

=====

**PENGELOLAAN ARSIP DINAMIS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR LURAH SAKO KECAMATAN SAKO KOTA PALEMBANG**

Asmawati, Aryanisila, Dita Marisa, Ahmad Yani Kosali, Sattarudin

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang

asmawati040482@gmail.com

ABSTRAK

Menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan Pasal 1 Ayat 2, Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang diciptakan dan diterima oleh lembaga negara. Pengelolaan arsip yang baik akan meningkatkan mutu pelayanan publik dan menjadi landasan bagi pengembangan setiap organisasi, baik organisasi pemerintah, perusahaan, serikat pekerja, maupun organisasi lainnya. Mutu pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, serta kebutuhan dan keinginan konsumen, baik berupa barang maupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Hasil pengamatan yang dilakukan penulis adalah belum adanya tempat khusus untuk menyimpan arsip, seperti ruang arsip, sehingga arsip disimpan di ruang perpustakaan. Jumlah sarana penyimpanan arsip, seperti lemari, tidak sesuai dengan arsip yang ada, sehingga terdapat arsip yang disusun dalam kotak dan diletakkan di kursi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode yang harus dilakukan oleh peneliti melalui suatu pengamatan, pengamatan, dan pengamatan. Rangkaian prosedur dan tahapan dalam melaksanakan kegiatan penelitian dengan tujuan untuk memecahkan masalah atau menemukan jawaban atas suatu permasalahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Sako Kota Palembang belum optimal yang dapat dilihat dari sistem penyimpanan fisik yang mengakibatkan proses pelayanan publik menjadi terhambat terbukti dari jangka waktu pelayanan yang seharusnya hanya 15 menit dapat menjadi 30 menit bahkan lebih. Yang menjadi faktor penghambat dalam proses pengelolaan arsip dinamis di Kantor Lurah Sako Kota Palembang adalah kurangnya pengetahuan sumber daya manusia (SDM) mengenai pengelolaan arsip dinamis yang baik dan sarana penyimpanan arsip yang memadai seperti ruang penyimpanan, map arsip dan lemari penyimpanan arsip.

Kata Kunci: Pengelolaan Arsip Dinamis, Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Setiap administrasi dan organisasi dalam upayanya mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya memerlukan kegiatan pengelolaan arsip, atau proses penyimpanan dokumen dan informasi yang termasuk salah satu aspek dari tugas administrasi ini.

Sebagaimana ditunjukkan oleh UU No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan Pasal 1 Ayat 2, Arsip adalah rekaman 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, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Arsip mempunyai fungsi yang berbeda-beda, antara lain sebagai sumber data rekaman yang mempunyai fungsi yang sangat penting dalam membantu jalannya kegiatan regulasi suatu kantor administrasi. Arsip juga merupakan memori fokus data untuk setiap tindakan di kantor administrasi. Seorang arsiparis tidak dapat mengingat seluruh catatan dan dokumen tanpa adanya arsip. Oleh karena itu, suatu administrasi atau organisasi harus fokus pada administrasi arsipnya sesuai dengan kondisi organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009

Tentang Kearsipan, Berdasarkan fungsinya arsip dibagi menjadi dua yaitu arsip dinamis dan arsip statis. Dalam Pasal 1 Ayat 3 arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu. Sedangkan Pasal 1 ayat 7 arsip statis adalah arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai guna kesejarahan, telah habis retensinya, dan berketerangan dipermanenkan yang telah diverifikasi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh arsip Nasional Republik Indonesia dan/atau lembaga kearsipan.

Berdasarkan pentingnya kemampuan arsip di atas, salah satu tugas pencatatan yang paling penting adalah melengkapi dokumentasi yang akurat, yang selalu diperbarui dan mudah ditemukan saat diperlukan. Masih banyak kantor yang mendesak. Kehadiran arsip di tempat kerja benar-benar menunjukkan kemampuan yang baik dan dapat menunjang puncak pekerjaan yang dilakukan oleh seluruh staf secara hierarkis. Kualitas juga sangat mempengaruhi prinsip-prinsip pelayanan publik karena dokumen memiliki karya, misalnya data dalam bentuk catatan atau laporan berbagai kegiatan yang diberikan oleh asosiasi. Informasi yang didapat dapat menghindari terjadinya duplikasi pekerjaan, menghemat waktu dan membantu pencapaian tujuan kerja untuk lebih mengembangkan prinsip-prinsip perkantoran agar dapat menjangkau lebih banyak orang.

Memahami pentingnya arsip Pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, yang memuat beberapa pengaturan mengenai jaminan aksesibilitas arsip yang unik dan bergantung sebagai alat bukti yang sah, pelaksanaan dokumen yang kuat di papan dan penggunaan file sesuai pengaturan kemudian meningkatkan kualitas layanan publik dalam tata kelola dan penggunaan arsip. Pengelolaan arsip yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjadi alasan kemajuan setiap asosiasi, baik asosiasi pemerintah, organisasi, serikat pekerja dan asosiasi lainnya.

Hal ini menunjukkan bahwa organisasi telah memenuhi persyaratan dan memiliki perangkat minimum yang diperlukan untuk menjamin kredibilitas, integritas, dan otoritas lembaga ketika menetapkan aturan, mengambil keputusan, dan mengembangkan program dan kebijakan yang mencerminkan pandangan dan persyaratan anggota. Yang terpenting, melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik maka segala bentuk dan proses kerja dalam menyelesaikan

pemerintahan di daerah dapat diperlancar dan dapat memberikan sifat pemerintahan yang dinantikan oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan publik adalah upaya untuk memuaskan segala sesuatu yang berhubungan dengan penciptaan, administrasi, individu, proses, iklim dan kebutuhan serta keinginan masyarakat, baik sebagai tenaga kerja maupun produk yang seharusnya memenuhi asumsi dan kepuasan individu. Jaringan yang menjadi klien administrasi publik juga mempunyai kebutuhan dan harapan terhadap pelaksanaan administrasi publik profesional sehingga yang saat ini menjadi tugas pemerintah pusat dan negara bagian adalah sarana untuk memberikan jenis bantuan publik yang dapat memenuhi kebutuhan daerah.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan pada bulan September 2023 di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang, penulis menemukan indikasi masalah yaitu :

1. Belum ada tempat khusus untuk menyimpan arsip seperti ruangan arsip sehingga arsip disimpan diruangan perpustakaan.
2. Sarana untuk menyimpan arsip seperti lemari jumlahnya tidak sesuai dengan arsip yang ada sehingga ada arsip yang disusun didalam dus, dan diletakkan diatas kursi atau meja seperti gambar dibawah ini.

Gambar Keadaan Arsip di Kantor Lurah Sako Palembang



Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang karena bisa mengalami kesulitan dan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam proses pencarian sewaktu-waktu arsip ingin digunakan.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengelolaan arsip dinamis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang?
2. Apa sajakah faktor penghambat dalam proses pengelolaan arsip dinamis di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan arsip dinamis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dalam proses pengelolaan arsip dinamis di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pengelolaan

Sesuai dengan referensi Kata Besar Bahasa Indonesia (KBBI), berasal dari kata “Kelola” yang artinya memimpin, mengendalikan, memilah dan berusaha memperbaikinya, mengembangkannya lebih lanjut dan memikul tanggung jawab atas pekerjaan tertentu.

Mengingat penilaian di atas, maka dapat diduga bahwa pengurus arsip adalah suatu tindakan yang meliputi pencatatan, pengendalian dan penyebaran, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan yang dalam pelaksanaannya harus mengawasi dan mengkoordinasikan pengurus arsip.

Pengertian Arsip Dinamis

Secara etimologis, istilah arsip berasal dari bahasa Yunani “*arche*” yang berarti “permulaan” kemudian dibentuk menjadi “*ta archia*” dan berarti “catatan” yang kemudian dibentuk kembali menjadi “*archeon*” dan yang berarti “gedung pemerintah” dan dalam dialek lain disebut “*archium*”.

Masing-masing mempunyai arti sebagai berikut:

1. Berkas adalah arsip aktif yang masih berada dalam satuan kerja dan masih digunakan secara langsung karena diperlukan dalam proses administrasi aktif.
2. Dokumen adalah arsip dinamis yang dibuat oleh satuan kerja setelah ditetapkan dan diserahkan untuk ditampung kepada satuan

arsip pada satuan arsip organisasi yang bersangkutan.

Menurut UU Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan Pasal 1 Ayat 2, “Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga Negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara”.

Didalam Undang-Undang ini pun menjelaskan bahwa arsip menurut fungsinya terbagi menjadi arsip dinamis dan arsip statis, penulisan ini akan lebih fokus membahas tentang arsip dinamis.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dan disimpan dalam jangka waktu tertentu serta arsip ini bisa berada di kantor pemerintah, swasta maupun organisasi kemasyarakatan.

Jenis-Jenis Arsip Dinamis

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 4-6 Tentang Kearsipan, arsip dinamis terbagi menjadi 3 jenis yaitu :

1. Arsip Aktif

Arsip aktif adalah arsip yang frekuensinya penggunaannya tinggi dan atau terus menerus. Pengelolaan dan penataan arsip aktif guna menghasilkan tertatanya fisik, informasi arsip serta tersusunnya data arsip sehingga memudahkan penemuan atau pencarian kembali arsip bila dibutuhkan.

Adapun hal-hal yang perlu dipersiapkan dalam pemberkasan arsip aktif yaitu:

- a. Mempersiapkan sarana (alat) dan prasarana pendukung.
- b. Mempersiapkan arsip yang akan diberkas.

2. Arsip In Aktif

Arsip inaktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya telah menurun. Pengelolaan arsip ini meliputi pengaturan pusat arsip, deskripsi, penataan, pemeliharaan, dan pelayanan. Arsip Inaktif disimpan di *Records Center* atau disebut dengan pusat arsip organisasi.

3. Arsip Vital

Arsip vital adalah arsip yang keberadaannya merupakan persyaratan dasar bagi kelangsungan operasional pencipta arsip, tidak dapat diperbarui, dan tidak tergantikan apabila rusak atau hilang.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa arsip dinamis terbagi menjadi 3 jenis yaitu arsip aktif, arsip inaktif, dan arsip vital. Dengan itu arsip dinamis memiliki ciri-ciri sendiri yang membedakannya dengan arsip statis yaitu :

- a. Arsip yang masih aktual dan berlaku secara langsung diperlukan sedangkan arsip statis tidak dipergunakan dalam kegiatan administrasi sehari-hari.
- b. Arsip yang senantiasa masih berubah nilai dan arti menurut fungsi sesuai lembaga yang ingin menggunakannya.
- c. Prinsip arsip dinamis bersifat tertutup, disebabkan untuk menjaga keautentikan kerahasiaan nilai.

Kegunaan Arsip Dinamis

Setiap dokumen tentu mempunyai nilai pemanfaatannya masing-masing. Nilai pemanfaatan dokumen adalah nilai file berdasarkan kegunaannya bagi asosiasi. Menurut Sukoco (2007:86-87), berdasarkan kepentingan organisasinya, nilai guna arsip dapat dibedakan menjadi dua kategori:

1. Nilai Guna Primer

Nilai guna primer adalah suatu nilai yang bergantung pada nilai untuk kepentingan yayasan yang membuat akta tersebut.

2. Nilai Guna Sekunder

Nilai guna sekunder adalah nilai suatu arsip yang bergantung pada nilai berkasnya untuk kepentingan umum di luar lembaga yang membuat dokumen tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai guna arsip dinamis itu terbagi menjadi dua yaitu nilai guna primer dan nilai guna sekunder.

Pengelolaan Arsip Dinamis

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, menjelaskan pengelolaan arsip dinamis adalah proses pengendalian arsip dinamis secara efektif dan efisien dan sistematis meliputi :

1. Penciptaan Arsip
2. Penyimpanan Arsip
3. Pemeliharaan Arsip
4. Penyusutan Arsip

Menurut Krihanta (2014:1.12) didalam penyusutan arsip dinamis memiliki komponen tersendiri yaitu :

1. Identifikasi dan deskripsi seri arsip (*Identification and description of records series*).
2. Pengembangan jangka simpan arsip dan jadwal penyusutan (*Developmet of records retention and disposal schedule*).

3. Penilaian arsip (*Records appraisal*).
4. Pemusnahan arsip (*Records destruction*).
5. Pengalihan arsip menjadi arsip statis (*Transfer of records to archives*).

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan Pasal 40, Pengelolaan arsip dinamis dilaksanakan untuk menjamin ketersediaan arsip dalam penyelenggaraan kegiatan sebagai bahan akuntabilitas kinerja dan alat bukti yang sah berdasarkan suatu sistem yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Andal
2. Sistematis
3. Utuh
4. Menyeluruh, dan
5. Sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria.

Untuk mendukung pengelolaan arsip dinamis yang efektif dan efisien pencipta arsip harus membuat berikut ini :

1. Tata naskah dinas
2. Klarifikasi arsip
3. Jadwal retensi arsip, serta
4. Sistem klarifikasi keamanan dan
5. Akses arsip.

Faktor Penghambat dan Upaya Dalam Pengelolaan Arsip Dinamis

Pengelolaan arsip sering kali menimbulkan risiko bagi organisasi yang dapat berdampak pada kualitas layanan secara keseluruhan. Kendala-kendala atau faktor penghambat tersebut menurut Sedarmayanti (2015:23) adalah:

1. Ketidaktahuan aparat pemerintah akan pentingnya arsip.
2. Pegawai yang menangani pencatatan kerja tidak memenuhi kualifikasi.
3. Peningkatan volume file yang terus-menerus berarti bahwa ruang dan peralatan yang tersedia tidak dapat mewajibkan arsip tambahan.
4. Tidak adanya pencatatan aturan administrasi yang dilaksanakan secara baku sehingga setiap pejabat menyelesaikan pekerjaannya tanpa konsistensi dan tanpa sasaran yang jelas.
5. Aturan cara mendapatkan arsip belum dilaksanakan sehingga setiap pekerja memperoleh dokumen tanpa pedoman yang jelas.
6. Pengguna atau pihak lain yang membutuhkan arsip sering kali menggunakannya dalam waktu lama dan mungkin tidak dapat mengembalikannya. Hal ini mungkin mempersulit orang lain yang ingin menggunakan arsip tersebut juga.
7. Sulit untuk melacak arsip dengan cepat dan tepat jika diperlukan.

Volume 19, Nomor 2, Edisi Juni-Desember 2024

8. Tidak ada pengaturan mengenai pengurangan arsip sehingga dokumen-dokumen tersebut menumpuk dan tidak dapat diwajibkan lagi.

9. Ada file yang diperoleh dan dikirim tanpa pengawasan.

Suatu organisasi, kantor baik pemerintah maupun swasta dalam pengelolaan arsip dinamis pasti mengalami kendala-kendala yang bisa menghambat pekerjaannya. Menurut Fajri dan Syahyuman (2012:1), berikut beberapa kendala-kendala yang sering terjadi didalam pengelolaan arsip dinamis yaitu :

1. Fasilitas
2. Sumber Daya Manusia

Melihat penjelasan di atas, maka ada anggapan bahwa hambatan yang terlihat dalam mengawasi arsip dinamis di bagi menjadi 2, yakni dari segi fasilitas, kedua sumber daya manusia (SDM), tentu saja hambatannya sangat besar. Berikut beberapa strategi untuk mengatasi tantangan pengelolaan arsip dinamis:

1. Dari segi fasilitas, harus ada ruang khusus arsip yang berbeda dengan ruangan lainnya.
2. Dari sisi sumber daya manusia, pegawai pengelola arsip memerlukan pelatihan khusus mengenai kearsipan agar pengelolaan arsip dinamis menjadi lebih mudah.

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman standar pelayanan, menjelaskan bahwa tujuan pedoman standar pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa kewajiban dan janji penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, dan terjangkau kepada masyarakat menjadi tolok ukur yang dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman standar pelayanan, untuk menentukan kualitas pelayanan publik perlu

memperhatikan prinsip pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Sederhana
Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksana-kan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif
Penyusunan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel
Hal-hal yang diatur harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan
Harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi
Harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan
Harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan terlebih dahulu prinsip-prinsip pelayanan publiknya. 6 Prinsip pelayanan publik diantaranya yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan.

Komponen dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman standar pelayanan, komponen-komponen yang termasuk sekurang-kurangnya ialah :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya/tarif
- e. Produk pelayanan
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi.

Otoritas publik merupakan organisasi spesialis untuk wilayah setempat dan diharapkan dapat menawarkan jenis bantuan yang berkualitas.

Administrasi publik yang berkualitas adalah administrasi yang dapat memberikan kepuasan pada daerah. Hal ini harus terlihat dari 5 ciri sifat administrasi publik. Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2011:42) menyebutkan ada lima petunjuk yang digunakan untuk menyebarkan kualitas bantuan, khususnya sebagai berikut:

1. **Bukti Langsung (Efek)**
Kualitas layanan berupa nasehat yang diberikan secara langsung, administrasi yang terkomputerisasi, menunggu wilayah, dan wilayah informasi.
2. **Kualitas (*Dependability*)**
Kemampuan dan ketergantungan untuk menawarkan layanan yang dapat dipercaya.
3. **Daya Tanggap (*Responsif*)**
Kemampuan membantu dan memberikan pelayanan secara akurat dan cepat, serta menanggapi kebutuhan pelanggan.
4. **Memastikan (*Assurance*)**
Mencakup keterampilan, kesopanan, dan keandalan staf: tanpa bahaya, risiko, atau ketidakpastian.
5. **Compassion (kasih sayang)**
Menggabungkan kesederhanaan hubungan, korespondensi yang baik dan pemahaman kebutuhan masyarakat.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu menghormati layanan dengan layanan dan dirasakan. Jika layanan menerima atau memahami layanan seperti yang diharapkan, kualitas layanan dianggap sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika

layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas layanan yang diterima dengan berburu, apakah kualitas layanan tergantung pada kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi harapan untuk bertemu dengan pelanggan Anda secara konsisten. Dari definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan publik adalah suatu kondisi di mana layanan membawa atau memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen dengan sistem kinerja nyata penyedia layanan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Barata (2003:37) faktor-faktor yang mempengaruhi sifat administrasi publik terdiri dari variabel interior dan elemen luar, khususnya sebagai berikut:

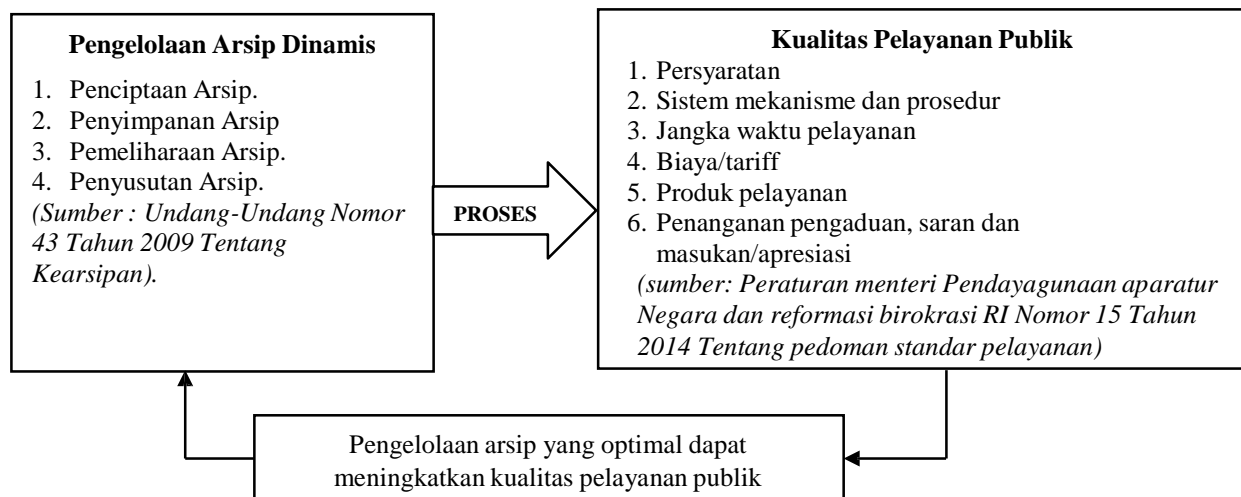
1. Faktor internal (interaksi antar pegawai suatu organisasi)
2. Faktor eksternal (pelanggan dari luar)

Kerangka Berpikir

Sekaran dalam Sugiyono (2019:95), mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang, maka penulis mengambil Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman standar pelayanan diantaranya adalah Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Jangka waktu pelayanan, Biaya/tarif, Produk pelayanan, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi.

Kerangka berpikir dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar Kerangka Berpikir



PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara atau metode untuk menemukan jawaban atas seluruh permasalahan yang disajikan (Fahry dkk, 2014). Sedangkan menurut Priyono (2016:1) strategi penelitian adalah suatu pendekatan dengan menggunakan otak secara sungguh-sungguh untuk mencapai suatu tujuan.

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2011:15), metode kualitatif merupakan jenis penelitian yang berlandaskan filosofi *postpositivisme*. Digunakan untuk menguji kondisi benda-benda alam, bukan eksperimen yang instrumennya adalah peneliti. Sumber data secara *purposive* dan *snowball sampling*, teknik pembelajaran berbasis triangulasi, analisis data induktif/kualitatif, dan temuan penelitian kualitatif lebih bermakna dibandingkan generalisasi

Definisi Konsep

Singarimbun dan Efendi (2011:32) mengartikan konsep sebagai “istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak peristiwa, situasi kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu-ilmu sosial.” Penggunaan konsep tersebut diharapkan dapat mengarahkan pemikiran

dengan menggunakan satu istilah atau sejumlah kejadian (peristiwa) yang berkaitan satu sama lain.

Definisi konsep penelitian ini didasarkan pada definisi sebelumnya:

1. Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka tertentu. (Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan).
2. Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana fasilitas publik menawarkan pelayanan kepada publik. Pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang prima.

Definisi Operasional

Kountur (2007:187) mengatakan bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan atas suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur, Suyanto dan Salamah (2009:35) mengatakan bahwa definisi operasional yaitu konsep atau teori yang dapat diukur (*measureable*) atau diamati (*observable*). Dalam penelitian ini operasionalisasi dari konsepnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel Operasionalisasi Konsep

No.	Konsep	Indikator-indikator
1.	Pengelolaan Arsip Dinamis (Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan).	1. Penciptaan Arsip 2. Penyimpanan Arsip 3. Pemeliharaan Arsip 4. Penyusutan Arsip
2.	Kualitas Pelayanan Publik (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan).	1. Persyaratan 2. Sistem mekanisme dan prosedur 3. Jangka waktu pelayanan 4. Biaya/tariff 5. Produk pelayanan 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

Informan Penelitian

Sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2015:163) “saksi kunci atau narasumber eksplorasi adalah orang-orang yang digunakan untuk memberikan data tentang situasi dan keadaan tempat pemeriksaan dan merupakan orang-orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diselidiki. Sebagai individu dalam kelompok, dengan pertimbangan dan kesukarelaannya, ia dapat memberikan sudut pandang orang dalam tentang kualitas, mentalitas, dan siklus yang menjadi landasan pemeriksaan.”

Terlihat pada tabel di bawah ini, informan penelitian adalah sejumlah individu yang

berkompeten dan relevan dengan penelitian, yaitu orang-orang yang benar-benar mengetahui situasi, kondisi, dan permasalahan yang diteliti.

Tabel Informan Penelitian

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang	1 orang
2.	Sekretaris Lurah (Seklur)	1 orang
3.	Staff Administrasi	1 orang
4.	Staff Bagian Pelayanan	2 orang
5.	Masyarakat	2 orang
	Jumlah	7 orang

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan informasi atau data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan informasi. Peneliti tidak akan bisa memperoleh data yang memenuhi standar data Sugiyono (2019:296) kecuali mereka sudah familiar dengan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data tersebut. Untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam pemeriksaan ini, metode pengumpulan informasi yang digunakan oleh para analis adalah:

1. Observasi
Prosedur pengumpulan informasi dengan menggunakan observasi atau persepsi digunakan ketika pemeriksaan menyangkut cara berperilaku manusia.
2. Wawancara
Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dengan tatap muka antara peneliti.
3. Studi Pustaka
Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpul-kan data dari laporan penelitian, buku-buku ilmiah, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian.
4. Dokumentasi
Dokumentasi adalah catatan peristiwa pada waktu yang lalu, dan dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun karya-karya monumental dari seseorang.

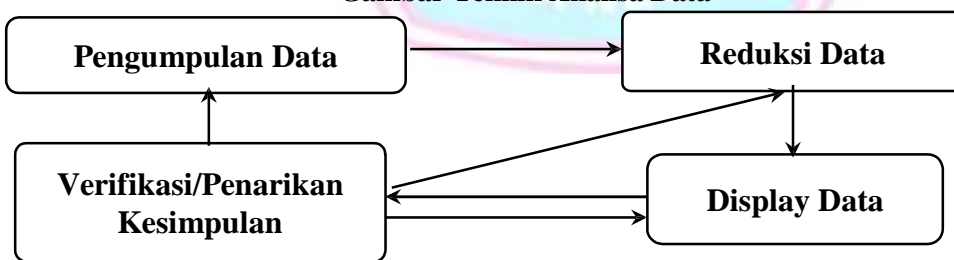
Pemeriksaan informasi subjektif dilakukan apabila informasi percobaan yang diperoleh merupakan informasi subjektif berupa kumpulan kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat dipilah-pilah berdasarkan kelas/struktur tatanan. Data dapat dikumpulkan dengan berbagai cara (melalui observasi, wawancara, intisari dokumen, dan rekaman), dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum dapat digunakan, seperti dengan membuat catatan, mengetik, mengedit, atau menulis ulang.

Menurut Miles dan Huberman dalam Ibrahim (2015:110), metode analisis data penelitian kualitatif meliputi:

- a. Pengumpulan data
Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis
- b. Reduksi data
Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data dasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis yang diperoleh di lapangan.
- c. Penyajian data
Penyajian data adalah informasi yang tersusun dapat memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.
- d. Penarikan kesimpulan
Dengan mempertimbangkan semuanya, pemeriksaan subjektif dilakukan sejak awal berhubungan dengan unit penyidikan. Gambar di bawah menggambarkan berbagai metode analisis data.

Teknik Analisis Data

Gambar Teknik Analisa Data



Sumber: Miles dan Huberman dalam Ibrahim (2015:111)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada bab ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian di lapangan tentang pengelolaan arsip dinamis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Kelurahan Sako Kota Palembang.

Dalam kegiatan pengumpulan data peneliti menggunakan empat teknik pengumpulan data antara lain observasi, wawancara, studi pustaka,

dan dokumentasi. Semua teknik pengumpulan data ini peneliti lakukan secara langsung atau tatap muka dengan informan-informan terpilih dan berkompeten agar dapat memberikan informasi dan pemahaman yang sesuai kepada peneliti di lokasi penelitian. Pengumpulan data pada bulan Mei 2024 di Kantor Lurah Sako Kelurahan Sako Kota Palembang.

Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di

Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang

Dalam pengelolaan arsip dinamis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang memiliki 2 konsep berikut ini.

A. Pengelolaan Arsip Dinamis

Terdapat 4 indikator dalam Pengelolaan arsip dinamis berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan yaitu : Penciptaan Arsip, Penyimpanan Arsip, Pemeliharaan Arsip dan Penyusutan Arsip, berikut ini adalah penjelasannya.

1. Penciptaan Arsip

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, penciptaan arsip adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, penyusunan, pengendalian, pemeliharaan, dan pemusnahan arsip. Proses ini bertujuan untuk menciptakan arsip yang otentik, terpercaya, dan memiliki nilai guna, baik untuk kepentingan administratif, hukum, maupun informasi. Dalam penelitian ini membahas tentang penciptaan arsip yang menjadi 2 bagian, yaitu penciptaan arsip secara fisik dan penciptaan arsip secara elektronik.

a. Penciptaan Arsip Secara Fisik

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, penulis menyimpulkan proses penciptaan arsip secara fisik yang dilakukan di Kantor Lurah Sako Kota Palembang telah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, walaupun ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui apa itu penciptaan arsip secara fisik dikarenakan masyarakat luar tidak dilibatkan secara langsung dalam pengelolaan arsip.

b. Penciptaan Arsip Secara Elektronik

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, penulis menyimpulkan proses penciptaan arsip secara elektronik yang dilakukan di Kantor Lurah Sako Kota Palembang dalam pelaksanaannya setiap pegawai telah diberitahu bagaimana pelaksanaan dan cara mengelolanya, namun ada sebagian warga masyarakat yang tidak memahami apa itu penciptaan arsip secara elektronik.

2. Penyimpanan Arsip

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, Penyimpanan yaitu kegiatan yang sangat penting dalam kegiatan pelaksanaan penataan arsip. Penyimpanan arsip akan menjadi perhatian dalam kegiatan

pengelolaan arsip mulai di pelaksanaan penyimpanan, perorganisasian, sistem penyimpanan, peralatan, perlengkapan, ruang dan lingkungan arsip. Penting suatu arsip itu disimpan agar apabila dibutuhkan agar dapat cepat ditemukan, maka dibutuhkan suatu sistem penyimpan arsip yang sesuai. Dalam penelitian ini membahas tentang penyimpanan arsip yang menjadi 2 bagian, yaitu penyimpanan arsip secara fisik dan penyimpanan arsip secara elektronik.

a. Penyimpanan Arsip secara Fisik

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, penulis menyimpulkan proses penyimpanan arsip secara fisik telah dilaksanakan secara manual. Dokumen-dokumen tersebut telah disimpan dalam map atau folder khusus yang diberi label sesuai kategori akan tetapi seiring waktu jumlah dokumen terus bertambah yang mengakibatkan pihak Kantor Lurah Sako sering mengalami kesulitan dalam proses penyimpanan dikarenakan keterbatasan ruang penyimpanan, lemari-lemari serta map arsip.

b. Penyimpanan Arsip secara Elektronik

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa penyimpanan di Kantor Lurah Sako Kota Palembang telah dilakukan dengan baik dengan menggunakan sarana dan yang ada akan tetapi sangat diperlukannya peralatan pendukung dalam penyimpanan arsip sehingga penataan arsip lebih baik.

3. Pemeliharaan Arsip

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, Pemeliharaan yaitu kegiatan membersihkan arsip secara rutin untuk mencegah kerusakan akibat beberapa sebab. Pelaksanaan pemeliharaan yang dilaksanakan di Kantor Lurah Sako Kota Palembang dengan cara melakukan pembersihan dan menata arsip yang disimpan. Dalam penelitian ini membahas tentang pemeliharaan arsip yang menjadi 2 bagian, yaitu pemeliharaan arsip secara fisik dan pemeliharaan arsip secara elektronik.

a. Pemeliharaan Arsip secara Fisik

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa pemeliharaan arsip di Kantor Lurah Sako Kota Palembang dilakukan secara berkala dan menggunakan cara manual dimana arsip yang dibersihkan dan lingkungan arsip ikut dibersihkan sehingga menjaga arsip itu sendiri dari kerusakan, pada ruangan tempat penyimpanan arsip belum tersedia alat pemadam

kebakaran seperti tabung gas pemadam kebakaran maupun hydrant. Pemeliharaan arsip dari kehilangan juga belum dilaksanakan secara maksimal karena arsip belum dilakukan dokumentasi dengan komputer. Pemeliharaan arsip dari kehilangan juga sangat berhubungan dengan peminjaman arsip.

b. Pemeliharaan Arsip secara Elektronik

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa dengan adanya dukungan sarana dan prasarana di Kantor Lurah Sako Kota Palembang akan dapat meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola arsip secara elektronik dengan baik.

4. Penyusutan Arsip

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, Penyusutan yaitu tindakan mengurangi jumlah arsip yang dikelola melalui kegiatan pemindahan, penyerahan ke pihak lain, dan pemusnahan, secara berkala nilai kegunaan setiap arsip yang disimpan perlu ditentukan sehingga petugas arsip dapat menentukan kapan arsip tersebut dapat disusut. Arsip yang disusut adalah arsip yang sudah tidak dibutuhkan lagi. Dalam penelitian ini membahas tentang penciptaan arsip yang menjadi 2 bagian, yaitu penyusutan arsip secara fisik dan penyusutan arsip secara elektronik.

a. Penyusutan Arsip Secara Fisik

Berdasarkan simpulan hasil penelitian diatas, bahwa penyusutan arsip di Kantor Lurah Sako Kota Palembang dilakukan secara berkala yakni satu tahun sekali dengan melihat apakah arsip masih dipergunakan atau tidak dan selanjutnya arsip yang tidak dipergunakan lagi dicacah dan dibakar menggunakan bensin guna menghindari penyalahgunaan arsip oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

b. Penyusutan Arsip Secara Elektronik

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa Penyusutan arsip elektronik dalam pengelolaan arsip dinamis di kantor lurah sangat penting untuk menjaga efisiensi pengelolaan data, mematuhi regulasi hukum yang berlaku, mengoptimalkan ruang penyimpanan, melindungi data sensitif, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Langkah-langkah ini membantu dalam mendukung sistem kearsipan yang efektif dan terkelola dengan baik sesuai dengan kebutuhan administratif dan pelayanan publik.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Volume 19, Nomor 2, Edisi Juni-Desember 2024
=====

Kualitas pelayanan publik menurut Peraturan menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang pedoman standar pelayanan adalah sebuah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat. Untuk mengukur konsep kualitas pelayanan publik yang terdiri dari indikator yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Persyaratan

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemahaman dan penerapan indikator persyaratan menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 cukup baik di kalangan instansi pemerintah dan masyarakat. Namun, masih ada tantangan dalam penyampaian informasi dan pemenuhan persyaratan oleh masyarakat. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan sosialisasi melalui berbagai media, penyederhanaan persyaratan untuk layanan umum, dan pelatihan bagi petugas pelayanan.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator sistem, mekanisme, dan prosedur menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada tantangan dalam hal pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan pelatihan bagi petugas, penggunaan teknologi informasi secara optimal, dan sosialisasi yang lebih intensif melalui berbagai media.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator jangka waktu pelayanan menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan sistem informasi untuk monitoring, pelatihan berkala bagi petugas, dan sosialisasi yang lebih intensif melalui berbagai media.

4. Biaya/Tarif

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator biaya/tarif menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa

tantangan yang perlu diatasi. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan pengawasan dan audit untuk memastikan kepatuhan terhadap tarif yang telah ditetapkan, serta sosialisasi yang lebih intensif melalui berbagai media untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai biaya/tarif pelayanan publik.

5. Produk Pelayanan

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator produk pelayanan menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan sistem pengawasan dan evaluasi kualitas produk, pelatihan berkala bagi petugas, dan sosialisasi yang lebih intensif melalui berbagai media untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai produk pelayanan publik.

6. Penanganan Pengaduan, Sarana Masukan/ Apresiasi

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator penanganan pengaduan, sarana, dan masukan/apresiasi menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan sosialisasi mengenai saluran pengaduan, pelatihan berkala bagi petugas, pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses penanganan, dan pengawasan ketat terhadap kualitas dan waktu tanggap penanganan pengaduan.

Faktor Penghambat Dalam Proses Pengelolaan Arsip Dinamis Di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang

Faktor penghambat dalam proses pengelolaan arsip dinamis di kantor lurah merujuk pada berbagai kendala atau hambatan yang mengganggu atau memperlambat efektivitas dan efisiensi dalam manajemen arsip yang aktif atau sering digunakan.

Kondisi ruang penyimpanan arsip di Kantor Lurah Sako Kota Palembang dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar Kondisi Ruang Penyimpanan Arsip di Kantor Lurah Sako Kota Palembang



Sumber kantor Lurah Sako Kota Palembang Tahun 2024

Berdasarkan penjelasan dari informan maka didapat kendala-kendala yang dihadapi yaitu Sumber Daya. Sumber Daya yang menjadi kendala hal ini disebabkan Sumber Daya Manusia yang belum memiliki pendidikan atau ilmu tentang kearsipan serta Sumber Daya Fasilitas yang saat ini sarana dan prasarannya belum mencukupi seperti kurangnya ruangan arsip dan lemari arsip yang dapat mengakibatkan arsip tidak tersimpan dengan baik yang resikonya arsip terbungkalai, arsip dapat basah ataupun rusak.

Pembahasan

Arsip memiliki banyak kegunaan, baik untuk organisasi dan instansi pemerintah maupun swasta dalam usahanya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, perlu sekali adanya pekerjaan ketatausahaan. Salah satu unsur kegiatan tata usaha tersebut adalah aktifitas penyimpanan. Sebagai rekaman informasi dari seluruh aktifitas organisasi, arsip berfungsi sebagai pusat ingatan, alat bantu pengambilan keputusan, bukti eksistensi organisasi dan untuk kepentingan organisasi yang lain.

Keamanan dan keselamatan arsip membutuhkan perhatian yang khususnya banyak kesulitan yang ditimbulkan karena kurang terpeliharanya arsip. Sering terjadinya arsip yang rusak, atau tidak terjaminnya aktivitas dalam organisasi.

Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka pembahasannya dapat dijelaskan berikut ini.

A. Pengelolaan Arsip

Berdasarkan yang dilakukan untuk menganalisa dan mengevaluasi bagaimana penciptaan dan penerimaan arsip di Kantor Lurah Sako Kota Palembang. Hasil penelitian dan wawancara dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Penciptaan Arsip

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa meskipun ada pemahaman yang cukup baik tentang pentingnya penciptaan dan penerimaan pengelolaan arsip menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Edukasi, pelatihan, penyediaan teknologi, dan peningkatan sarana dan prasarana adalah beberapa langkah yang direkomendasikan untuk memperbaiki sistem pengelolaan arsip.

Berdasarkan hasil analisis penulis tentang penciptaan arsip dalam pengelolaan arsip dinamis menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan bahwa dengan pemahaman dan penerapan yang tepat, penciptaan dan penerimaan arsip dapat mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam administrasi publik.

2. Penyimpanan Arsip

Berdasarkan hasil penelitian diatas, pelaksanaan penyimpanan arsip yang dilakukan di Kantor Lurah Sako Palembang sudah baik dengan menggunakan sistem pengelompokan penyimpanan berdasarkan jenis dan tanggal. Dokumen-dokumen

arsip ini kemudian disimpan dalam map atau folder khusus yang diberi label sesuai kategori. Penyimpanan arsip berdasarkan kategori, jenis dan tanggal sangat penting agar arsip mudah ditemukan saat dibutuhkan, dan untuk pemanfaatan sarana yang tersedia masih sangat diperlukan ruangan khusus penyimpanan arsip, lemari penyimpanan yang lebih luas serta bertambahnya map-map arsip mengingat arsip semakin bertambah seiring waktu.

SOP penyimpanan arsip dikantor lurah dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar SOP Penyimpanan Arsip di Kantor Lurah Sako Palembang

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan
		Sekretaris	JFU	Kelengkapan	Waktu	
1.	Menerima arsip, memberi stempel arsip dan menyetempilkannya kepada		mulai	Arsip	5 menit	Arsip yang sudah dibubuhi stempel
2.	Menerima, memberikan disposisi klasifikasi arsip dan menyerahkan kepada JFU.			Arsip yang sudah dibubuhi stempel	5 Menit	Arsip yang sudah didisposisi sesuai klasifikasi
3.	Menerima, melakukan pencatatan arsip dan menyimpan arsip sesuai dengan disposisi sekretaris			Arsip yang sudah didisposisi sesuai klasifikasi	15 Menit	Arsip yang tersimpan sesuai klasifikasi

Sumber : Kantor Lurah Sako Kota Palembang Tahun 2024

Berdasarkan hasil analisis penulis tentang penyimpanan dalam pengelolaan arsip menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Arsip bahwa dari masalah yang timbul dapat berdampak dalam proses penyimpanan sehingga menyebabkan penumpukan arsip yang bukan pada tempatnya dan sehingga menyebabkan arsip yang dibutuhkan sulit ditemukan. Untuk itu sangat dibutuhkannya ruangan penyimpanan khusus arsip serta sarana untuk penyimpanan arsip seperti lemari dan map-map arsip.

3. Pemeliharaan Arsip

Pemeliharaan arsip adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menjaga dan merawat arsip agar tetap dalam kondisi baik, terlindungi, dan dapat diakses sesuai kebutuhan. Pemeliharaan arsip mencakup semua tindakan yang bertujuan untuk menjaga integritas fisik dan informasi yang terkandung dalam arsip. Ini termasuk tindakan pencegahan terhadap kerusakan, perbaikan atau restorasi arsip yang mengalami kerusakan, serta pengelolaan kondisi penyimpanan arsip.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, pelaksanaan pemeliharaan arsip yang dilakukan Kantor Lurah Sako Palembang sudah berjalan dengan baik. Pemeliharaan ini bertujuan untuk memudahkan

dan menjaga keamanan informasi arsip, serta mendukung efisiensi dalam pengelolaan arsip.

Berdasarkan hasil analisis penulis tentang pemeliharaan dalam pengelolaan arsip menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Arsip Dinamis menunjukkan pemahaman yang matang tentang peran dan pentingnya pemeliharaan dalam pengelolaan arsip sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009.

4. Penyusutan Arsip

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Lurah Sako Palembang bahwa penyusutan dalam pengelolaan arsip belum berjalan dengan baik. Hal ini masih terlihat kurangnya pembuatan Kartu Perpustakaan oleh petugas arsip, karena petugas yang merangkap tugas lain. Membuat arsip belum dikelola dengan teratur masih terdapat arsip yang seharusnya sudah disusutkan tetapi masih berada pada unit pengolah.

Berdasarkan hasil analisis penulis tentang penyusutan arsip menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan bahwa begitu pentingnya manajemen penyusutan arsip dalam konteks pengelolaan arsip yang efektif dan sesuai dengan prinsip-prinsip kearsipan yang berlaku. Untuk itu penulis menyarankan dalam pembuatan

kebijakan formal tentang penyusutan arsip yang mencakup prosedur evaluasi, kriteria penilaian, dan tindakan yang diperlukan untuk arsip yang telah menyusut dalam nilai atau relevansinya.

B. Pelayanan Publik

Untuk membahas pelayanan publik yang terdiri dari 6 indikator yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Persyaratan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pemahaman dan penerapan indikator persyaratan menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 cukup baik di kalangan instansi pemerintah dan masyarakat. Namun, masih ada tantangan dalam penyampaian informasi dan pemenuhan persyaratan oleh masyarakat. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan sosialisasi melalui berbagai media, penyederhanaan persyaratan untuk layanan umum, dan pelatihan bagi petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis penulis tentang persyaratan dari kualitas pelayanan publik menurut Peraturan menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang pedoman standar pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menetapkan persyaratan yang jelas dan terukur.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator sistem, mekanisme, dan prosedur menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada tantangan dalam hal pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan pelatihan bagi petugas, penggunaan teknologi informasi secara optimal, dan sosialisasi yang lebih intensif melalui berbagai media.

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai pemahaman dan penerapan indikator sistem, mekanisme, dan prosedur dari perspektif yang berbeda, yaitu petugas pemerintah, pengguna layanan, dan pakar di bidang administrasi publik.

Berdasarkan hasil analisis penulis tentang sistem mekanisme dan prosedur dari kualitas pelayanan publik menurut Peraturan menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang pedoman standar pelayanan bahwa dengan penerapan rekomendasi ini, diharapkan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan publik dapat

lebih mendukung peningkatan kualitas pelayanan, memenuhi harapan masyarakat, dan menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang belum sesuai dengan waktu yang sudah diatur dalam standar pelayanan publik (SOP). Hal ini dikarenakan terdapat beberapa faktor dokumen yang dibawa oleh warga tidak lengkap, atau ada kesalahan data yang harus diperbaiki terlebih dahulu. Selain itu, jumlah petugas yang terbatas dan dalam proses pencarian dokumen yang sulit ditemukan.

4. Biaya/Tarif

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator biaya/tarif menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan pengawasan dan audit untuk memastikan kepatuhan terhadap tarif yang telah ditetapkan, serta sosialisasi yang lebih intensif melalui berbagai media untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai biaya/tarif pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis penulis tentang biaya/tarif dari kualitas pelayanan publik menurut Peraturan menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang pedoman standar pelayanan bahwa dalam penelitian ini memberikan gambaran mengenai pemahaman dan penerapan indikator biaya/tarif dari perspektif petugas pemerintah, pengguna layanan, dan pakar di bidang administrasi publik.

5. Produk Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator produk pelayanan menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan sistem pengawasan dan evaluasi kualitas produk, pelatihan berkala bagi petugas, dan sosialisasi yang lebih intensif melalui berbagai media untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai produk pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis penulis tentang produk pelayanan dari kualitas pelayanan publik menurut Peraturan menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi RI Nomor

15 Tahun 2014 Tentang pedoman standar pelayanan bahwa produk pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang terus berkembang.

6. Penanganan Pengaduan, Sarana Masukan/ Apresiasi

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator penanganan pengaduan, sarana, dan masukan/apresiasi menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan sosialisasi mengenai saluran pengaduan, pelatihan berkala bagi petugas, pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses penanganan, dan pengawasan ketat terhadap kualitas dan waktu tanggap penanganan pengaduan.

Berdasarkan hasil analisis penulis tentang produk pelayanan dari kualitas pelayanan publik menurut Peraturan menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang pedoman standar pelayanan merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Prosedur yang jelas, unit khusus, transparansi, akuntabilitas, serta evaluasi dan perbaikan berkelanjutan merupakan faktor-faktor kunci dalam memastikan bahwa pengaduan dan masukan masyarakat ditangani dengan baik.

Faktor Penghambat Dalam Proses Pengelolaan Arsip Dinamis Di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang

Pada penelitian ini peneliti dapat menarik kesimpulan kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pengelolaan arsip dinamis adalah Sumber Daya Manusia yang menjadi kendala, hal ini disebabkan SDM yang belum memiliki Pendidikan atau ilmu tentang kearsipan. Sebaiknya SDM tersebut diberikan pelatihan tentang kearsipan atau menambah salah satu staf baru yang ahli dalam bidang kearsipan yang biasa disebut arsiparis. Serta Sumber Daya Fasilitas yang saat ini sarana dan prasarannya belum mencukupi yang menjadi kendala utama dalam penyimpanan arsip. Hal tersebut sebaiknya diberikan penambahan ruangan arsip serta perangkatnya atau dengan menggunakan arsip digitalisasi yang dapat menghemat waktu serta biaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan

pada bab sebelumnya, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Pengelolaan Arsip Dinamis dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Sako Kota Palembang belum optimal dapat dilihat dari sistem penyimpanan fisiknya yang mengakibatkan proses pelayanan publik menjadi terhambat dibuktikan dari jangka waktu pelayanannya yang seharusnya pelayanan hanya 15 menit bisa menjadi 30 menit bahkan lebih.
2. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam proses pengelolaan arsip dinamis di Kantor Lurah Sako Kota Palembang adalah kurangnya pengetahuan sumber daya manusia (SDM) tentang pengelolaan arsip dinamis yang baik serta fasilitas penyimpanan arsip seperti ruang penyimpanan, map arsip dan lemari penyimpanan arsip yang ada tidak memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. 2002. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta : UGM.
- Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono, 2005, " *Manajemen Kearsipan Modern*", Gava Media, Yogyakarta Press.
- Badri Munir Sukoco. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Basir Barthos. 2013. *Manajemen Kearsipan: Untuk Lembaga Negara, Swasta dan Perguruan Tinggi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Ida Nuraida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Jonner Hasugian. " *Pengantar Kearsipan*", Universitas Sumatera Utara, dalam <http://repository.usu.ac.id>, diakses pada 18 Maret 2016, 3-4.
- Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis, edisi revisi*. Jakarta : penerbit PPM.
- Krihanta, *Pengelolaan Arsip Vital* (Tangerang Selatan, Universitas Terbuka: 2014), 1.12.

Volume 19, Nomor 2, Edisi Juni-Desember 2024

- Miles, M., A.M.Huberman, and J. Saldana. 2014. *Qualitative data analysis A methods*.
 Sekolah, Jurnal Al-Afkar Vol. V, No. 2, Oktober, hal. 98
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- _____, L. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- Mulyono, dkk. 2013. *Manajemen Kearsipan*. Semarang: UNNES Press.
- Supardi, dkk. 2023. *Pedoman Penyusunan Skripsi 2023*. Palembang: STIA Satya Negara.
- Priyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. ed. Teddy Chandra. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Sedarmayanti. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M & Effendi, S. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian dan Pengembangan Resarch and Devolepment*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo Basuki. 2013. *Pengantar Ilmu Kearsipan*. Tangerang: Universitas Terbuka.
- Suyanto & Salamah. 2009. *Riset Kebidanan: Metodologi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Zulkifli Alamsyah. 1996. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Sumber lain**
- Faridatul Munawaroh. 2017. *Pengawasan Kepala Sekolah Terhadap Pengelolaan Arsip Di*
- Sekolah, Jurnal Al-Afkar Vol. V, No. 2, Oktober, hal. 98*
- Hamdani Fajri dan Syahyuman. 2016. “*Sistem Pengelolaan Arsip Dinamis di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi*,” E-JOURNAL, Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan, Program Studi Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan., Vol. 1, No. 1 (September 2012 Seri E), 416, dalam ejournal.unp.ac.id > Home > Vol 1, No 1 (2012), diakses tanggal 13 Juni 2016.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan). di akses pada 10 Desember. 2020. <https://kbbi.web.id/didik>.*
- Michael Seadle, “ *Archiving in the Network World: Preserving Plagiarized Works*”, Library Hi Tech Vol. 29 lss 4, 658, dalam <http://dx.doi.org/10.1108/07378831111189750>, diakses tanggal 10 Juni 2016.
- Rika Zuli Astuti, Joko Kumoro, *Pengelolaan Arsip Dinamis Pada Unit Tata Usaha Smk Ma'Arif Kretek Kabupaten Bantul*, Jurnal Pengelolaan Arsip Dinamis, hal. 692.