

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Probolinggo

a. Geografis

Menurut data dari Dinas Pertanian, luas wilayah Kota Probolinggo tercatat 5.666,70 Ha, pada tahun 2012 terdiri dari Lahan Sawah sebesar 1.832,00 Ha (32,33%), Lahan Bukan Sawah untuk pertanian 928,33 Ha (16,38%) dan Lahan Bukan Pertanian 2.906,72 Ha (51,29%).

Wilayah Kota Probolinggo dialiri oleh 6 (enam) sungai, yaitu Sungai Kedunggaleng, Umbul, Banger, Legundi, Kasbah dan Pancur. Dengan rata-rata panjang aliran 3,80 Km, yang terpanjang adalah Sungai Legundi dengan panjang aliran 5,439 Km dan yang terpendek adalah Sungai Kasbah dengan panjang aliran hanya 2,037 Km (tabel 1.3). Sungai-sungai tersebut mengalir sepanjang tahun, mengalir dari arah selatan ke utara sesuai dengan kelerengannya wilayah (<http://bappeda.jatimprov.go.id>).

b. Kependudukan

Probolinggo akhir tahun 2012 hasil registrasi penduduk, menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tercatat sebesar 219.139 jiwa. Persentase terbesar di Kecamatan Mayangan sebesar 27,6 persen, disusul Kanigaran 25,5 persen, Kademangan sebesar 17,8 persen, Wonoasih sebesar 14,8 persen dan Kedopok sebesar 14,3 persen (tabel 3.1.2). Bila dilihat dari status kewarganegaraan, hanya 0,017 persen atau sebesar 38

jiwa yang berkewarganegaraan asing (WNA) dari total penduduk Kota Probolinggo.

Sex ratio pada akhir tahun 2012 sebesar 98,62, angka ini berarti dari 100 penduduk perempuan terdapat 99 penduduk laki-laki. Apabila ditinjau per kecamatan maka *sex ratio* Kecamatan Kademangan, Kedopok, Wonoasih, Mayangan dan Kanigaran sebesar 98,4; 99,5; 99,4; 97,8 dan 98,7.

Jumlah kelahiran yang tercatat pada tahun 2012 sebesar 2.756 jiwa, jumlah kematian sebesar 1.752 jiwa dan penduduk migrasi yang masuk 5.619 orang, sedangkan yang keluar 5.545 orang. (Dispenduk Kota Probolinggo)

c. UMK Kota Probolinggo

Upah Minimum Kota Probolinggo dalam lima tahun terakhir yaitu tahun 2019-2023 masing-masing tahun 2019 sebesar Rp. 2.173.864, tahun 2020 sebesar Rp. 2.355.662, tahun 2021 sebesar Rp. 2.350.000, tahun 2022 sebesar Rp 2.553.265 dan tahun 2023 sebesar Rp. 2.753.265. (<https://radarbromo.jawapos.com>)

2. Gambaran Umum Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo

a. Profil BPPKAD Kota Probolinggo

Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat

Daerah serta lebih diperjelas dengan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo.

- (1) BPPKAD merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan daerah dibidang Keuangan.
- (2) BPPKAD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang Keuangan.
- (3) BPPKAD dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan daerah dibidang Keuangan;
 - b. pelaksanaan kebijakan daerah dibidang Keuangan;
 - c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah dibidang Keuangan;
 - d. pelaksanaan administrasi dinas Daerah dibidang Keuangan; dan
 - e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota.

b. Visi dan Misi BPKAAD Kota Probolinggo

VISI :

“Membangun Bersama Rakyat Untuk Kota Probolinggo Yang Lebih Baik, Berkeadilan, Sejahtera, Transparan, Aman, Dan Berkelanjutan”.

MISI :

- 1) Pembangunan Ekonomi yang Berdaya Saing Berbasis Sektor Potensial.

- 2) Sumberdaya manusia dan Kesejahteraan Sosial yang Berkualitas.
- 3) Infrastruktur dan Lingkungan Hidup yang Berkelanjutan.
- 4) Tatakelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang Baik.

c. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi BPKAAD Kota Probolinggo

Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Probolinggo mempunyai tugas pokok dan fungsi berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 182 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Probolinggo, adalah merupakan unsur pelaksana Otonomi Daerah dalam bidang Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dengan tugas pokok:

Tugas Pokok :

Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo memiliki tugas pokok membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang Keuangan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan daerah dibidang Keuangan;
- b. pelaksanaan kebijakan daerah dibidang Keuangan;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah dibidang Keuangan;
- d. pelaksanaan administrasi dinas Daerah dibidang Keuangan;

e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota.

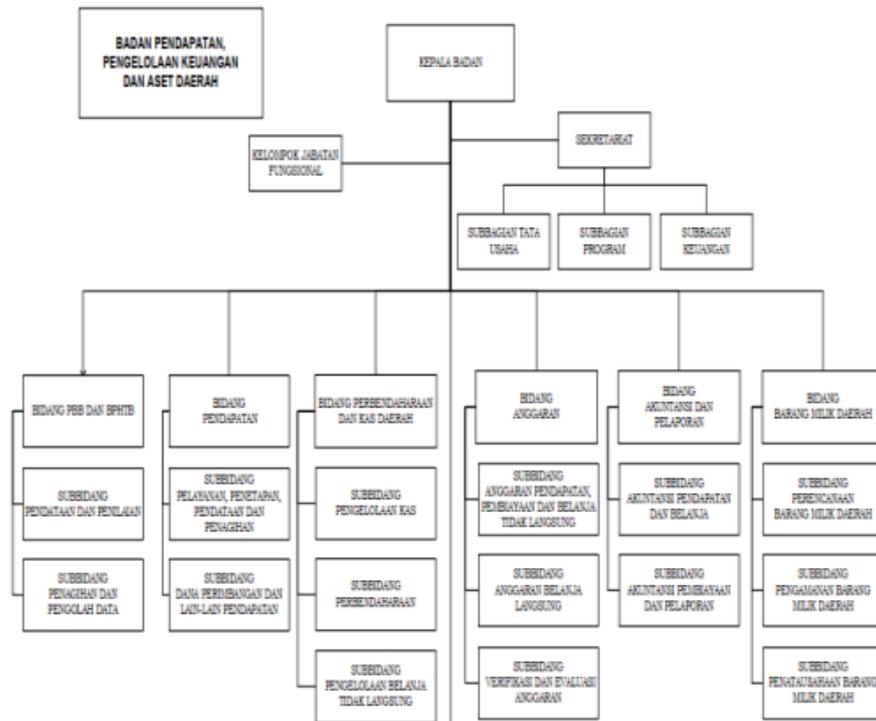
Adapun struktur organisasi perangkat Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo terdiri atas :

- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat, membawahi :
 - 1) Subbagian Tata Usaha;
 - 2) Subbagian Program; dan
 - 3) Subbagian Keuangan.
- c. Bidang PBB dan BPHTB, membawahi :
 - 1) Subbidang Pendataan dan Penilaian;
 - 2) Subbidang Penagihan dan Pengolah Data; dan
- d. Bidang Pendapatan, membawahi :
 - 1) Subbidang Pelayanan, Penetapan, Pendataan dan Penagihan; dan
 - 2) Subbidang Dana Perimbangan dan Lain-Lain Pendapatan.
- e. Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah, membawahi :
 - 1) Subbidang Pengelolaan Kas;
 - 2) Subbidang Perbendaharaan; dan
 - 3) Subbidang Pengelolaan Belanja Tidak Langsung.
- f. Bidang Anggaran, membawahi :
 - 1) Subbidang Anggaran Pendapatan, Pembiayaan dan Belanja Tidak Langsung;
 - 2) Subbidang Anggaran Belanja Langsung; dan

- 3) Subbidang Verifikasi dan Evaluasi Anggaran.
- g. Bidang Akuntansi dan Pelaporan, membawahi :
 - 1) Subbidang Akuntansi Pendapatan dan Belanja; dan
 - 2) Subbidang Akuntansi Pembiayaan dan Pelaporan.
- h. Bidang Barang Milik Daerah, membawahi :
 - 1) Subbidang Perencanaan Barang Milik Daerah;
 - 2) Subbidang Pengamanan Barang Milik Daerah; dan
 - 3) Subbidang Penatausahaan Barang Milik Daerah.
- i. Unit Pelaksana Teknis; dan j. Kelompok Jabatan Fungsional.

d. Struktur Organisasi BPKAAD Kota Probolinggo

Struktur Organisasi pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Probolinggo, sesuai dengan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 182 Tahun 2019 adalah sebagai berikut:



Gambar 4.3. Struktur Organisasi Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo

e. Sumber Daya Manusia (SDM) BPPKAD Kota Probolinggo

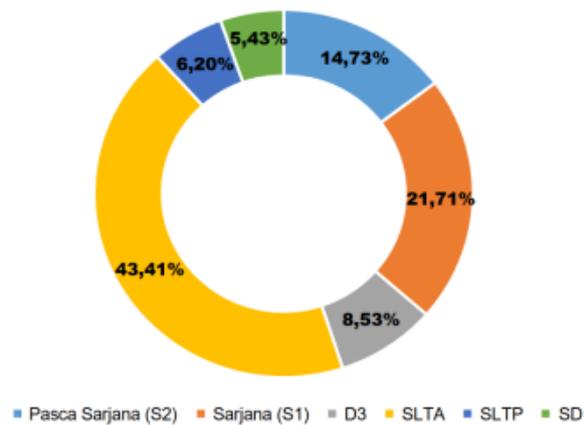
Sebagai penunjang kegiatan perkantoran pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo diperlukan pegawai sebagai pelaksana teknis dalam menjalankan pekerjaan-pekerjaan kantor dan penatausahaan sehubungan dengan pelayanan dan pengelolaan informasi di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo. Pada tahun 2019 jumlah pegawai pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo tercatat sebanyak 129 orang, dimana sebanyak 30 orang menduduki jabatan yang beragam dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1. Jumlah Pegawai yang Menduduki Jabatan pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Probolinggo

No	Nama Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala Badan	1
2	Sekretaris	1
3	Kepala Bidang (Eselon III)	6
4	Kepala Subbagian/Subbidang (Eselon IV)	15
5	Fungsional	5
	Jumlah	28

Sumber : BPPKAD Kota Probolinggo, 2020

Ketersediaan pegawai yang berada di kantor Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo dalam melakukan kegiatan operasionalnya mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda-beda, mulai dari lulusan SD sampai dengan Pasca Sarjana. Tingkat pendidikan merupakan hal yang sangat penting sehingga untuk menjamin profesionalisme sebagai pegawai, maka diperlukan pendidikan yang cukup tinggi. Secara lengkap tingkat pendidikan pegawai Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo dapat dilihat pada gambar berikut.



Sumber: BPPKAD Kota Probolinggo, 2020 (diolah)

Gambar 4.4. Komposisi Pegawai Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2020

Berdasarkan data pada gambar di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan pegawai pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo memiliki tingkat pendidikan tertinggi sampai dengan Pasca Sarjana (S2) dengan jumlah sebanyak 19 orang atau sebesar 14,73% dari keseluruhan jumlah pegawai pada OPD tersebut. Selanjutnya adalah SLTA dengan jumlah pegawai sebanyak 56 orang atau sebesar 43,41%, selanjutnya adalah Sarjana (S1) dengan jumlah sebanyak 28 orang atau sebesar 21,71%, dilanjutkan Diploma (D3) sebanyak 11 orang atau sebesar 8,53%, SLTP dengan jumlah sebanyak 8 orang atau sebesar 6,20%, dan terakhir adalah SD dengan jumlah pegawai sebanyak 7 orang atau dengan proporsi sebesar 5,43%. Dengan komposisi tingkat pendidikan yang mayoritas dimiliki oleh pegawai, yaitu Diploma (D3) hingga Pasca Sarjana (S2) menunjukkan bahwa kondisi pegawai pada Badan Pendapatan,

Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo berdasarkan tingkat pendidikan sudah baik.

3. Pengelolaan Arsip

B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian

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

Sistem pengelolaan kearsipan yang mana suatu proses kegiatan dalam mengelola arsip di sebuah instansi. Oleh karena itu Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo mengelola arsip mulai dari penataan, penyimpanan, pemanfaatan kearsipan, pemeliharaan, dan penyusutan arsip.

Adapun pertanyaan pertama yang diajukan kepada Staf: “Bagaimana Kepala BPPKAD dalam membuat Sistem penyimpanan arsip agar arsip mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan?”

KP: Sebaiknya sebelum melakukan penyimpanan arsip, kami memilah arsip terlebih dahulu, yaitu menggabungkan sesuai dengan kebutuhannya. Karna dengan begitu jika diperlukan nanti mudah saat kita ambil, karna sudah kita susun. Sebenarnya untuk arsip yang bukan digital sangat sulit dijaga karna arsip mudah rusak atau hilang kadang-kadang. Jadi untuk memudahkan kita dalam pengambilan arsip ya kita harus bisa susun dulu di awal, dan jangan lupa untuk dicatat saat ada surat masuk dan surat keluar.

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada staf: Bagaimana arsiparis dalam membuat sistem penyimpanan arsip agar arsip mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan?

SP: dibuatkan file lengkap dengan beberapa file lalu masukkan surat-surat sesuai dengan jenisnya. Sebagai tambahannya ada juga yang digital, jadi surat yang masuk dalam bentuk digital disebut folder online. Kita simpan di dalam cloud, one drive, dropbox, nanti staf ada akses ke dropbox nya. Cuma dropbox terbatas kuota hanya 2 (dua) Giga, itu termasuk kendala. Untuk keefektivan nya jika yang fisik terlihat langsung di mata. Tetapi ini banyak memerlukan ruang, Jadi jika ada yang membutuhkan arsip kebanyakan yang saya kuasai itu model folder online jadi bisa di print langsung.

ST: Pertama arsip yang telah tercipta dibuat klasifikasi. Arsip yang masuk dibuat di dalam bundel. Sama halnya di dalam komputer dibuat dalam file dokumen, lalu atur menurut tanggal. Kemudian arsip yang dirawat disusun di lemari arsip agar mudah saat diperlu nanti, kerapian dan kebersihan juga perlu termasuk dalam menata arsip, karna jikalau arsip kotor maka arsip bisa rusak dan tulisan mulai memudar. Kemudian pemindahan arsip dari yang tidak dipakai lagi di masukkan ke bundel dan ditaruh paling belakang.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan setiap subjek penelitian, beserta dengan data observasi yang peneliti lakukan terkait pengelolaan kearsipan dalam peningkatan pelayanan administrasi di Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo peneliti sudah melihat kesamaan data pada saat observasi dengan hasil wawancara yang peneliti temukan, yaitu untuk membuat sistem penyimpanan arsip agar arsip mudah ditemukan kembali perlunya prasarana arsip yang disusun sesuai dengan tanggal dan fungsi suratnya.

Jika yang berada di dalam komputer maka file surat di buat klasifikasinya agar tidak tergabung dengan surat lainnya. Pertanyaan selanjutnya masih membahas tata kelola kearsipan, adapun bunyi pertanyaannya yaitu: Apa fasilitas kearsipan yang ada? Bagaimana penggunaannya.

KP: lemari arsip untuk menyimpan surat masuk dan surat keluar dan hal-hal lain yang terkait dengan pemasukan dan pengeluaran yang bersifat administratif. Kemudian juga fasilitas kerja berupa komputer, laptop ini untuk arsip digital. Fasilitas pendukung lainnya ada ada map, buku agenda, lemari arsip, kursi, meja komputer, dan printer untuk print surat yang dibutuhkan. Penggunaan fasilitas nya setiap dokumen kita klasifikasikan sesuai dengan nomor kartunya, surat masuk terkait dari luar dinas. Jadi di klasifikasikan di buat map map khusus, di dalam lemari juga dibagi-bagi dengan dokumen lain di klasifikasikan dalam map lalu ditempatkan di lemari arsip. Untuk mengamankan sehingga tidak dimakan rayap di kunci setelah di gunakan. Kemudian taruh kembali sesuai dengan urutan yang telah ditentukan. Tentu bahan dari lemari juga menentukan, ada juga yang menggunakan lemari arsip yang dari terbuat logam agar tidak bisa dimakan rayap.

SP: Fasilitas di BPPKAD ada folder, komputer, laptop, lemari arsip, meja komputer, kursi kerja, printer, map juga untuk simpan surat-surat atau dokumen. Untuk penggunaannya masing-masing beda kegunaan, lemari arsip itu untuk simpan map-map yang berisi surat penting lalu dimasukkan ke lemari arsip. Komputer dan printer untuk arsip digital yang di print.

Pertanyaan yang sama untuk staff yaitu: apa yang ibu lakukan jika arsip hilang?

ST: Jika arsip hilang maka melihat di agenda, di dalam buku agenda terdapat tanggal surat, lalu melihat tanggal surat yang hilang di dalam buku tersebut kemudian di cari. Bisa juga minta ke kasubag umum karna semua surat masuk berawal dari kasubag umum. Dan melihat file *soft copy* yang tertinggal komputer lalu di cetak ulang.

Pertanyaan selanjutnya masih membahas tata kelola kearsipan, bunyi pertanyaannya adalah: apakah ada petugas khusus yang menangani kearsipan? apa saja tugasnya, kapan saja dia bekerja?

KP: Tugas staf membuat surat masuk dan keluar. Selain itu staff juga berfungsi dalam pelayanan administratif di bidang. Oleh sebab itu yang membuat surat lalu staff yang mengeluarkannya. Staff juga berfungsi membuat surat keluar dan masuk. Ada juga sebagai pengontroling dan penyusunan program perencanaan. Semua yang bekerja di mulai pukul 08.00 WIB- 16.00 WIB.

SP: Sistem penyimpanan nya sudah teratur dan rapi. Petugas tidak ada yang khusus. Disini bekerja hampir dibidang semuanya sama mengontrol administratifnya.”

Pertanyaan yang sama kepada staff Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah

Daerah: apa yang dilakukan jika terjadi kerusakan kearsipan?

SP: Jika ada surat rusak seperti robek, staf sudah membuat duplicate sebelumnya dengan cara scan terlebih dahulu. Surat yang keluar biasanya memiliki file cadangan di komputer. Apabila sewaktu-waktu hilang maka surat bisa di cetak kembali. Jika surat masih bisa di baca dan hanya sedikit robek surat masih bisa di lem kembali.

Pertanyaan selanjutnya berbunyi: bagaimana tata kelola arsip di bidang?

KP: Sebelum arsip digunakan maka arsip harus disusun dan di tata rapi agar mudah saat mengambilnya. Saat masuk surat maka surat-surat ini sudah menjadi penciptaan dokumen di bidang, oleh sebab itu perlunya penyusunan arsip dan pencatatan di awal. Agar saat arsip hilang masih ada peninggalan atau bekas dari mana sumber arsip itu berasal. Dalam pemanfaatan arsip seperti sehari-hari kita menggunakan arsip yang ada dan kita keluarkan sesuai dengan kebutuhan yang diminta. Saat pemindahan arsip tidak begitu sulit karna arsip tidak pernah bertumpuk dan berserak. Disini juga belum mempunyai arsip yang tidak akan digunakan, semua masih dipakai. Begitu juga dengan penyusutan belum pernah dilakukan dalam kurun waktu ini.

SP: tata kelola arsip disini mengikuti sop. Semua pengelolaan arsip sangat dipengaruhi dengan sistem penyimpanan yang tepat yang sesuai dengan sifat kegiatan. ada 5 sistem penyimpanan arsip antara lain sistem Abjad (*Alphabetical*), sistem Masalah (*Subject*), sistem Nomor (*Numeric*), dan sistem tanggal (*Chronologi*).

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa subjek penelitian, beserta dengan data observasi yang peneliti lakukan terkait pengelolaan kearsipan dalam peningkatan pelayanan administrasi Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo peneliti

menemukan hasil data yang diperoleh wawancara sama dengan hasil observasi yang peneliti dapatkan.

Jadi dapat disimpulkan fasilitas kearsipan selain buku agenda untuk pencatatan maka ada lemari arsip, MAP untuk menyimpan berkas agar tidak mudah hilang. Setiap dokumen diklasifikasikan dan dimasukkan kedalam lemari yang terbuat dari logam agar terhindar dari rayap. Untuk pengelolaan tata kelola arsip Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo sudah mengikuti SOP pola, sistem penyimpanan arsip antara lain: Sistem Abjad, Sistem Masalah, Sistem Nomor, dan Sistem Tanggal..

2. Dampak pengelolaan arsip terhadap peningkatan pelayanan administrasi Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo

Dalam pengelolaan arsip yang efektif akan membuat pelayanan administrasi yang prima terhadap konsumen. Pengelolaan arsip yang sistematis dapat membuat pelayanan administrasi menjadi lebih cepat dan tanggap.

Pertanyaan yang sama dengan staff apa saja tahapan dalam pengelolaan arsip sehingga dapat penigkatan pelayanan administrasi?

ST: Semua surat harus sama dengan klasifikasinya agar mudah saat melayani orang lain jika membutuhkan surat. Semua surat yang sudah di kelompokkan maka mudah dalam pengambilannya sehingga cepat dalam pelaksanaan administrasi. Dalam melayani orang lain juga perlu etika dalam komunikasi. Semua orang jika dilayani dengan baik,

lembut akan membuat orang senang, hal ini perlu diterapkan dalam pelayanan administrasi juga.

Bedasarkan wawancara dengan beberapa subjek penelitian, beserta dengan data observasi yang peneliti lakukan terkait pengelolaan kearsipan dalam peningkatan pelayanan administrasi menemukan kesamaan data dari hasil observasi dan wawancara, pelayanan yang diberikan oleh Staff yaitu lemah lebut dan murah senyum. Hal ini lah yang menghidupkan suasana di dinas saat memberikan pelayanan menjadi lebih adem dan menyenangkan. Semua kebutuhan yang dibutuhkan sudah tercapai.

Pertanyaan yang sama diajukan kepada staff yaitu: apa saja yang dilakukan staff untuk menyempurnakan penyelenggaraan kearsipan agar terciptanya pelayanan administrasi yang diinginkan?

ST: Karna kekurangan alat jadi bagusnya itu di scan terus dimasukkan ke sistem pake *database*, tinggal diketik bunyi suratnya sama tanggalnya langsung tampil keluar. Ini lebih cepat, hanya memkaan waktu satu menit dan paling lama kira-kira lima menit, jadi tidak payah lama menunggu saat di minta nantinya. Hal ini dapat membuat pekerjaan juga lebih cepat berproses dan memudahkan pekerjaan. Arsip yang gampang terdapat di dalam komputer, sesuatu hal yang digital di era canggih ini sebaiknya bagus menggunakan komputer atau laptop. Kemudian untuk penyempurnaan arsip harus dijaga karna arsip itu rahasia lembaga, jadi arsip jangan sampai jatuh ke tangan yang salah, terus di simpan dan di pelihara dengan baik. Di distribusikan menyuplai warkat yang dibutuhkan juga.

Pertanyaan selanjutnya masih membahas pelayanan administrasi dengan bunyi pertanyaannya adalah: bagaimana tanggapan kalian terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh staff BPPKADi maupun Bidang Perbendaharaan dank as Daerah?

MS I: Menurut saya apa yang kami minta di Bidang perbendaharaan dank as daerah udah bagus langsung di kerjakan kalo di minta surat. Cuma dalam waktunya saja kadang tidak tepat, sering diundur juga jika mereka sibuk.

MS II: Terhadap pelayanan adm sdm di BPPKAD sering telat, saat kita perlu pagi itu mereka terkadang belum datang. Kemudian saat diperlukan terkadang staff pergi begitu saja.

Pertanyaan sama yang diajukan kepada staff perbendaharaan dank as daerah yaitu: Bagaimana pengaruh ahli kearsipan dalam pelayanan administrasi?

ST: Pengaruh ahli dalam pelayanan adm sangat besar apalagi buat instansi. Jika tidak ahli dalam arsip, arsip jadi terbengkalai saat dibutuhkan menjadi lama. Dimana pun itu ahli dalam arsip itu sangat dibutuhkan karna kedepan dia akan berdampak buruk buat lembaga nanti pasti banyak terjadi arsip hilang, rusak atau lupa dalam penarukan arsipnya. Ini bisa juga jadi cemoohan saat kita melayani orang, karna kita jadi hilang tanggung jawab sebagai seorang arsiparis, padahal itu karna kita tidak paham dalam kearsipan.

Pertanyaan yang sama diajukan kepada staff perbendaharaan dank as daerah yaitu: bagaimana dampak yang terjadi jika pengelolaan arsip tidak efektif?

ST: Seperti yang saya bilang tadi, berdampak buruk buat lembaga. Kemudian permintaan yang diminta tidak terpenuhi. Jika di lembaga, lembaga bisa kolep ini bisa di bilang dapat mempengaruhi keberhasilan instansi tersebut.

Pertanyaan terakhir yang diajukan kepada mahasiswa terkait pelayanan administrasi yaitu: bagaimana solusi terhadap arsiparis yang kurang pemahaman terhadap arsip?

MS I: Seharusnya jadi staff yang paham sama kerja arsip, jadi saat kita butuh/perlu lebih paham saat bekerja. Disarankan sekali untuk tamatan manajemen agar mudah dalam pengelolaan administratifnya. Jika perlu dibimbing untuk arsiparis yang belum terlalu memahami.

MS II: Sebaiknya untuk menjadi arsiparis itu seharusnya yang menguasai ilmu manajemen, biar lebih jelas dan terarah. Yang terpenting saat dalam melayani kami mereka *fastrespon* di BPPKAD. Ini terjadi tidak selalu cuma terkaang-kadang saja. Untuk arsiparis di arsitek juga harus paham apa saja yang harus di utamakan saat kepentingan melayani mahasiswa dalam membuat surat ke SKPD lain.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa subjek penelitian, beserta dengan data observasi yang peneliti lakukan terkait pengelolaan kearsipan dalam peningkatan pelayanan administrasi, peneliti menemukan kesamaan data dari hasil observasi dan wawancara.

3. Kendala dan solusi dalam kearsipan

Setiap pengelolaan kearsipan pasti ada memiliki permasalahan yang dihasilkan dari proses pengelolaan arsip itu sendiri. Setiap masalah yang terjadi maka pasti ada jalan keluar dan solusi untuk memecahkan masalah tersebut. Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Staff: Bagaimana solusi terhadap arsiparis yang kurang pemahaman terhadap arsip?

ST: bisa diajarin dimana penyimpanan-penyimpanan nya, dibimbing, diarahkan misalnya penarukan surat itu dimana letaknya, agar bisa jadi partner kerja yang solid dan diajak kerjasama. Kemudian jangan lupa untuk belajar bagaimana merawat arsip, memelihara arsip.

SP: untuk seorang arsiparis yang masih kurang paham ilmu kearsipan diperbanyak mencari tau atau belajar cara merawat arsip dan penyimpanan arsip bagaimana, Perhatian dan dukungan dari atasan juga untuk memberikan pengertian dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya bidang kearsipan dalam keseluruhan proses administrasi, perlu dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan. Untuk menambah kecakapan dalam keterampilan pegawai kearsipan maka perlu adanya pembinaan atau pelatihan yang meliputi aspek kearsipan agar dapat mengimbangi perkembangan serta dapat memenuhi syarat kualifikasinya. Perlu dimiliki pedoman tata kerja kearsipan, sehingga dapat memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan pekerjaan bagi para petugas kearsipan (arsiparis).

Berdasarkan wawancara dengan beberapa subjek peneliti dan dikuatkan dengan hasil observasi menemukan kesamaan data dari hasil wawancara dengan observasi. Dari hasil observasi staff selalu bekerja sama dalam memberikan keputusan saat membuat surat masuk dan keluar.

Hasil wawancara juga mengemukakan perhatian dan dukungan dari atasan juga untuk memberikan pengertian dan meningkatkan kesadaran seorang arsiparis betapa pentingnya arsip bagi suatu lembaga.

Pertanyaan selanjutnya akan diajukan kepada staff perbendaharaan dank as daerah:

Apa yang terjadi jika pertumbuhan arsip masih belum bisa diantisipasi?

ST: Dipisahin kemudian ambil bundel baru lagi untuk tahun yang terbarunya lagi. Agar terhindar dari semak bagusnya simpan di gudang, jika sudah sekitaran 10 tahun tidak digunakan lagi di musnahkan agar tidak menjadi kotor. Jikalau surat penting dibuat berita acara.

SP: maka surat penting dan tidak penting akan tergabung lalu akan banyak memakan tempat. Maka solusi dari itu perlunya pemusnahan arsip jika arsip sudah tidak digunakan lagi.

Pertanyaan selanjutnya masih diajukan kepada staff yaitu: Bagaimana tanggung jawab yang dilakukan seorang arsiparis?

ST: Saat ada yang memerlukan arsip atau peminjaman arsip maka harus tetap kita awasi agar arsip dapat di kembalikan lagi. Arsiparis harus menjaga dan perawatan arsip harus dilakukan secara berkala untuk mengantisipasi kerusakan arsip, jadwal kerja dalam BPPKAD juga harus disiplin. Penjagaan surat penting agar tidak hilang di dalam perbendaharaan dank as daerah.

SP: pengadaan dan perawatan arsip harus terjaga agar tidak hilang atau rusak, membangun komunikasi dengan kerabat lain agar

penanggung jawab pengelolaan kearsipan sama-sama bisa di kontrol secara maksimal.

Pertanyaan selanjutnya masih membahas kendala dan solusi di tata kelola kearsipan, pertanyaan masih diajukan kepada staff: selain itu apakah ada kendala lain yang terjadi dalam proses pengelolaan kearsipan sehingga mempengaruhi pelayanan administrasi?

ST: sering sekali terjadi arsip yang sudah dipinjam tidak di *foto copy* lalu tidak disimpan kembali. fasilitas harus sesuai agar mudah dalam pelayanan administrasi, jika bisa tempat arsip di tambahkan. Dana juga kurang untuk memenuhi kebutuhan digital seharusnya di era sekarang sebaiknya mode digital dan sebanding dengan jumlah arsiparis biar pekerjaan tidak tercecer.

SP: kendala lain seperti fasilitas arsip yang kurang memadai. Komputer sebaiknya perlu ditambahkan lagi untuk mempermudah pelayanan administrasi di era teknologi, arsiparis juga kurang dalam pelayanan administrasi jadi perlu penambahan sdm di agar memudahkan staff dalam bekerja.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa subjek peneliti dan dikuatkan dengan hasil observasi menemukan kesamaan data dari hasil wawancara dengan observasi. Perhatian dan dukungan dari atasan dapat memberikan pengertian dan meningkatkan kesadaran seorang arsiparis betapa pentingnya arsip bagi suatu lembaga.

Kendala yang dihadapi yaitu kurangnya tenaga arsiparis, dana, serta fasilitas yang masih kurang dalam memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi. Hal ini menyebabkan pelayanan administrasi menjadi terhambat.

C. Analisis Data

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen kearsipan yang optimal di dalam sebuah lembaga akan menimbulkan pelayanan administrasi secara efisien. Tata kelola kearsipan yang memiliki 4 sistem dalam penyimpanan arsip akan membentuk penyimpanan arsip yang mudah di temukan kembali saat diperlukan. Adapun 4 sistem yang diterapkan dalam BPPKAD ini yaitu: sistem abjad, sistem masalah, sistem nomor, dan sistem tanggal. Sistem ini digunakan karena sangat mudah dan tidak banyak memerlukan ruang, selain itu jika arsip di perlukan kembali lebih cepat ditemukan.

Faktor prasarana kearsipan juga sangat begitu penting dalam menunjang pengelolaan kearsipan yang baik. Salah satunya pemeliharaan arsip di dalam lemari logam agar terhindar di makan rayap dan tidak mudah kotor. Fasilitas pendukung kearsipan lainnya di BPPKAD ini antara lain: buku agenda, lemari arsip, MAP dan komputer. Arsip yang berbentuk digital disebut folder *online*, arsip ini disimpan di dalam *cloud*, *one drive*, dan *dropbox*. Jika sewaktu-waktu diperlukan maka akan ada akses langsung ke *dropbox* nya, hal ini membuat arsip tidak mudah hilang jika komputer ini rusak. Ini sangat efektif dalam penyimpanan arsip, selain mencegah kehilangan juga tidak membuat ruang kerja menjadi penuh (berantakan).

Petugas kearsipan (Arsiparis) yang bertugas ini sudah cukup memahami dalam proses pengelolaan kearsipan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff ternyata sumber daya manusia yang masih kurang dalam membuat sedikit terhambat dalam pelayanan administrasi, di tambah dengan kerja lain yang harus di bagi-bagi waktu agar pekerjaan di BPPKAD tidak terbengkalai. Untuk menghindari hal yang tidak diinginkan maka staff membuat salinan dokumen/*duplicate* jika sewaktu-waktu arsip yang dibutuhkan hilang masih ada salinan dokumen yang bisa dicetak kembali.

Surat yang masuk terlebih dahulu discan lalu dicatat dalam buku agenda, saat diperlukan cepat maka buku agenda berfungsi sebagai pengingat tanggal dan waktu saat kapan surat masuk. Dalam pemanfaatan arsip staff saling bekerjasama dalam membuat surat masuk dan keluar, begitu juga dengan perawatan arsip. Staff saling bekerjasama dan mendiskusikan langsung agar tanggung jawab sebagai seorang pemegang arsip agar arisp tidak mudah hilang.

Berdasarkan hasil wawancara, bahwasanya tata kelola kearsipan di BPPKAD ini sudah mengikuti SOP. Semua pengelolaan arsip sangat dipengaruhi dengan sistem penyimpanan yang tepat dan sesuai dengan sifat kegiatan BPPKAD itu sendiri. Hasil dari observasi peneliti juga megamati kebersihan dan kerapian di BPPKAD sangat bagus, arsip tidak ada yang berdebu dan tidak ada yang cacat semua berkas arsip masih tajam, jernih dan rapi. untuk penyusunan arsip ternyata dalam kurun waktu ini belum

pernah dibasmi karena arsip dalam perbendaharaan dan kas daerah semua masih dibutuhkan.

Pernyataan di atas sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sugiarto dan Wahyono bahwa pengelolaan arsip yang menentukan keberhasilan yaitu sesuai dengan penyimpanan arsip, fasilitas kearsipan, petugas kearsipan, dan lingkungan kerja kearsipan, dari keseluruhan itu peneliti temukan. Tata kelola kearsipan dapat dipahami bahwa sistem pengelolaan arsip yang bermula dari penciptaan arsip, penggunaan arsip, penyimpanan arsip, pemanfaatan, pemeliharaan, dan penyusutan arsip yang dilakukan secara sistematis tersebut diharapkan akan membuat arsip mudah saat diperlukan kembali.

2. Dampak pengelolaan arsip terhadap peningkatan pelayanan administrasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dampak pengelolaan arsip terhadap pelayanan administrasi sudah cukup baik meskipun memiliki beberapa kendala. Dengan menerapkan beberapa sistem pengelolaan arsip membuat pelayanan administrasi berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan staff dapat dipahami bahwa pengaruh ahli arsiparis sangat besar terhadap sebuah instansi. Oleh karena itu pelayanan administrasi

Harus mencakupi ilmu manajemen yang memadai agar terciptanya pelayanan administrasi yang diinginkan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir bahwa faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peran manusia (pegawai)

yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka, dari keseluruhan teori tersebut peneliti temukan.

Teori ini sesuai karena Staff sangat aktif dalam memberikan pelayanan administrasi. Adapun kendala yang dialami dalam pelayanan administrasi yaitu kurangnya fasilitas seperti komputer dan sumber daya manusia dalam mengurus bidang administratif. Hal ini tidak mudah dalam merekrut pegawai baru karena mencari pegawai untuk menjadi staff di perbendaharaan dan kas daerah juga memerlukan waktu yang panjang dalam tahap seleksi pegawai. Akibat dari kendala tersebut maka staff harus membagi waktu untuk bekerja, hal ini membutuhkan waktu sangat lama dalam pelayanan administrasi.

3. Kendala dan solusi dalam kearsipan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat beberapa kendala dan solusi yang ditemukan. Adapun kendala yang dialami yaitu:

- a. Arsip yang dipinjam tidak di *foto cobby*
- b. Fasilitas yang belum sesuai
- c. Dana
- d. Kekurangan SDM

Untuk menambahkan fasilitas yang memadai pihak sedang mengusahakan nya. Kemudian untuk memenuhi kebutuhan tersebut membutuhkan waktu dan dana tambahan dari instansi. Oleh karena itu

fasilitas yang diinginkan menjadi terhambat, begitu juga dengan penambahan SDM.

Merekrut pegawai baru juga membutuhkan waktu dan ahli dalam bidang arsiparis, jadi semua membutuhkan waktu yang cukup lama maka harus mencari jalan keluar agar tetap berjalannya pelayanan administrasi secara efektif. Solusi yang dilakukan dalam menangani kendala tersebut fasilitas seperti komputer harus di cukupkan dan di bagi dua agar pekerjaan tidak tercampur. Staff harus saling kerja sama agar pekerjaan menjadi lebih ringan dan efektif. Hal ini dapat membuat pekerjaan lebih ringan saat SDM masih kurang. Sesuai dengan teori permasalahan yang timbul diakibatkan dengan pemahaman yang kurang atas pentingnya arsip, SDM tidak memiliki kualifikasi yang cukup, Antisipasi pertumbuhan arsip kurang dipahami, belum adanya pedoman tata kerja, kurangnya tanggung jawab dalam peminjaman arsip, dan belum sempurnanya sistem yang ada. Teori ini sesuai karena kendala yang disebutkan. Kelima kendala ini akan menjadi bentuk perubahan kedepan dalam memperbaiki sistem pengelolaan kearsipan.