

EFEKTIVITAS KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN TALANG SEMUT KECAMATAN BUKIT KECIL KOTA PALEMBANG

Zet Abdullah

¹STIPSI Widya Dharma Palembang, Sumatera Selatan-Indonesia

Alamat Korespondensi: zetabd354@gmail.com

Abstract

This research aims to find out 1) archives management in sub-districts lombo riaja 2) Civil Service at the Talang Semut Subdistrict Office. In Data collection was carried out using observation, interviews and direct documentation. Data analysis techniques include collection stages data, data reduction, data presentation, data examination and drawing conclusions. This research resulted in 1) Records management in the office Talang Semut Subdistrict is not yet fully effective due to the level of effectiveness. The archiving implementation by Talang Semut Village is still in the unfavorable category. This is known from the way it is arranged and saving is still done manually. 2) As per the effort carried out by Talang Semut Subdistrict Office Employees in providing Good archival service means bringing in employees with resources better human resources and employees who understand the problems archives and services.

Keywords: *Effectiveness, archives, management, service*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) pengelolaan kearsipan di kelurahan lombo riaja 2) Pelayanan Kearsipan di Kantor Kelurahan Talang Semut. Dalam pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi langsung. Teknik analisis data meliputi tahap-tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pemeriksaan data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menghasilkan bahwa 1) Pengelolaan kearsipan di Kantor Kelurahan Talang Semut belum sepenuhnya efektif dikarenakan tingkat efektifitas pelaksanaan kearsipan yang diterapkan Kelurahan Talang Semut masih berada dalam kategori kurang baik. Hal tersebut diketahui dari cara penyusunan dan penyimpanan masih dilakukan secara manual. 2) Sebagaimana upaya yang dilakukan oleh Pegawai Kantor Kelurahan Talang Semut dalam memberikan pelayanan kearsipan dengan baik adalah mendatangkan pegawai dengan sumber daya manusia yang lebih baik dan pegawai yang mengerti tentang masalah kearsipan dan pelayanannya.

Kata Kunci: Efektivitas, Kearsipan, Pelayanan, Pengelolaan

LATAR BELAKANG

Di era globalisasi perkembangan ilmu dan teknologi saat ini sangat pesat sehingga sangat berpengaruh terhadap kemajuan bisnis disektor pemerintahan maupun swasta, mereka bersaing untuk meningkatkan profesionalisme dilingkup perkantoran, perbankan, pabrik, industri, dan lain lain. Setiap organisasi besar maupun yang kecil pasti masing-masing memiliki tujuan yang ingin dicapai, dimana untuk mencapai tujuan tersebut semua organisasi harus mempunyai suatu bidang yang mengatur atau mengelola yang berhubungan dengan kegiatan administrasi.

Kegiatan administrasi ialah kegiatan yang cakupannya sangat luas, karena semua kegiatan administrasi diolah oleh bidang atau unit tersendiri yang biasa dikatakan bagian dari administrasi, sekretariat, tata usaha, kantor dan lain sebagainya, hasil dan produk dari kantor akan diterima oleh kantor yang akhirnya akan berhubungan dengan kearsipan. Sehingga setiap sesuatu kegiatan administrasi pada akhirnya akan berhubungan dengan kearsipan yang menyimpan semua formulir, surat atau arsip penting lainnya dengan baik yang membuat kegiatan administrasi berjalan dengan baik tanpa hambatan.

Kearsipan ialah salah satu jenis pekerjaan kantor dari badan pemerintahan maupun dari badan usaha swasta, kearsipan juga terkait dengan pekerjaan yang berhubungan dengan penyimpanan warkat, surat penting dan dokumen penting dari kantor atau perusahaan. Kearsipan juga berperang penting dalam kemajuan atau kelancaran dalam organisasi karena sebagai pusat ingatan terhadap organisasi dan juga sebagai sumber informasi tertulis.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan menerangkan bahwa yang dimaksud dengan kearsipan adalah hal-hal yang berkenaan dengan arsip sedangkan yang dimaksud dengan 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 perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Pada pasal 3 UU No. 43 Tahun 2009 dirumuskan bahwa tujuan penyelenggaraan kearsipan adalah : (a) menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan serta ANRI sebagai penyelenggaraan kearsipan nasional, (b) menjamin ketersediaan arsip autentik dan terpercaya sebagai alat bukti sah, (c) menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang andal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, (d) menjamin perlindungan kepentingan negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya, (e) mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu, (f) menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai

bukti 2 pertanggung jawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, (g) menjamin keselamatan aset nasional dalam bidang ekonomi, sosial, politik budaya, pertahanan serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa dan (h) meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa kearsipan merupakan bagian pekerjaan kantor yang sangat penting. Informasi tertlis yang tepat harus tersedia apabila diperlukan agar kantor dapat memberikan pelayanan yang efektif. Kearsipan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan administrasi karena arsip merupakan pusat ingatan bagi setiap kegiatan dalam suatu kantor. Oleh karena itu surat kantor dalam mengelola kearsipan harus memperhatikan sistem kearsipan yang sesuai dengan keadaan organisasi dalam mencapai tujuan.

Organisasi harus mengelolah kearsipannya dengan baik karena validasi terhadap bidang kearsipan akan sangat membantu tugas dan tanggung jawab pemimpin, serta membantu mekanisme kerja dari seluruh karyawan instansi yang bersangkutan dalam pencapaian tujuan secara lebih efisien dan efektif, sehingga organisasi birokrasi penyelenggara negara, harus terarsipkan secara baik dalam tiap tahapannya dalam penyimpanannya tersimpan dalam suatu berkas yang mudah ditemukan kembali. Dalam hal ini organisasi akan sangat mudah untuk mempertanggungjawabkan kinerja dan pekerjaan yang telah terlaksana sebelumnya.

Dalam hal ini lembaga pemerintahan daerah sangat diharapkan mampu menjalankan pelayanan dalam bidang administrasi yang baik khususnya dalam penyediaan arsip yang utuh, otentik, dan terpercaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seperti halnya kelurahan Talang Semut Kecamatan Bukit Kecil Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan, dalam hal meningkatkan pelayanan administrasi, Kelurahan Lompo Riaja memerlukan data dan informasi yang bersumber dari arsip. Dalam peningkatan pelayanan administrasi, efektivitas kearsipan sangat membantu, akan tetapi pada saat peneliti melakukan observasi awal masih terdapat fenomena atau gejala-gejala yang masih menghambat pelaksanaan kearsipan ialah: sarana kerja yang masih kurang memadai dalam menyimpan data, prosedur ketata usahaan yang masih belum efektif. Dalam hal pencarian kembali data-data terkadang masih membutuhkan waktu yang agak lama untuk menemukan kembali data tersebut, serta pemahaman pegawai mengenai kearsipan perlu di tingkatkan. Masih kurangnya pemeliharaan arsip, serta keluar masuknya arsip. Dalam hal inilah gejala atau fenomena yang dapat menjadi penghambat efektivitas kearsipan tersebut menjadi kan pelayanan administrasi yang lambat.

Pelayanan administrasi pada kantor arsip dan perpustakaan daerah kabupaten aceh barat sudah sangat baik dilakukan. Sebagai alur proses dalam hal pengurusan administrasi kearsipan dibantu oleh pegawai kantor arsip dan perpustakaan daerah kabupaten Aceh Barat untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan dalam hal peminjaman atau pengembalian arsip pada kantor arsip dan perpustakaan

Kabupaten Aceh Barat Silviana Shinta (2015). Sedangkan menurut Ria Riskyh Aprilia (2021) Hasil penelitian menunjukkan bahwa penemuan kembali arsip secara umum sudah efektif. Penyimpanan arsip memenuhi standar. Sementara itu, lingkungan kerja arsip sudah dianggap nyaman oleh petugas kearsipan dalam pengelaaan arsip di Ruang kearsipan.

Efektivitas tata kelola kearsipan yang ada di MI Ma'arif NU Bajong merupakan kegiatan pengelolaan arsip dari prosedur permulaan arsip hingga prosedur penyusutan arsip. Kegiatan perencanaan yang ada di MI Ma'ari NU Bajong meliputi kegiatan perencanaan ruangan arsip, kegiatan perencanaan peralatan penyimpanan arsip, kegiatan perencanaan perlengkapan penyimpanan arsip, dan perencanaan sistem penyimpanan arsip. Perencanaan tersebut dilakukan agar dalam pelaksanaan kearsipan lebih terarah dan tepat Selanjutya kegiatan pengorganisasian arsip dimana kegiatan ini merupakan kegiatan menentukan orang-orang yang akan diberi wewenang dan tanggung jawab oleh pemimpin sesuai dengan kemampuannya. Hal ini dilakukan agar mempermudah dalam proses pekerjaannya. Pengorganisasian data dikatakan baik jika pemberian tugas tersebut tersusun walaupun terdapat kekurangan pegawai. Dalam kegiatan kearsipan efektivitas tata kelola kearsipan sangat berpengaruh. Pengawasan digunakan untuk mengevaluasi kegiatan kearsipan yang nantinya dapat memperbaiki kegiatan kearsipan dimasa yang akan datang Afidatun Nisa (2018). Lembaga pendidikan atau instansi pasti memiliki kelemahan atau fenomena yang dianggap perlu untuk diatasi, di SMP Plus Darussalam peneliti menemukan gejala (kendala-kendala) yang dapat untuk diteliti yaitu tata kelola kearsipan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Adanya persoalan dalam pengelolaan arsip sekolah yaitu personil staf tata usaha dan arsip tidak masuk pada 1 pintu saja, sehingga sulit untuk mengarsipkan dokumen yang diterima karena pihak yang bersangkutan tidak melapor pada staf dan karyawan yang bertugas sehingga petugas yang bersangkutan tidak mengetahuinya (Muna, 2022).

Efektivitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli belum dapat dikatakan efektif, dari kelima indikator tersebut ada 3 yang belum terpenuhi yaitu Efisiensi, Kepuasan dan Perkembangan. Adapun alasan belum terpenuhinya ke 3 indikator tersebut yaitu Fasilitas dan sarana prasarana yang belum cukup memadai. Kemudian ada 2 indikator yang terpenuhi yaitu Produksi (cara staf dalam pengoperasian perpustakaan) dan Adaptasi (kepekaan pustakawan dalam proses pelayanan serta jumlah pegawai yang sudah cukup). Kedua indikator tersebut sudah berjalan dengan baik (Gafar, 2019). Maka dari itu peneliti perlu melakukan pengkajian lebih lanjut terhadap Efektivitas Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di Kelurahan Talang Semut Kecamatan Bukit Kecil Kota Palembang.

KERANGKA TEORI

Administrasi

Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Inggris yaitu "*administration*" yang berarti mengelola. Dalam arti sempit administrasi biasa diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Dimana, tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Sedangkan dalam arti luas, administrasi diartikan sebagai kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang demi mencapai tujuan yang diinginkan.

Herbert Simon mendefinisikan administrasi yaitu kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Begitupun definisi yang diungkapkan oleh Sondang P. Siagian bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Marliani, 2018). The Liang Gie dalam Darmanto (2018) juga mengungkapkan definisi dari administrasi dimana administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Atmosudirdjo mengemukakan dalam Kamaruddin (2019) bahwa yang dimaksud dengan administrasi adalah sesuatu yang terdapat di dalam sesuatu organisasi modern dan yang memberi hayat kepada organisasi tersebut, sehingga organisasi itu dapat berkembang, tumbuh dan bergerak. Berdasarkan beberapa pengertian para ahli di atas, maka dapat dikatakan bahwa administrasi merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pada dasarnya administrasi terdiri dari dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur yang melekat pada administrasi. Dimensi karakteristik tersebut menurut Marliani (2018) terdiri dari : 1) Efisien, yang berarti tujuan administrasi adalah untuk mencapai hasil secara berdaya guna. 2) Efektivitas, yang berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya telah tercapai. 3) Rasional, yang berarti bahwa tujuan yang telah dicapai untuk maksud yang berguna yang dilakukan secara sadar dan sengaja.

Administrasi merupakan rangkaian kegiatan yang mencakup mengenai kegiatan penataan. Peranan utama dari sistem administrasi yaitu untuk membantu pelaksanaan kegiatan pokok organisasi atau perusahaan. Peranan administrasi bagi perusahaan yaitu dapat membantu memberikan data/informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan perusahaan dalam hal pengambilan suatu keputusan.

Arsip dan Kearsipan

Arsip berasal dari bahasa Yunani yaitu "*archie*", bahasa Belanda yaitu "*archieff*" dan bahasa Jerman "*archivalian*" yang berarti sekumpulan warkat atau dokumen. Pada awalnya pengertian arsip menunjukkan pada tempat atau ruang penyimpanan arsip, namun saat ini, pengertian arsip cenderung diartikan sebagai catatan atau surat

yang memiliki nilai untuk disimpan dengan sistem kearsipan.

The Liang Gie dalam Dwihartini (2014) mendefinisikan arsip sebagai kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan yang apabila diperlukan dapat diambil kembali. Barthos dalam (Utami, 2016) juga mengemukakan pengertian arsip yang berarti setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar ataupun bagan yang memuat keterangan-keterangan mengenai suatu subyek (pokok persoalan) ataupun peristiwa yang dibuat orang untuk membant daya ingat orang (itu) pula.

Warsanto dalam Goni (2017) mengungkapkan bahwa dalam sistem kearsipan pada dasarnya tidak ada yang ideal begitupun dengan jenis perlengkapan juga tidak ada yang ideal yang dapat memenuhi keperluan setiap arsip dalam setiap kantor. Namun, terdapat ciri-ciri kearsipan yang dapat menjadi tolak ukur sistem kearsipan tersebut dapat dikatakan baik, yaitu : a) mudah dilaksanakan, b) mudah dimengerti, c) Murah/ekonomis, d) Tidak memakan tempat, e) Mudah dicapai, f) Cocok bagi organisasi, g) fleksibel atau luwes, h) dapat mencegah kerusakan dan kehilangan arsip, serta i) mempermudah pengawasan.

Suraja dalam Meirinawati & Prabawati (2015) mengungkapkan bahwa manajemen kearsipan memiliki arti yaitu serangkaian kegiatan mengelola seluruh unsur yang digunakan atau terlibat di dalam proses pengurusan arsip. Manajemen kearsipan dilaksanakan dengan berdasarkan pada fungsi-fungsi manajemen yaitu : a) Aktivitas-aktivitas dari perencanaan kearsipan b) Pengorganisasian bidang kearsipan c) Penyusunan personalia (staf) bagian kearsipan d) Pengarahan kerja dan pegawai kearsipan, dan pengawasan terhadap kegiatan pokok (operasional) kearsipan. Dengan manajemen yang baik, arsip dapat di gunakan dengan baik. Salah

Satu manajemen arsip yang perlu dipahami yaitu mengenai penyimpanan arsip itu sendiri. Sistem penyimpanan akan memudahkan penemuan arsip yang disimpan dengan bilamana sewaktu-waktu dibutuhkan. Menurut Barthos dalam Goni (2017), terdapat lima sistem penyimpanan arsip, diantaranya : a) Penyimpanan menurut abjad (*alphabetical*), dimana dokumen disimpan/disusun menurut huruf-huruf yang pertama dari nama orang/organisasi kemudian menurut huruf-huruf kedua. b) Penyimpanan menurut nomor (*numerical*), dimana setiap dokumen diberi nomor urut dari yang terkecil. Nomor dalam penyimpanan ini adalah sebagai kode penyimpanan. c) Penyimpanan menurut wilayah, dimana surat-surat/arsip-arsip digolongkan menurut letak wilayah. d) Penyimpanan menurut perihal (*subject*), dimana arsip disusun berdasarkan klasifikasi isi permasalahan yang terkandung dalam masing-masing arsip. e) Penyimpanan menurut tanggal, dimana dokumen-dokumen digolongkan berdasarkan urutan tanggal tertera didalam naskah atau surat.

Menurut UU No.7 tahun 1971 Bab 1 Pasal 3, bahwa tujuan arsip adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintah. Sedangkan Menurut

Drs. Anshar tujuan kearsipan adalah menyimpan warkat sedemikian rupa sehingga mudah ditemukan kembali jika sewaktu-waktu diperlukan, jadi Tujuan kearsipan adalah: a) Menjaga keselamatan bahan (dokumen/warkat) pertanggungjawaban. b) Menyimpan warkat secara sistematis. c) Mempermudah menemukan warkat pada saat diperlukan. d) Menjaga/memelihara kelestarian dan kerahasiaan arsip. e) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Sarana dan Prasarana

Secara etimologi, sarana dan prasarana memiliki arti yang berbeda, namun keduanya memiliki keterkaitan yang sangat penting sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan. Suatu proses kegiatan tidak dapat terlaksana dengan baik, jika sarana dan prasarana tidak tersedia. Pengertian sarana secara etimologis adalah alat langsung untuk mencapai tujuan kegiatan. Sedangkan prasarana berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan suatu kegiatan.

Menurut Ketentuan Umum Permendiknas (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional) No. 24 tahun 2007. Sarana diartikan sebagai perlengkapan pembelajaran yang dapat dipindah-pindah, sedangkan prasarana yaitu fasilitas dasar untuk menjalankan fungsi sekolah/madrasah. Sarana pendidikan antara lain gedung, ruang kelas, meja, kursi serta alat-alat media pembelajaran. Sedangkan yang termasuk prasarana antara lain seperti halaman, taman, lapangan, jalan menuju sekolah dan lain-lain. Fungsi utama sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki tujuan : a) Menciptakan kenyamanan. b) Menciptakan kepuasan. c) Mempercepat proses kerja. d) Memudahkan proses kerja. e) Meningkatkan produktivitas. f) Hasil lebih berkualitas.

Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Kata Efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil dengan baik. Menurut Kurniawan dalam Mingkid et al. (2017) efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelakasanannya. Pada dasarnya efektivitas biasanya dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dengan melihat sejauhmana organisasi mampu mencapai tujuannya. Perbuatan seseorang akan dianggap efektif jika menimbulkan akibat sesuai yang diharapkan. Efektivitas harus diniali atas tujuan yang bisa dilaksanakan dan bukan atas konsep tujuan yang maksimum (Goni, 2017). Efektivitas merupakan enilaian atas seberapa baik pekerjaan yang dilakukan dan sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai yang diharapkan. Sondang P. Siagian dalam Utami (2016) mendefinisikan arti efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar diterapkan

sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu keadaan dimana pekerjaan berjalan dan dapat menghasilkan suatu keluaran yang berguna.

Menurut Makmur dalam Mingkid et al. (2017) terdapat beberapa indikator aktivitas yang ditinjau dari segi kriteria efektivitas diantaranya : a. Ketepatan waktu Waktu merupakan suatu hal yang dapat menentukan keberhasilan suatu kegiatan namun juga dapat berakibat pada kegagalan aktivitas tersebut. Jika waktu digunakan dengan tepat maka akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. b. Ketepatan perhitungan biaya Ketepatan dalam menetapkan satuan-satuan biaya merupakan suatu bagian daripada efektivitas. Dimana biaya yang dikeluarkan tidak lebih maupun kurang. c. Ketepatan dalam pengukuran Ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya merupakan suatu gambaran dari efektivitas. d. Ketepatan dalam menentukan pilihan Dalam menentukan pilihan dapat dikatakan suatu hal yang tidak gampang, perlu adanya proses untuk menentukan mana yang terbaik diantara yang baik. e. Ketepatan berpikir Ketepatan berfikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.

Efektivitas akan mengacu kepada pada tingkat ketercapaian hasil karena menekankan pada hasil yang dicapai. Semakin banyak rencana yang dicapai, semakin efektif pula suatu kegiatan. Sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Aprilia, 2021). Menurut Steer dalam Goni (2017) terdapat tiga rancangan yang berbeda namun saling berkaitan erat dalam penafsiran dan pengertian efektivitas yaitu konsep yang menekankan efektivitas yang terdiri dari konsep yang menekankan sebagai upaya optimasi tujuan, konsep yang menekankan perspektif sistemik dan yang memberi tekanan kepada tingkah laku manusia dalam susunan organisasi. Dan dapat disimpulkan bahwa pengertian efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai dimana target tersebut telah ditentukan sebelumnya.

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu upaya untuk membantu menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

Menurut Kotler dalam Putro (2014) pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah compositions pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Pendapat lain seperti yang di jelaskan (Endar Sugiarto) menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Berdasarkan dari definisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Pelayanan sebagai proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik dikemukakan oleh Moenir sebagai: "kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sadu Wasistiono mengemukakan bahwa: "Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat" (Wasistiono, 2001).

Berdasarkan pendapat di atas, jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa, jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keluarga, serta pelayanan administrasi.

Pengelolaan

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) arti kata pengelolaan yaitu proses, cara, perbuatan mengelola. Dengan kata lain pengelolaan diartikan sebagai proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain (KBBI.Lektur.ID, 2021). Kata pengelolaan mempunyai arti yang sama dengan kata manajemen, yang berarti pengaturan atau pengurusan (Suharsimi, 1993). Pengelolaan pada umumnya diartikan sebagai rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang guna mencapai tujuan tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa pengelolaan berarti suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota, organisasi dan suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh

sekelompok orang untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2015) Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan Instrumen Kunci. Adapun lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian ini yaitu di Kantor kelurahan Talang Semut, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Menurut peneliti lokasi tersebut dijadikan wilayah yang cocok untuk tempat penelitian karena peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengelolaan kearsipan di Kantor Kelurahan Talang Semut.

Dalam penelitian ini informan yang dijadikan sebagai sampel terdapat 6 orang dari pegawai kelurahan, 4 orang kepala lingkungan, dan 5 orang dari tokoh masyarakat dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*.

Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi langsung serta menggunakan teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Secara umum Miles dan Huberman dalam (Lisa et al., n.d.) beranggapan bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Reduksi Data, Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Penyajian Data, Alur penting yang kedua dan kegiatan analisis adalah penyajian data. Dalam pelaksanaan penelitian Miles dan Huberman yakin bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian-penyajian yang dimaksud meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna. Menarik Kesimpulan/Verifikasi, Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan. Penarikan

kesimpulan, dalam pandangan Miles dan Huberman, hanyalah sebagian dan satu kegiatan dan konfigurasi yang utuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengelolaan Kearsipan di Kantor Kelurahan Talang Semut

Pengelolaan kearsipan di Kantor Talang Semut sudah dilakukan sebagai mana mestinya, namun demikian masih diperlukan keahlian khusus untuk melakukan penyimpanan arsip, sehingga kearsipan akan lebih mudah di saat diperlukan. Mengenai pelayanan kearsipan di Kecamatan Bukit Kecil masih terdapat kurang disiplinnya pegawai dalam penanganan kearsipan terutama yang berhubungan dengan masyarakat, baik proses surat menyurat dan lain-lainnya.

Sebagaimana dikatakan arsip adalah catatan atau rekaman dari setiap kegiatan yang dilakukan sebagai alat bantu untuk mengingat maupun untuk keperluan administrasi, hukum, dan kepentingan-kepentingan pembuktian-pembuktian yang otentik. Dengan adanya arsip akan timbul pekerjaan kearsipan, baik dengan peralatan yang sederhana maupun dengan peralatan yang canggih atau teknologi tinggi seperti misalnya komputer.

Arsip merupakan bukti dokumenter mengenai penyelesaian persoalan, bukti transaksi dan perencanaan kedepan suatu badan atau lembaga. Arsip diantaranya adalah sebagai bahan pengingat bagi suatu badan atau lembaga bahkan perseorangan, memberikan keterangan yang dibutuhkan, memberikan nilai pembuktian dari sesuatu hal, menggambarkan peristiwa masa lampau serta berfungsi sebagai bahan untuk dipelajari, sehingga dapat memberikan bahan untuk ilmu pengetahuan. Oleh sebab itu, kearsipan merupakan bukti pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan administrasi dari suatu organisasi terutama Staff Lurah Talang Semut. Kearsipan memiliki peran penting serta nilai dan arti yang merupakan bahan bukti resmi penyelenggaraan administrasi pemerintahan kecamatan akan memberi dampak baik tingkat efektifannya. Demi terpeliharanya arsip maka diperlukan cara pengelolaan, pengaturan dan penanganan kearsipan yang benar sehingga arsip dapat tertata dengan baik dan benar untuk memudahkan penemuan kembali arsip secara cepat, tepat dan teliti. Agar kegiatan kearsipan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka perlu ditetapkan standar pelayanan yang baik dan benar.

Sebagaimana yang diungkapkan dalam hasil penelitian Silviana Shinta (2015) dalam judul "Efektivitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Aceh Barat" bahwa dalam pengelolaan kearsipan di kantor arsip dan perpustakaan daerah Kabupaten Aceh Barat sudah sangat baik dilakukan dimana alur proses dalam hal pengurusan administrasi kearsipan dibantu oleh pegawai kantor arsip dan perpustakaan daerah kabupaten Aceh Barat untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan dalam hal peminjaman atau pengembalian arsip pada kantor arsip dan perpustakaan Kabupaten Aceh Barat.

Penelitian tersebut menjadi acuan peneliti dalam melihat sistem pengelolaan kearsipan yang ada di Kantor Kelurahan Lompo Riaja.

Dalam penelitian Silviana Shinta (2015) sedikit berbeda dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, dimana dalam penelitian ini Pengelolaan kearsipan di Kantor Kelurahan Lompo Riaja belum sepenuhnya efektif dikarenakan tingkat efektifitas pelaksanaan kearsipan yang diterapkan Kelurahan Lompo Riaja masih berada dalam kategori kurang baik. Hal tersebut diketahui dari cara penyusunan dan penyimpanan masih dilakukan secara manual.

Selain itu instansi pelayanan kearsipan harus mempunyai unit aduan dan informasi yang berfungsi sebagai sarana yang memfasilitasi Masyarakat untuk menyampaikan segala bentuk saran ataupun pengaduan yang terkait dengan pelayanan. Unit pelayanan yang melaksanakan pengelolaan arsip adalah Sekertaris Lurah dan bagian staf lurah Talang Semut, dalam pelayanan kearsipan harus berupaya memberikan pelayanan yang jauh lebih baik dari sebelum dimana pelayanan tersebut cepat, mudah dan memuaskan. Tujuan pelayanan kearsipan adalah menunjukkan tingkat kerja yang baik kepada masyarakat. Untuk memenuhi hal ini, diperlukan peningkatan di dalam kualitas pelayanan yang ada sesuai dengan kebutuhan dan keinginan asyarakat.

2. Pelayanan Kearsipan di Kantor Kelurahan Talang Semut

Melayani kebutuhan masyarakat terutama di Kelurahan Talang Semut, dalam proses pelaksanaan kearsipan adalah hal yang utama yang harus dilakukan, namun demikian masyarakat pelayanan kearsipan belum sepenuhnya berjalan efektif dikarekan masih banyak kekurangan yang harus dihadapi seperti, kurangnya SDM, fasilitas yang belum tersedia sehingga pelayanan tersebut masih banyak yang belum sesuai, baik penataan arsip, peletakan arsip dan penyusunan arsip dengan baik. Masih banyak dijumpai arsip-arsip yang hanya ditumpuk di dalam gudang, diletakkan begitu saja di tempat yang tidak layak sehingga cepat rusak, dan sulit ditemukan Kembali oleh petugas apabila sewaktu-waktu diperlukan.

Di dalam sebuah kantor pasti menyediakan perlengkapan untuk penyimpanan arsip. Selain perlengkapan utama untuk menyimpan arsip perlu juga disediakan perlengkapan-perengkapan dalam penyimpanan arsip, diantaranya adalah: penyekat, map (*folder*), penunjuk (*guide*), lemari arsip. Pada kantor Kantor Kelurahan Talang Semut dalam melakukan kegiatan kearsipan perlu adanya peralatan dan perlengkapan dalam pengelolaan arsip tersebut, dengan adanya fasilitas tersebut maka dalam penataan arsip akan tertata lebih rapi dan memudahkan arsiparis dalam pencarian arsip yang akan digunakan.

Seperti halnya kearsipan yang masih belum teratur dikarenakan kurangnya pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Talang Semut, dan juga *skill* pegawai yang masih rendah dalam menangani masalah kearsipan sehingga memberi dampak terhadap kepercayaan masyarakat. Pelayanan kearsipan yang kurang efektif

memerlukan pembenahan, baik terhadap fasilitas dan sarana yang masih belum sepenuhnya sempurna, serta memberikan pemahaman akan pentingnya sebuah arsip terutama Kelurahan Talang Semut Kecamatan Bukit Kecil Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan.

Fungsi yang penting tapi sering diabaikan dalam penataan arsip untuk menjamin kelestarian informasi yang terkandung didalam arsip adalah pemeliharaan dan perawatan fisik. Pada kantor Kelurahan Talang Semut perlu melakukan pemeliharaan arsip guna untuk penjagaan arsip agar kondisi fisiknya tidak rusak selama masih mempunyai nilai guna sehingga mempermudah dalam memberikan pelayanan.

Dalam melakukan kegiatan pelayanan dalam kearsipan pada kantor Kelurahan Talang Semut sudah sesuai dengan teori yang ada, sehingga tidak terdapat kendala dalam kegiatan pelayanan kearsipan, namun demikian tidak semuanya telah sesuai masih banyak memerlukan pembenahan arsip.

Beberapa faktor yang menyebabkan Pegawai Lurah Talang Semut belum atau tidak melakukan penataan arsip-arsip sebagaimana mestinya antara lain adalah kurang adanya kesadaran dari para pegawai kemudian tidak tersedianya tenaga atau pegawai yang ahli dalam bidang kearsipan.

Pelaksanaan kearsipan seringkali memberikan penilaian kepada Masyarakat terhadap sub bagian kepegawaian Kantor Kelurahan Talang Semut. Banyak penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Untuk menjaga agar tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat maka perlu dilakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan terutama pelaksanaan kearsipan dengan baik dan benar.

Kantor Lurah Talang Semut dalam pengelolaan arsip masih sangat kurang, terutama peralatan dan perlengkapan dalam melakukan kegiatan kearsipan akan menghambat dalam proses pelayanan kearsipan kepada masyarakat. Pada kantor tersebut hanya menggunakan map, guide, lemari arsip hal ini kurang efektif sehingga akan memerlukan waktu dalam pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Kualitas pelayanan yang baik seperti yang dikemukakan oleh Zeithmal dalam (Putro, 2014) ada lima yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Dan hal tersebut sebagian sudah diamalkan dalam pelayanan kearsipan di kantor kelurahan Talang Semut seperti Keandalan, ketanggapan dan kepastian.

Tingkat kepuasan masyarakat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh masyarakat dengan kenyataan yang didapat, dalam artian bila kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dapat dipenuhi, maka masyarakat akan merasa puas dan terlayani dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan kearsipan di Kantor Kelurahan Talang Semut belum sepenuhnya efektif dikarenakan tingkat efektifitas pelaksanaan kearsipan yang diterapkan Kelurahan Talang Semut masih berada dalam kategori kurang baik. Hal tersebut diketahui dari cara penyusunan dan penyimpanan masih dilakukan secara manual. Sebagaimana upaya yang dilakukan oleh Pegawai Kantor Kelurahan Talang Semut dalam memberikan pelayanan kearsipan dengan baik adalah mendatangkan pegawai dengan sumber daya manusia yang lebih baik dan pegawai yang mengerti tentang masalah kearsipan dan pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, R. R. 2021. *Efektivitas Pengelolaan Kearsipan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Soppeng*. Skripsi, Universitas Hasanuddin
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Darmanto. 2018. Pengantar Ilmu Administrasi. Universitas Medan Area, 1–41. <http://adminpublik.uma.ac.id/2020/09/18/pengertian-administrasi-publik/>
- Dwihartini, M. 2014. Konsep Arsip dan Kearsipan. *Jurnal Universitas Yogyakarta*, 1, 1–8.
- Gafar, M. 2019. Efektivitas Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7), 1951-1958.
- Goni, L. A. 2017. *Efektivitas Pengelolaan Kearsipan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Kamaruddin, S. 2019. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit OMBAK
- KBBI, 2021. Kata Tekstur di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Lektor.Id. <https://lektur.id/arti-tekstur/>
- Lisa, R., Maschandra, & Iskandar, R. 2009. Analisis Penelitian Kualitatif Model Mil.
- Marliani, L. 2018. Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Meirinawati, & Prabawati. 2015. Manajemen Kearsipan untuk Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran yang Efektif dan Efisien. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 177–187.
- MENPAN. 2008. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Mingkid, G. J., Liando, D., & Lengkong, J. 2017. Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan (Suatu Studi Di Desa Watutumou Dua Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara). *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2, 3.
- Muna, I. A. 2022. *Efektivitas Tata Kelola Kearsipan Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di Smp Plus Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi* Skripsi, Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi.
- Nisa, A. 2018. Efektivitas Tata Kelola Kearsipan Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Guru.
- Putro, S. W. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Utami, H. M. 2016. Keefektifan Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kelurahan Tamalanrea.
- Sadu Wasistiono, 2001. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.
- Sugiyono. (2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.