan-badan Pemerintahan dalam bentuk corak

apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintah”.

Menurut Zulkifli dalam Hayati (2020:3), arsip adalah setiap catatan (warkat) yang tertulis, tercetak atau ketika dalam bentuk huruf, angka atau gambar yang mempunyai arti dan tujuan tertentu sebagai bahan komunikasi dan informasi yang terekam pada kertas (kartu, formulir), kertas film (slide, film-strip, micro-film), media komputer (pita tape, piringan, rekaman, disket), kertas foto copy, dan lain-lain.

#### **b. Jenis-jenis Arsip**

Penggunaan arsip yang berbeda-beda sebagai bahan informasi menurut Mulyono (dalam Wulansari, 2015) dibedakan menjadi:

- 1) Arsip aktif (dinamis aktif) yaitu yang secara langsung masih digunakan dalam proses kegiatan kerja. Arsip aktif ini disimpan di unit pengolah karena sewaktu-waktu diperlukan sebagai bahan informasi harus dikeluarkan dari tempat penyimpanan karena arsip aktif sering keluar masuk tempat penyimpanan;
- 2) Arsip inaktif (dinamis inaktif) yaitu arsip yang penggunaannya tidak langsung sebagai bahan informasi. Arsip ini disimpan pada bagian kearsipan dan dikeluarkan dari tempat penyimpanan yang sangat jarang bahkan tidak pernah keluar dari tempat penyimpanan;
- 3) Arsip dinamis yaitu arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan penciptaan arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu;

4) Arsip statis yaitu arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai guna kesejarahan, telah habis referensinya, dan keterangan yang dipermanenkan yang telah diverifikasi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh ANRI atau Lembaga Kearsipan.

Selain itu Amsya (dalam Wulansari, 2015) juga mengemukakan bahwa arsip ada dua jenis yaitu arsip otentik dan arsip tidak otentik. Arsip otentik yakni arsip yang memiliki ciri adanya tanda tangan asli yang dimaksudkan memberi keabsahan dari isi arsip tersebut. Sedangkan arsip tidak otentik yakni tidak adanya tanda tangan asli di atas arsip tersebut. Arsip ini biasa berupa hasil fotokopi, film, atau disket.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa jenis arsip bisa dilihat dari berbagai jenis aspek yang berbeda, namun pada intinya memiliki peran yang sama yaitu sebagai sumber informasi yang bermanfaat bagi suatu organisasi sebagai pusat ingatan yang nantinya bisa digunakan sebagai bahan penelitian atau bahan pengambilan keputusan.

### **c. Fungsi Arsip**

Arsip memiliki fungsi yang sangat penting bagi sebuah organisasi. Sebagai salah satu sumber informasi, maka arsip dapat membantu meningkatkan dalam rangka kelancaran proses administrasi

secara cepat dan tepat. Fungsi Arsip menurut Sedarmayati (2015) adalah sebagai berikut:

- 1) Alat utama ingatan organisasi
- 2) Bahan atau alat pembuktian (bukti otentik)
- 3) Bahan dasar perencanaan dan pengambilan keputusan
- 4) Birometer kegiatan suatu organisasi mengingat setiap kegiatan pada umumnya menghasilkan arsip
- 5) Bahan informasi kegiatan ilmiah lainnya.

Sebagai bukti kuat fungsi arsip terdapat dalam Undang-undang No 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Pokok Kearsipan, Bab 1 Pasal 2, menegaskan bahwa fungsi arsip dibedakan menjadi dua yaitu :

- 1) Arsip dinamis yang dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan, penyelenggaraan kehidupan berbangsaan pada umumnya atau dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi negara;
- 2) Arsip statis adalah arsip yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan-kebangsaan pada umumnya maupun untuk penyelenggaraan sehari-hari administrasi negara.

#### **d. Syarat-syarat Arsip**

Tidak semua dokumen dapat disebut arsip. Karso dalam Juliati (2021), mengemukakan bahwa warkat atau surat baru dapat disebut arsip apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- 1) Merupakan kumpulan dokumen/naskah yang masih berguna. Berguna ataudapat dipergunakan baik bagi pemiliknya maupun bagi orang lain.
- 2) Ada yang membuat/menerima. Pembuat atau penerima arsip dapat perorangan, organisasi sosial, instansi pemerintah maupun swasta.
- 3) Disimpan secara sistematis. Arsip disimpan menurut prosedur tertentusesuai dengan sistem penyimpanan tertentu.
- 4) Mudah ditemukan. Bila sewaktu-waktu diperlukan dapat ditemukan dengan mudah, cepat, dan tepat.

#### **e. Tujuan Arsip**

Tujuan arsip terdapat dalam Undang-undang No 7 tahun 1971 tentang Ketentuan Pokok Kearsipan, Bab 1 Pasal 3, yaitu :

“Tujuan kerasipan adalah untuk menjamin keselamatan bahan petanggungjawab nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintah”.

Menurut Museliza (2018), Tujuan kearsipan adalah memberikan pelayanan dalam penyimpanan arsip dan mampu menyediakan informasi dengan tepat, lengkap, akurat dan relevan, dan tepat waktu secara efisien, menyelamatkan bahan pertanggung jawaban nasional tentang penyelenggaraan pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan.

#### **f. Siklus Hidup Arsip**

Menurut Tugimen dan Trisiyani (2018:20), siklus hidup arsip adalah kumpulan beberapa fase daur hidup suatu arsip sebelum arsip



disusutkan atau dimusnahkan. Daur hidup meliputi beberapa fase/tahap, antara lain:

- 1) Tahap penciptaan arsip Arsip dibuat sedemikian rupa sehingga digunakan sebagai media penyampaian informasi, sebagai dasar perencanaan, pengorganisasian, pengambilan keputusan, pengawasan selanjutnya.
- 2) Tahap Pemanfaatan Arsip Tahap pemanfaatan arsip, yaitu:
  - a) Pimpinan atau pegawai yang membutuhkan arsip akan melakukan peminjaman arsip ke petugas kearsipan dengan mengikuti prosedur peminjaman arsip yang sudah ditetapkan.
  - b) Untuk menghindari hilangnya arsip akibat peminjam yang tidak tertib administrasi, petugas kearsipan menyediakan formulir khusus untuk mencatat arsip peminjaman yang disebut kwitansi pinjaman (*out slip*).
  - c) Kwitansi pinjaman (*out slip*) dapat berupa selebar kertas yang berisi informasi yang akan digunakan sebagai pengganti dokumen atau arsip yang dipinjam. Oleh karena itu, tanda terima pinjaman (*out slip*) harus ditempatkan di tempat dokumen atau berkas yang dikeluarkan atau dipinjam.
- 3) Tahap penyimpanan arsip dan penemuan kembali Arsip disimpan untuk digunakan lagi di lain waktu dikemudian hari. Arsip disimpan secara sistematis menggunakan sistem pengarsipan.

- 4) Tahap pemindahan arsip Arsip dicari dan digunakan terus menerus sehingga fungsinya dapat menurun. Arsip dinamis aktif adalah arsip yang digunakan untuk administrasi sehari-hari, frekuensi penggunaannya tinggi, disimpan di unit kerja. Seiring berjalannya waktu arsip akan mengalami penurunan fungsi maka perlu dimusnahkan ke Arsip dinamis semiaktif atau inaktif karena penggunaannya sudah mulai menurun dan jarang digunakan.
- 5) Tahap pemusnahan arsip Pemusnahan arsip merupakan langkah terakhir dalam proses pemindahan dan penyerahan arsip. Pemusnahan arsip adalah kegiatan memusnahkan atau menghilangkan informasi fisik dan arsip melalui sarana tertentu, sehingga informasi fisik tersebut tidak dapat dikenali lagi.

#### **g. Peralatan Kearsipan**

Menurut Wursanto (2003:32-61) 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 atau karton manila yang dipergunakan untuk menyimpan arsip.
- 2) Folder, yaitu lipatan kertas tebal atau karton manila berbentuk segi empat panjang yang gunanya untuk menyimpan atau menempatkan arsip.

- 3) *Guide*, yaitu lembaran kertas tebal yang di pergunakan segaai penunjuk atau pemisah dalam penyimpanan arsip. Guide terdiri dari 2 guide bagian, yaitu tab guide yang digunakan untuk mencantumkan kode-kode, tanda-tanda atau indeks klasifikasi.
- 4) *Filing cabinet*, yaitu perabot berbentuk persegi empat panjang yang di letakkan secara vertikal yang dipergunakan untuk menyimpan berkas-berkas atau arsip.
- 5) Almari Arsip, yaitu almari yang di gunakan untuk menyimpan arsip.
- 6) Berkas Kotak (*Box file*), yaitu kotak yang di gunakan untuk menyimpan arsip yang bersifat inaktif.
- 7) Rak Arsip, yaitu almari tak berpintu yang merupakan tempat untuk menyimpan berkas-berkas.
- 8) Berkas Penyekat (*Tickler File*), yaitu alat yang terbuat dari kotak kayu atau baja, yang berfungsi untuk menyimpan arsip berbentuk kartu atau lembaran yang berukuran kecil seperti, lembar pinjam arsip, atau kartu-kartu lain yang memiliki jatuh tempo.
- 9) Kardek (*Dataplan Tray Filling System*), yaitu kabinet yang digunakan untuk menyimpan kartu indeks dengan menggunakan laci-laci yang dapat ditarik keluar memanjang.
- 10) File yang dapat dilihat (*visible reference record*).

#### **h. Kendala dalam Proses Kearsipan**

Menurut Sedarmayanti dalam Hayati (2020:5) kendala atau masalah yang sering di hadapi oleh setiap kantor, antara lain:

- 1) Kurangnya pengertian terhadap pentingnya arsip. Ini mengakibatkan fungsi arsip sebagai pusat ingatan organisasi tidak tercapai dan akhirnya tugas-tugas di bidang kearsipan di pandang rendah.
- 2) Kualifikasi persyaratan pegawai tidak di penuhi. Hal ini terbukti dengan adanya penempatan pegawai yang tidak di dasarkan pada persyaratan yang diperlukan, bahkan banyak yang beranggapan cukup dipenuhi dengan pegawai yang berpendidikan sekolah dasar dan menjadi tempat buangan bagi para pegawai yang di pindahkan dari unit lainnya.
- 3) Bertambahnya volume arsip secara terus-menerus mengakibatkan tempat dan peralatan yang tersedia tidak dapat menampung arsip lagi.
- 4) Belum dimilikinya pedoman tata kerja kearsipan yang diberlakukan secara baku di suatu kantor atau organisasi.
- 5) Tidak dapat atau sulit ditemukan kembali arsip dengan cepat dan tepat bila diperlukan oleh pihak lain. Hal ini bisa karena belum sempurnanya sistem atau karena petugas yang belum atau kurang terampil.

#### **2. Pengelolaan Arsip**

Dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan menyebutkan bahwa arsip merupakan kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi

informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dengan adanya undang-undang khusus tentang arsip ini, sudah jelas bahwa arsip dalam suatu organisasi merupakan bahan pertanggungjawaban dan memiliki nilai guna bagi penyelenggaraan negara.

Menurut Sugiarto & Wahyono dalam Ardiana (2021:342), pengelolaan arsip memiliki beberapa tahapan yakni pengorganisasian arsip; sistem penyimpanan arsip; penilaian pengelolaan arsip; peralatan & pelengkapan arsip; pemeliharaan, perawatan & pengamanan arsip; dan penyusutan arsip.

#### **a. Pengorganisasian Arsip**

Memiliki arti sebagai pihak yang memiliki wewenang dalam melakukan pengarsipan. Pengorganisasian arsip dalam kantor ada tiga jenis yakni sentralisasi, desentralisasi dan kombinasi. Sentralisasi berarti pengelolaan semua arsip diserahkan pada unit khusus yang dijadikan sebagai sentral arsip. Desentralisasi berarti arsip dikelola di masing-masing unit kerja. Sedangkan Kombinasi sentralisasi dan desentralisasi berarti pengelolaan arsip aktif dilakukan secara desentralisasi dan arsip inaktif secara sentralisasi.

### **b. Penilaian Pengelolaan Arsip**

Penilaian disini maksudnya apakah pengelolaan arsip dalam suatu periode (jangka waktu tertentu) harus dipertahankan atau dilakukan perubahan untuk pembenahan. Cara untuk melihat apakah sistem penyimpanan yang digunakan sudah baik atau belum yaitu dengan menghitung angka cermat arsip. Angka cermat arsip adalah angka perbandingan antara jumlah arsip yang tidak ditemukan pada waktu diperlukan dengan jumlah arsip yang ditemukan.

### **c. Peralatan dan Perlengkapan Arsip**

Peralatan disini bisa berupa peralatan penyimpanan tegak, menyamping, elektrik, alat untuk *word processing*, alat untuk media komputer, dan alat penyimpanan visible. Sedangkan untuk perlengkapan arsip diantaranya penyekat, map (folder), petunjuk (guide), kata tangkap (judul yang terdapat pada tonjolan) dan alat bantu kearsipan bisa berupa label atau stiker.

### **d. Penyusutan Arsip**

Pengurangan jumlah arsip untuk mengurangi tumpukan arsip dikantor merupakan bagian dari penyusutan arsip. Pemindahan dokumen sifatnya internal yaitu dari unit pengolah ke unit kearsipan dilingkungan perusahaan. Sedangkan penyerahan merupakan tindakan eksternal, yaitu dari perusahaan kepada Arsip Nasional. Dokumen perusahaan yang wajib diserahkan kepada Arsip Nasional adalah

dokumen perusahaan yang memiliki nilai historis yang penggunaannya berkaitan dengan kegiatan pemerintahan.

Sedangkan pengelolaan arsip menurut Ardiana (2021:391), Pengelolaan arsip memegang peranan penting bagi jalannya suatu organisasi. Pengelolaan arsip atau proses kearsipan memiliki beberapa cakupan diantaranya pengelolaan surat masuk dan keluar, sistem penyimpanan arsip yang digunakan, penemuan kembali arsip, dan pemeliharaan arsip. Keempat cakupan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar**

Pengelolaan merupakan suatu proses merumuskan kebijakan serta tujuan organisasi dalam memberikan pengawasan pada suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan suatu kebijakan tersebut guna mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan surat dalam suatu organisasi harus diperhatikan karena dengan pengelolaan yang sesuai dengan prosedur akan memudahkan dalam penemuan kembali surat yang dibutuhkan. Surat masuk merupakan surat semua jenis surat yang diterima dari instansi lain ataupun individu, baik yang diterima melalui pos maupun jasa pengiriman. Sedangkan surat keluar adalah segala komunikasi tertulis yang diterima oleh suatu badan atau lembaga dari instansi lain maupun individu.

Langkah-langkah pengelolaan surat masuk yaitu:

- a. penerimaan yang meliputi mengumpulkan dan menghitung jumlah surat yang masuk, meneliti ketepatan alamat si pengirim surat, menggolongkan surat sesuai urgensi penyelesaian, menandatangani bukti pengiriman;
- b. penyortiran yakni dilakukan dengan memisahkan antara surat biasa, rutin dan rahasia;
- c. pencatatan yakni setelah diperiksa ketepatan jenis maupun lampirannya kemudian dilakukan pencatatan;
- d. mengagendakan surat masuk yakni kegiatan mencatat surat masuk ke dalam buku agenda serta diberi nomor;
- e. pengarahan dan penerusan artinya surat diarahkan dan diteruskan kepada divisi atau pejabat yang berhak mengolahnya;
- f. penyampaian surat, hal ini dilakukan oleh petugas arsip yakni dengan dilakukan pendisposisian surat, penyampaian terhadap divisi terkait dan terakhir penyimpanan surat (Rahayu, 2014:33).

Sedangkan langkah-langkah dalam mengelola surat keluar antara lain:

- a. pembuatan konsep surat;
- b. pengetikan, setelah konsep surat disetujui dan memperoleh kode atau nomor surat kemudian diteliti oleh bagian unit pengolah, biar tidak terjadi kesalahan;



- c. mengetik surat dalam bentuk akhir artinya konsep yang telah disetujui pimpinan kemudian diketik dalam kertas berkepala surat atau kop surat;
- d. penandatanganan, ini disampaikan kepada pimpinan atau pejabat yang berwenang
- e. mengecek surat yang akan dikirim;
- f. mendistribusikan surat.

## **2. Penyimpanan Arsip**

Salah satu cakupan dalam proses pengelolaan arsip adalah penyimpanan arsip. Menurut Sedarmayanti (2003), pada umumnya sistem penyimpanan arsip yang dipakai adalah sistem abjad, wilayah, pokok soal, nomor terakhir, klasifikasi desimal dan sistem tanggal. Berikut penjelasan dari jenis sistem penyimpanan arsip tersebut:

### **a. Sistem Abjad**

Penyimpanan yang berdasarkan susunan abjad dari kata tangkap (nama) dokumen bersangkutan. Sistem ini dokumen disimpan berdasar urutan abjad, kata demi kata atau huruf demi huruf. Nama dapat terdiri dari dua jenis, yaitu nama orang dan nama badan atau organisasi. Nama orang terdiri dari nama lengkap dan nama tunggal, sedangkan nama badan terdiri dari nama badan pemerintah, nama badan swasta dan nama organisasi.

**b. Sistem Wilayah**

Sistem penyimpanan dokumen yang berdasarkan kepada pengelompokan menurut nama tempat. Sistem ini sering disebut juga sistem lokasi atau sistem nama tempat. Sistem ini digunakan karena adanya kenyataan bahwa dokumen-dokumen tertentu lebih mudah dikelompokkan menurut tempat asal pengirimnya atau nama tempat tujuan dibandingkan dengan nama badan, individu, atau isi dokumen yang bersangkutan. Sistem geografis dapat dikelompokkan menurut tingkat-tingkatan yaitu menurut nama depan negara, nama pembagian wilayah administrasi negara, dan nama pembagian wilayah administrasi khusus.

**c. Sistem Pokok Soal**

Sistem penyimpanan dokumen berdasarkan kepada isi dari dokumen yang bersangkutan. Isi dokumen juga disebut perihal, pokok soal. Sistem ini merupakan suatu sistem penyimpanan dokumen yang didasarkan pada isi dokumen dan kepentingan dari dokumen tersebut. Penyelenggaraan sistem ini perlu ditentukan terlebih dahulu permasalahan yang dihadapi sehari-hari organisasi yang bersangkutan.

**d. Sistem Nomor**

Sistem penyimpanan dokumen yang berdasarkan kode nomor sebagai pengganti dari nama orang atau nama badan atau organisasi. Sistem nomor penyimpanan dokumennya berdasarkan

dengan kode nomor. Pada sistem nomor terdapat tiga unsur yaitu file utama yaitu file nomor yang digunakan untuk menyimpan surat-surat yang telah dipindahkan kedalam map individu (map yang berisi surat-surat koresponden yang jumlahnya sudah mencapai lima), indeks yaitu suatu alat bantu untuk mengetahui nomor *file* yang diberikan kepada sesuatu koresponden atau nama bila nama nomor yang bersangkutan tidak diketahui dan buku nomor yaitu buku yang berisi nomor-nomor yang sudah dipergunakan sebagai nomor koresponden dalam file sistem nama. Sistem penyimpanan nomor tepat digunakan untuk penyimpanan berkas atau dokumen yang kata panggilnya menggunakan nomor penyimpanan surat-surat keputusan dalam suatu organisasi, pada lembaga pendidikan, dan penyimpanan faktur transaksi.

**e. Sistem Tanggal (Kronologi)**

Sistem penyimpanan yang didasarkan pada urutan waktu. Waktu disini dapat dijabarkan sebagai tanggal, bulan, tahun, dekade, ataupun abad. Sistem ini kurang efektif apabila digunakan dalam mengelola dokumen yang banyak. Sistem ini semua dokumen diurutkan pada urutan tanggal, bulan dan tahun dokumen itu disimpan. Segi peletakan dan penyimpanan sistem ini mudah dilakukan karena hanya didasarkan pada urutan tanggal, bulan serta tahun. Penemuan kembali dokumen yang telah disimpan, sistem ini

kurang begitu efektif karena biasanya permintaan dokumen jarang dilakukan berdasarkan kata panggil (*caption*) tanggal.

#### **f. Sistem Klasifikasi Desimal**

Penyimpanan arsip sistem klasifikasi desimal dikenal sebagai sistem desimal, sistem klasifikasi atau sistem “Dewey”. Buku-buku perpustakaan disimpan dengan sistem Dewey. Sistem klasifikasi adalah penyimpanan arsip yang mendasarkan nomor sebagai kode penyimpanan

Secara umum penyimpanan arsip dapat dibedakan menjadi sistem penyimpanan berdasarkan abjad, geografis, subjek, nomor, kronologis dan warna. Sistem abjad artinya arsip disusun berdasarkan urutan abjad, kata demi kata dan huruf demi huruf. Sistem geografis artinya sistem penyimpanan yang disesuaikan menurut nama tempat. Sistem subjek artinya penyimpanan arsip menurut isi dari dokumen yang berupa perihal, pokok masalah, masalah atau pokok surat. Sistem nomor artinya sistem penyimpanan arsip berdasarkan kode nomor sebagai pengganti dari nama orang atau nama badan atau organisasi. Sistem kronologis artinya sistem penyimpanan yang didasarkan pada urutan waktu sedangkan sistem warna berarti penyimpanan arsip dengan kombinasi *guide-guide* dengan warna yang berbeda-beda.

### **3. Penemuan Kembali Arsip**

Penemuan Kembali arsip berkaitan dengan pengendalian arsip yang berada disuatu instansi atau organisasi. Pengendalian

pengarsipan dilakukan sesuai dengan alur dimana kepala kantor sebagai pihak yang bertanggungjawab hingga tahap penanganan. Pengendalian disini didukung dengan diadakan pemeliharaan dan pengamanan terhadap arsip agar arsip tetap terjaga keamanan fisik dan isinya. Kemudian agar mudah dalam penanganannya, maka dilakukan penyusutan secara rutin terhadap arsip dinamis yang retensi kegunaannya sudah mulai berkurang sehingga tidak terjadi penumpukan arsip yang berlebihan. Hal tersebut dilakukan agar pada proses pencarian dan penemuan kembali arsip dapat dilakukan dengan cepat dan mencegah hilangnya arsip yang dipinjam.

Menurut Rahayu (2014) dalam jurnalnya menjelaskan bahwa terkait peminjaman dan penemuan Kembali, dalam penemuan kembali arsip terdapat beberapa tindakan yang perlu dilakukan yang meliputi: a) memahami/menelaah materi yang akan dicari, b) menemukan tempat penyimpanan arsip yang berpedoman pada penggolongan arsip menurut pola klasifikasi, c) menentukan kode berdasarkan indeks materi yang akan dicari.

#### **4. Pemeliharaan Arsip**

Pemeliharaan arsip memiliki tujuan menyelamatkan arsip-arsip beserta isinya guna menjamin kelangsungan hidup arsip dari pemusnahan. Pemeliharaan arsip diartikan sebagai usaha penjagaan arsip agar kondisi fisiknya tidak rusak selama masih mempunyai nilai guna (Wulansari, 2015).

Lebih lanjut Sedarmayanti (2003) menjelaskan bahwa pemeliharaan arsip merupakan kegiatan membersihkan arsip secara rutin guna mencegah kerusakan akibat beberapa sebab. Pemeliharaan arsip dapat dilakukan dengan mengetahui penyebab kerusakannya dan mencegah terjadinya kerusakan pada arsip. Adapun faktor penyebab kerusakan arsip adalah faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik.

- a) faktor intrinsik ialah faktor penyebab kerusakan arsip yang berasal dari benda arsip itu sendiri seperti kualitas kertas, pengaruh tinta, pengaruh lem perekat. Penyebab kerusakan ini murni karena proses kimiawi yaitu kertas yang terbuat dari campuran bahan kimia akan mengalami perubahan dan rusak dalam waktu yang singkat ataupun kurun waktu yang lama. Tinta dan perekat yang digunakan juga mengandung bahan kimia yang dapat menyebabkan kerusakan kertas karena proses kimia;
- b) faktor ekstrinsik ialah faktor penyebab kerusakan arsip yang berasal dari luar benda arsip seperti lingkungan, organisme perusak, dan kelalaian manusia diantaranya temperatur, kelembaban udara, sinar matahari, polusi udara, jamur, kutu buku, ngengat, rayap, kecoak dan tikus serta percikan bara rokok, tumpahan minuman dan sebagainya.

### **3. Pelayanan**

#### **a. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Sartono dalam Kanedi, 2017:38).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini dimaksudkan pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga, independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata dalam proses penyelenggaraan pelayann publik.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiansyah (2011:11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk mencapai

hal tersebut, tentunya pelayanan perlu dibutuhkan dan dituntut menjadi kualitas pelayanan yang prima.

### **b. Jenis-jenis Pelayanan**

Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah seperti bidang pelayanan umum, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lain-lain. Menurut Mahmudi dalam Hardiansyah (2011:20), pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu:

- 1) kebutuhan dasar yang meliputi: kesehatan, pendidikan, dan bahan kebutuhan pokok.
- 2) Pelayanan umum yang meliputi: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Salah satu bidang pelayanan jasa yaitu perpustakaan. Perpustakaan merupakan lembaga penyedia informasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dengan berbagai koleksi cetak, cetak ataupun fasilitas yang lain untuk mendukung proses temu kembali informasi dengan menerapkan sistem informasi perpustakaan INLISLite V.3 dalam pengelolaan data dan pelayanannya.

### **c. Karakteristik Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut (Munawir dalam Kanedi, 2017: 39) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:



- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

#### **d. Indikator Pelayanan**

Daryanto & Ismanto (2014:143) mengungkapkan bahwa dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
- 2) *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
- 3) *Responsiveness*. Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- 4) *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- 5) *Empaty*, perhatian perorangan.

### C. Kerangka Pemikiran

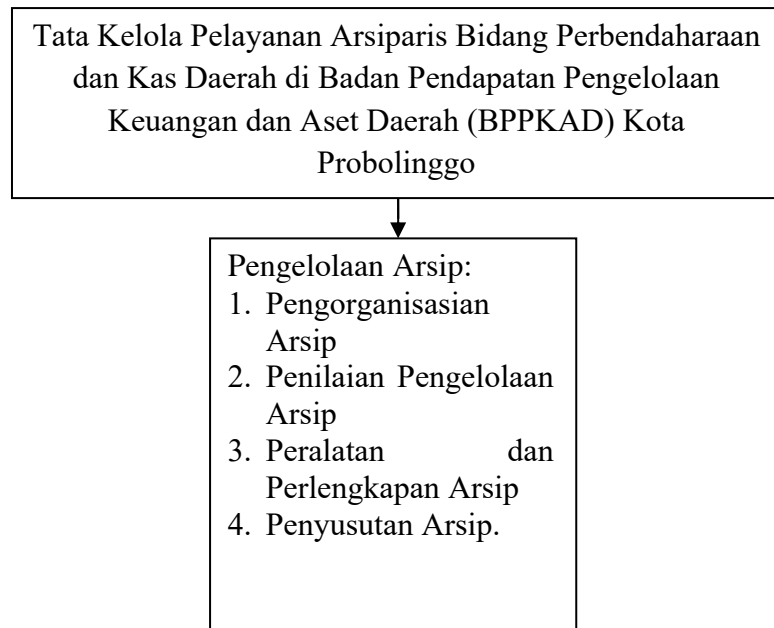
Penelitian ini menjelaskan tentang Tata Kelola Pelayanan Arsiparis Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo.

Adapun indikator yang ingin diteliti oleh peneliti mengenai tata kelola Pelayanan Arsiparis dan indikator yang ada di dalam teori tersebut mencakup Pengorganisasian Arsip, Penilaian Pengelolaan Arsip, Peralatan dan Perlengkapan Arsip dan Penyusutan Arsip.

Kemudian indikator-indikator tersebut nantinya akan digunakan sebagai acuan untuk mewawacarai perihal tata kelola Pelayanan Arsiparis Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo. Adapun informan yang akan di wawancarai mengenai hal tersebut yaitu staf Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo khususnya Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah.

Berdasarkan teori yang telah diuraikan sebelumnya tentang Tata Kelola Pelayanan Arsiparis, maka berikut ini bagan kerangka teori:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Peneliti, 2022