

**SKRIPSI**

**PENGELOLAAN ARSIP DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT  
BRANG ENE KABUPATEN SUMBAWA BARAT**

**ARCHIVES MANAGEMENT IN IMPROVING THE QUALITY  
OF PUBLIC SERVICES AT THE OFFICE OF BRANG ENE  
DISTRICT, WEST SUMBAWA REGENCY**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana (S1)



Oleh

**REZA ANGGARA**

NIM.218110059

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENGELOLAAN ARSIP DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT BRANG ENE KABUPATEN SUMBAWA BARAT

Oleh:

**REZA ANGGARA**  
**218110059**

Untuk memenuhi ujian Sidang Skripsi


Tanggal 5 Agustus 2022

Menyetujui

**Pembimbing**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
↳ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.  
NIDN : 0822048901

  
Iwin Ardyawin, S.Sos, M.A.  
NIDN : 0818059002

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Administrasi Publik**

  
↳ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.  
NIDN : 0822048901

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGELOLAAN ARSIP DALAM MENINGKATKAN KUALITAS**  
**PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT BRANG ENE**  
**KABUPATEN SUMBAWA BARAT**


Oleh:

**REZA ANGGARA**  
**218110059**


Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 5 agustus 2022  
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji


1. **Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP**  
**NIDN. 0822048901**

(PU) (  )

2. **Iwin Ardyawin, S.Sos, MA**  
**NIDN. 0818059002**

(PP) (  )

3. **Dr. H. Palahuddin, M .Ag**  
**NIDN. 0031127316**

(PN) (  )

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

  
**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
**NIDN. 0806066801**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : REZA ANGGARA

Nim : 218110059

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Judul Skripsi : Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat

Dengan ini Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak dapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam Naskah Skripsi ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

**Mataram, Agustus 2022**



**REZA ANGGARA**  
**NIM. 218110059**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PEZA ANGGARA  
NIM : 210110089  
Tempat/Tgl Lahir : Kaiwanang, 27-08-1999  
Program Studi : Administrasi publik  
Fakultas : Fkip  
No. Hp : 082 391 984 607  
Email : peza08anggara@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor camat kang ene kabupaten Sumbawa barat

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 48%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 25-08-2022

Penulis



PEZA ANGGARA  
NIM. 210110089

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaanummat.ac.id](mailto:perpustakaanummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : REZA ANGGARA  
NIM : 218110059  
Tempat/Tgl Lahir : Kalimantang, 27-08-1999  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : FiSIPOL  
No. Hp/Email : 082 341 939 607  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Pringcne Kabupaten Sambau Barat

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 25-8-2022  
Penulis



REZA ANGGARA  
NIM. 218110059

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.  
NIDN. 0802048904

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Berhijrahlah Ketika Semua Ruang Terasa Sempit”.

**(REZA ANGGARA)**

### **PERSEMBAHAN :**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya Bapak Sameruddin dan Ibu Sarmi yang selalu memberikan do'a, dukungan dan menjadi penyemangat terhebat selama penyusunan skripsi ini.
2. Terimakasih kepada sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan menghibur disaat lelah dengan dunia skripsi.
3. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2018, terimakasih untuk semangat, pengalaman berharga dan kesan yang sudah kita hadapi bersama.
4. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram tempat saya menimba ilmu sejak tahun 2018-2022.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum Wr Wb.*

*Bismillahirrahmanirrahim.*

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat” guna memenuhi syarat untuk memproleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

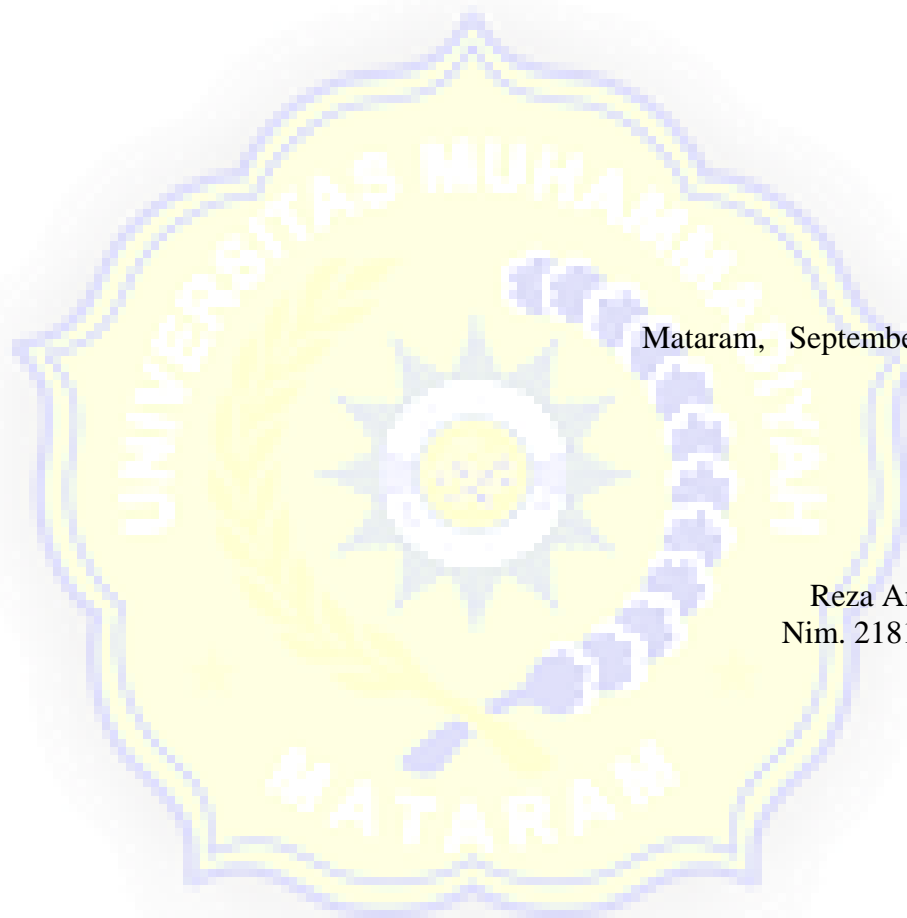
Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa kesempatan, bimbingan, masukan, bantuan, dorongan semangat dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak akan pernah terwujud seperti bentuknya saat ini. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terimakasih yang mendalam kepada orang tua Bapak Sameruddin dan Ibu Sarmi yang telah menjaga, mendoakan memberikan nasehat, semangat, dukungan moral dan materi yang tiada henti. Sungguh tiada kata yang bisa menggambarkan betapa berharganya orang tua bagi peneliti, lalu peneliti juga ingin bertrimakasih kepada teman dan sahabat yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada peneliti.



Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Gani, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan dan kritikan sehingga Skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
4. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos, M.A, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan berbagai macam arahan dan kritikan sehingga Skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
5. Kepada orang tua peneliti yang telah memberikan doa, motivasi, serta dukungan semangat kepada peneliti agar dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik dan semua pihak yang telah memberikan masukan, dorongan, serta semangat, motivasi kepada peneliti.
7. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan dukungan sehingga dapat terselesaikan Skripsi ini.

Diakhir Skripsi ini peneliti memohon maaf kepada semua pihak atas segala kekurangan dan khilafan, disadari maupun tidak disadari. Demikian kesempurnaan Skripsi ini, saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan.



Mataram, September 2022

Reza Anggara  
Nim. 218110059

## ABSTRAK

### **PENGELOLAAN ARSIP DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT BRANG ENE KABUPATEN SUMBAWA BARAT**

. Reza Anggara<sup>1</sup>, Rahmad Hidayat<sup>2</sup>, Iwin Ardyawin<sup>3</sup>  
Mahasiswa<sup>1</sup>, Pembimbing Utama<sup>2</sup>, Pembimbing<sup>3</sup>,  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengelolaan kearsipan yang dilaksanakan serta untuk menganalisis bagaimana gejala yang ada terhadap Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Brang Ene. Bentuk penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan informan dalam penelitian ini adalah Sekretaris Camat, Kasubbag Umum & Kepegawaian, Kasi Pelayanan Umum, dan Masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan arsip di Kantor Camat Brang Ene masih perlu perhatian khusus karena belum terprosedur dan sistematis semua itu terlihat pada penciptaan, penyimpanan dan penemuan arsip pemindahan arsip, dan pemusnahan arsip yang kurang baik, serta masih belum adanya pemahaman pegawai untuk menyusun dan membuat kearsipan tersebut menjadi terprosedur sebagaimana kita ketahui bahwa pegawai wajib mengetahui dan ambil andil dalam penataan arsip agar arsip bisa tersistematis dengan baik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada sebab pelayanan publik yang berkualitas terletak pada kearsipan yang baik pula. Sementara untuk pelayanan publik di Kantor Camat Brang Ene saat ini sudah melayani masyarakat dengan baik walaupun belum maksimal. Dari hasil penelitian tersebut di sarankan pada Kantor Camat Brang Ene untuk meninjau ulang arsip yang ada seperti sistemnya dan prosedurnya agar arsip cepat, mudah untuk di temukan kembali. Kantor Camat Brang Ene harus meningkatkan lagi semangat pegawai untuk ikut pelatihan dan diklat yang ada agar arsip terprosedur, tersistematis, berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada.

**Kata Kunci : Pengelolaan Arsip, Pelayanan Publik.**

## ABSTRACT

### ARCHIVES MANAGEMENT IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN BRANG ENE REGENCY OFFICE, WEST SUMBAWA

Reza Anggara<sup>1</sup>, Rahmad Hidayat<sup>2</sup>, Iwin Ardyawin<sup>3</sup>  
Student<sup>1</sup>, Main Advisor<sup>2</sup>, Second Advisor<sup>3</sup>

**Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences  
Muhammadiyah University of Mataram**

In order to improve the quality of public services at the Brang Ene Sub-District Office, this study intends to describe the management of archives that is currently being done and examine how the symptoms of that management are currently manifesting themselves. This study takes the form of qualitative research using a descriptive methodology. The technique for gathering data uses observation, interviews, and documentation. The Secretary of the Sub-District Head, the Head of the General & Civil Service Subdivision, the Head of General Services, and the Community served as the study's informants. The findings of this study show that because archive management has not been procedural and systematic at the Brang Ene sub-district office, it still requires special attention. Make the archives procedural because we know that employees are required to understand and participate in the arrangement of archives in order for archives to be well-systematized and to raise the standard of existing public services, which in turn depends on good archives. Meanwhile, public services at the Brang Ene sub-district office are currently serving the community well, although not optimally. According to the study's findings, the Brang Ene sub-district office should examine the system and methods for current archives in order to make them quick and simple to locate again. The Brang Ene sub-district office must encourage staff members to take advantage of available training and education so that the archives are methodical, procedural, and develop and enhance the standard of current public services..

**Keywords:** *Records Management, Public Service*



## DAFTAR ISI

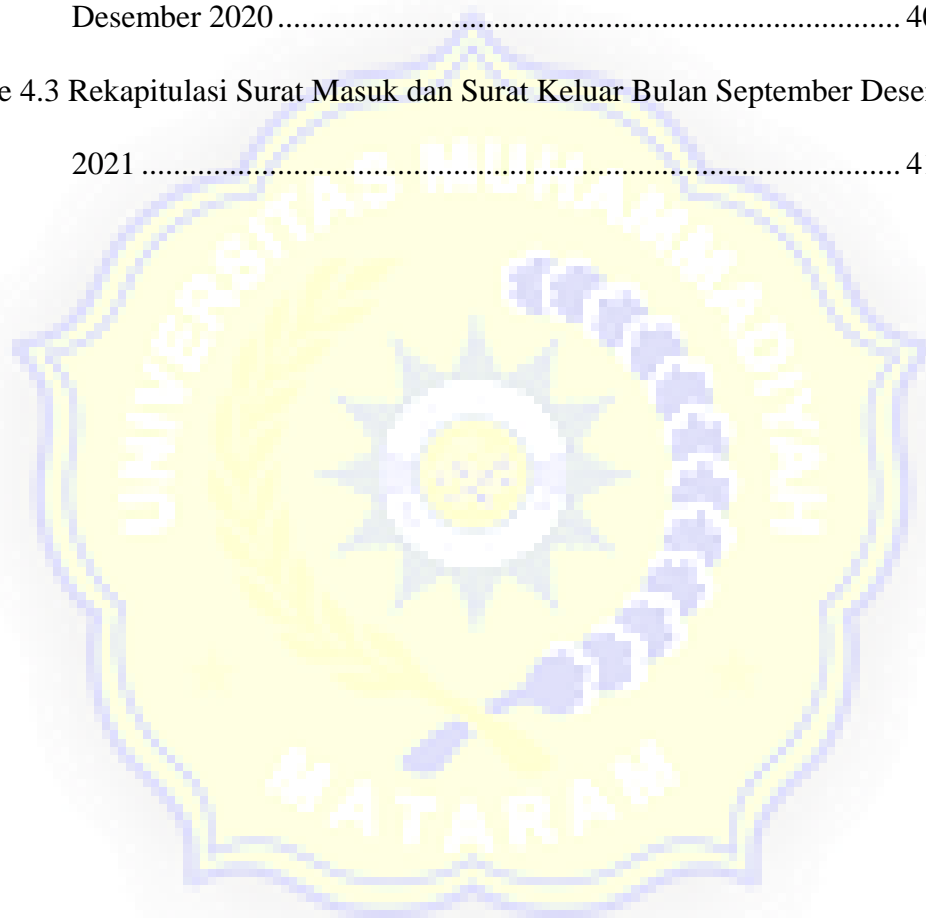
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KARYA TULIS ILMIAH .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pengertian Arsip .....	10
2.2.2. Jenis-jenis Arsip .....	12
2.2.3. Karakteristik Arsip .....	13

2.2.4. Fungsi Arsip .....	14
2.2.5. Siklus Hidup Arsip .....	15
2.2.6. Pengertian Pengelolaan Arsip.....	17
2.2.7. Nilai Guna Arsip.....	18
2.2.8. Proses Penyimpanan Arsip .....	20
2.2.9. Sistem Penyimpanan Arsip.....	22
2.3. Kualitas Pelayanan Publik .....	26
2.3.1. Kualitas Pelayanan Publik .....	26
2.4. Pemerintah Kecamatan PP No. 17 Tahun 2018 Tugas dan Fungsi . .....	27
2.4.1. Bagian Kelima, Tugas dan Fungsi Kecamatan dalam pasal 10 .....	27
2.5. Kerangka Konseptual .....	28
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	29
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.3. Teknik Penentuan Informan.....	30
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6. Teknik Analisis Data.....	32
3.7. Keabsahan Data.....	33
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	
4.1. Deskripsi Tempat Penelitian .....	

4.1.1. Batas Wilayah.....	
4.1.2. Luas Wilayah.....	
4.1.3. Jumlah Penduduk.....	
4.1.4. Struktur Organisasi Kantor Camat Brang Ene .....	
4.1.5. Visi Dan Misi Kantor Camat Brang Ene .....	
4.2. Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public Kantor Camat Bran Gene Kabupaten Sumbawa Barat.....	
4.3. Kendala Yang Dihadapi Pengelolaan Arsip Di Kantor Camat Brang Ene .....	
4.4. Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	
4.5. Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	
5.1. Kesimpulan .....	
5.2. Saran.....	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Table 4.1.Data penduduk tahun 2020 s/d tahun 2022.....	37
Table 4.2 Rekapitulasi Surat Masuk dan Surat Keluar Bulan September - Desember 2020 .....	40
Table 4.3 Rekapitulasi Surat Masuk dan Surat Keluar Bulan September Desember 2021 .....	41





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Pencatatan Surat Masuk Dalam Buku Agenda Surat Masuk .....	43
Gambar 4.2 Lemari Arsip Yang ada Di Kantor Camat Brang Ene.....	45
Gambar 4.3 peralatan yang digunakan pengelolaan .....	
Gambar 4.4 Proses Pemindahan Arsip ke tempat sampah.....	47
Gambar 4.5 Pemusnahan Arsip Yang Sudah Melampaui Batas Waktu Penyimpanan .....	50



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman modern sekarang ini pemenuhan kebutuhan kepuasan kerja menjadi meningkat karena adanya kompetitor yang kuat dalam lingkungan perusahaan maupun instansi. Hal tersebut membuat banyak tuntutan-tuntutan salah satunya adalah kelengkapan dalam menjalankan pemuasan tujuan dari instansi tersebut. Variable yang mempengaruhi untuk memenuhi kelengkapan tersebut ialah pimpinan dan pegawai-pegawai yang melaksanakan tujuan instansi serta kemampuan dan pengetahuan yang tinggi dapat mendukung jalannya aktifitas dari instansi. Berdasarkan faktor tersebut untuk itu salah satu hal yang terkadang kurang diperhatikan oleh sebagian banyak instansi ialah mengenai kegiatan pengelolaan kearsipan. Terdapat banyak instansi yang masih minim menaruh perhatian terhadap keadaan arsip yang sejatinya memiliki makna penting bagi instansi. Hal ini disebabkan karena skill dan ilmu pengetahuan pegawai kearsipan tentang pengelolaan arsip masih sederhana dan kurang fleksibel untuk mengembangkan pengelolaan arsip serta kurang mendapat perhatian dari segi pendanaan. Sehingga menghambat terjadinya arsip dan lembaga yang sulit berkembang dan lambat dalam persaingan kerja. (Hisana,2018:1).

Menurut (Darmawanti, 2017: 1) kearsipan adalah salah satu pekerjaan yang masuk akal untuk badan usaha pemerintah dan pribadi. arsip tersebut melibatkan pekerjaan yang terkait dengan penyimpanan dokumen, surat, dan

dokumen kantor lainnya. Arsip juga berperan dalam organisasi lunak, yaitu, sebagai pusat memori organisasi dan juga sebagai sumber informasi tertulis. Arsip bahkan memiliki nilai dan peran yang sangat penting karena arsip adalah bukti resmi tentang administrasi pemerintah presiden dan juga kehidupan rakyat Indonesia dalam konteks upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas implementasi aparatur negara. Tujuan pengarsipan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dimaksudkan untuk memperkuat keamanan tanggung jawab nasional sehubungan dengan rancangan, implementasi dan implementasi kehidupan nasional, serta untuk memberikan tanggung jawab kegiatan presiden.

Dilihat dari pentingnya kearsipan di atas, maka kita harus mengelola kearsipan tersebut menjadi arsip yang sistematis supaya dapat ditemukan dengan mudah dan cepat. Manajemen arsip adalah aktivitas mengatur dan mengorganisir arsip secara sistematis dan logis, menyimpan arsip, dan menggunakannya dengan aman dan ekonomis. Sistem pengelolaan arsip yang baik mencerminkan keberhasilan pengelolaan sebelumnya dan akan berdampak besar pada kegiatan pengelolaan di masa yang akan datang. Salah satu tugas pengarsipan yang paling penting adalah melakukan pengarsipan sistematis, yang terpelihara dengan baik dan mudah ditemukan saat dibutuhkan. Namun dalam kenyataannya, tidak semua kantor dapat mengelola arsip dengan baik. Masih ada banyak kantor yang membutuhkannya. Ingatlah bahwa manajemen Arsip, keberadaan Arsip di kantor benar-benar menunjukkan fungsi yang sesuai dan dapat mendukung

penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh semua staf organisasi. Kemudian, keberadaan Arsip di kantor benar-benar menunjukkan fungsi yang sesuai dan dapat mendukung penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh semua personel dalam organisasi. Insortualitas juga sangat memengaruhi standar layanan publik karena Arsip memiliki fungsi seperti informasi dalam jenis catatan atau rekaman dari berbagai kegiatan yang ditumpahkan organisasi. Data yang diperoleh dapat menghindari duplikasi tenaga kerja, menghemat waktu dan membantu mencapai tujuan kerja untuk meningkatkan standar kantor untuk memberikan audiens yang lebih tinggi. Kantor Subdistrite Brang Ene adalah satu-satunya kantor pemerintah. Kantor yang melayani kepentingan publik yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan Arsip. Kantor yang mengelola pembuatan KTP, KK atau dokumen harian lainnya menyebabkan kantor memiliki beberapa jenis Arsip. Keberhasilan dalam manajemen Arsip ditentukan oleh banyak hal. Faktor-faktor yang selalu membuat manajemen Arsip kurang fokus, seperti sistem penyimpanan, Arsip peralatan dan kurangnya kontrol atas manajemen Arsip untuk meningkatkan standar layanan publik. Berdasarkan pantauan di Kantor Kecamatan Brang Ene, pihaknya ingin memiliki pengelolaan arsip yang baik untuk menunjang kegiatan administrasi dan kualitas agar masyarakat umum berjalan lebih lancar.

Berdasarkan gejala dan persoalan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Brang Ene, Kabupaten

Sumbawa Barat. uang khusus untuk arsip agar arsip terjamin keamanannya dan mendapat perawatan yang layak sehingga kualitas arsip tetap terjamin. Tidak tersedianya arsiparis yang memiliki kualifikasi di bidang pengelolaan arsip Dan pegawai kearsipan yang kurang memahami tentang prosedur pengelolaan kearsipan sehingga arsip-arsip yang belum waktunya dimusnahkan dibuang karena masih minim pengetahuan tentang kearsipan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, bagaimanapun juga akan menjadi simbol, yaitu kelangkaan kelancaran proses pengelolaan dalam pelayanan kearsipan. hal ini akan terlihat dari keluhan pegawai pelaksana yang akan mengambil prosedur yang memakan terlalu banyak sumber daya organisasi juga sebagai keluhan dari masyarakat pelamar layanan di Kantor Kecamatan Brang Ene. Pengelolaan arsip yang buruk otomatis akan berdampak pada pelayanan publik kepada masyarakat yang menjadi dilema besar pada Kantor Camat Brang Ene. Berdasarkan gejala dan persoalan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengelolaan Arsip Dalam**

**Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Brang Ene, Kabupaten Sumbawa Barat.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang menjadi perhatian penelitian adalah:

1. Bagaimana pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat?

2. Apa saja kendala yang di hadapi dalam pengelolaan arsip di Kantor Camat Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk memberikan jawaban terhadap rumusan masalah diatas yaitu untuk mengetahui:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana pengelolaan pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat.
2. Untuk mendeskripsikan kendala yang di hadapi dalam pengelolaan arsip di Kantor Camat Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

##### 1). Secara Akademik

Hasil penelitian ini, merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan sarjana Strata (S.1) pada jurusan urusan publik, program studi administrasi publik.Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan memberikan kontribusi informasi yang berarti perguruan tinggi sebagai agen sosialisasi terhadap kebijakan pemerintah.

##### 2). Secara Teoritis

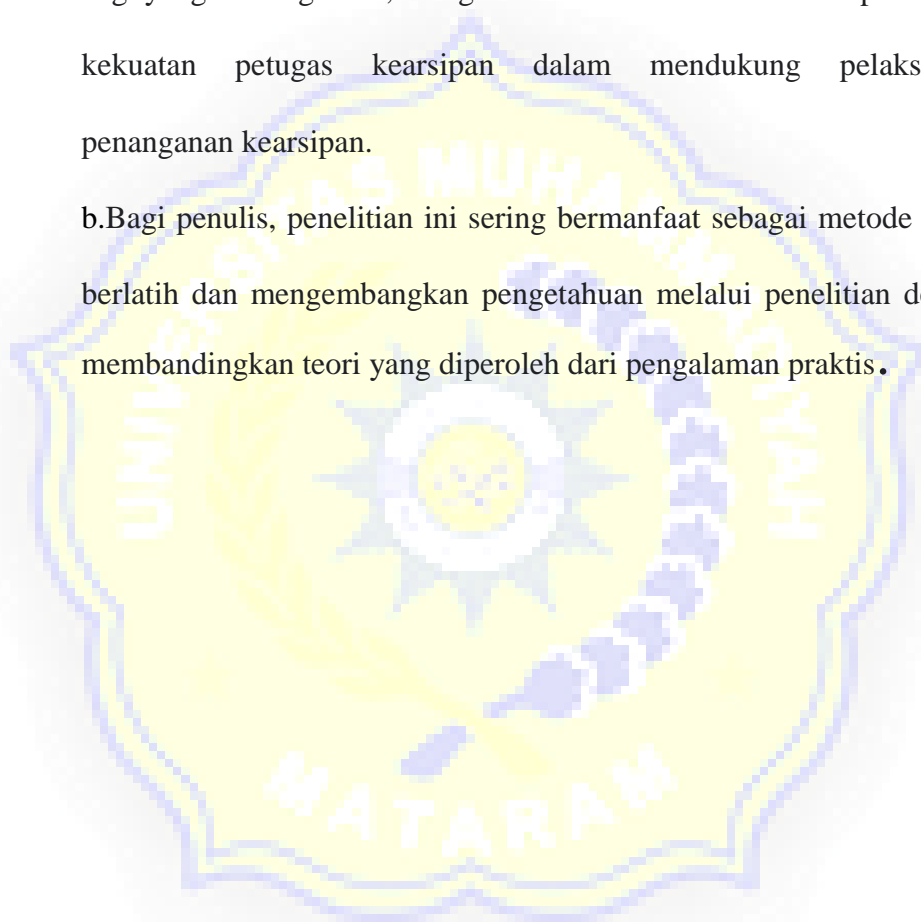
Dapat meningkatkan pemahaman tentang pengembangan pengetahuan dalam kaitannya dengan manajemen arsip dalam matakuliah dasar-dasar keseteriatan dan memberikan gambaran bagi

peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang

### 3). Secara Praktis

a. Bagi instansi, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan positif bagi yang bersangkutan, sebagai kontribusi untuk lebih memperhatikan kekuatan petugas kearsipan dalam mendukung pelaksanaan penanganan kearsipan.

b. Bagi penulis, penelitian ini sering bermanfaat sebagai metode untuk berlatih dan mengembangkan pengetahuan melalui penelitian dengan membandingkan teori yang diperoleh dari pengalaman praktis.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Kebutuhan akan informasi di perusahaan sangat penting untuk melaksanakan tujuan organisasi. Di perusahaan umumnya memiliki tugas dan fungsi utama, didukung oleh tugas dan fungsi utama, organisasi ini menyelenggarakan beberapa kegiatan kantor yang harus dicairkan, sehingga tujuan organisasi sering dicapai dengan baik untuk mengakhiri kegiatan untuk pekerjaan itu tanpa masalah. Dan Arsip tersebut memiliki jumlah tugas dan fungsi terbesar yang sangat berguna di kantor untuk menyimpan dan memproses informasi yang mungkin dibutuhkan kantor. Untuk alasan ini, ada beberapa studi tentang manajemen Arsip yang akan dieksplorasi.

Berikut adalah hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan:

**Tabel 2.1 Peneltian Terdahulu**

No.	Nama. Tahun. Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Yolanda Aprilya (dkk). 2021. "pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang hukum	Hasil penelitian ini diambil dari wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa Polda Kalsel khususnya bidang hukum sudah bisa	Persamaannya adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan membahas	Perbedaannya adalah tidak menggunakan reduksi data.



	polda Kalimantan selatan”.	dianggap memberikan pelayanan yang bagus terhadap anggota yang memiliki masalah dan juga tentang pengarsipan disana sudah bagus dalam pengelolaannya dan fasilitas yang diberikan oleh Polda Kalsel kepada bidang hukum khususnya dibagian pengarsipan sudah sangat memenuhi kebutuhan para anggota yang melakukan pengarsipan disana.	tentang pengelolaanarsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.	
2.	Novita Nur Andini. 2020. “manajemen kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di seksi pendidikan madrasah kantor kementerian agama kabupaten bondowoso”.	Manajemen yang di gunakan di seksi pendidikan madrasah yaitu menggunakan 5 P yakni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengendalian. Evaluasi manajemen kearsipan di seksi pendidikan madrasah dengan melihat arsip-arsip yang sudah lama apakah arsip tersebut masih digunakan lagi apa sudah tidak digunakan, dengan cara menata kantor sesuai dengan	Persamaannya adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan membahas tentang pengelolaanarsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.	Perbedaannya adalah tidak menggunakan redukasi data.

		keinginan staf karena staf selama ini ingin merubah ruangnya agar lebih tertata dan bisa membuat nyaman para staf.		
3.	Hayatul wardah. 2020. "Manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di smp negeri 1 darussalam aceh besar".	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan pengelolaan kearsipan dalam peningkatan mutu pelayanan keberhasilan pengelolaan kearsipan di SMP Negeri 1 Darussalam dapat dilihat dari fungsi manajemen yang sudah dijalankan dengan baik, meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan.	Persamaannya adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Perbedaannya adalah tidak menggunakan kehadiran penelitian di bagian metode penelitian.

## 2.2. Landasan Teori

### 2.2.1. Pengertian Arsip

Arsip pada prinsipnya mengandung pengertian definitif yang sama. Namun, para ahli cenderung memberikan pengertian arsip yang berlainan suatu dengan lainnya, tergantung pada sudut pandang dan poin penekanan utama yang diberikan didalamnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Simorangkir dan Amin (2002:2), dalam buku Joko Pramono arsip adalah dokumen tertulis yang berasal dari komunikasi tertulis dan memiliki

nilai historis, yang disimpan dan dipelihara ditempat khusus untuk referensi. Berikut ini pengertian arsip dari berbagai sumber:

Menurut UU Nomor 7 Tahun 1971 pasal 1 yang dimaksud dengan arsip adalah:

1. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh Lembaga-Lembaga Negara dan Badan-Badan Pemerintah dalam bentuk dan corak apapun, dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintah.
2. Naskah yang dibuat dan diterima oleh badan swasta atau perorangan dalam bentuk apapun, sendiri atau berkelompok, sebagai bagian dari tata kehidupan berbangsa. Yang dimaksud dengan naskah-naskah dalam bentukcorak adalah semua naskah, baik yang tertulis maupun yang dapat dilihat dan didengar, seperti kaset, film, dan foto.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo dalam Simorangkir dan Amin (2002:3) dalam buku joko pramono, arsip adalah:

1. Wadah, tempat, map, ordner, kotak, almari kabinet, dan sebagainya yang digunakan untuk penyimpanan bahan-bahan arsip.
2. Kumpulan teratur dari bahan arsip, surat, kartu, microfilm, dan sebagainya yang dipaki setiap kali untuk bahan petunjuk atau pembuktian.
3. Setiap pengaturan, penyortiran, penerbitan, dan sistematis, dan berurutan dari barang, orang, personal, kertas tertulis, dokumen, dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa arsip adalah naskah dalam corak apapun yang dibuat atau diterima oleh lembaga pemerintah atau swasta, yang memiliki kegunaan dan disimpan secara sistematis sehingga mudah untuk ditemukan kembali jika diperlukan.

### **2.2.2. Jenis-jenis Arsip**

Berdasarkan pada jenis arsip dapat dikategorikan ke dalam banyak kategori. Ada dua kategori arsip yang berbeda, masing-masing dengan tujuan dan aplikasi yang berbeda:

#### **1. Arsip Dinamis**

Dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan disebutkan bahwa yang dimaksud dengan arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu.

Arsip dinamis ini terbagi menjadi tiga jenis sebagai berikut:

- a. Arsip aktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya tinggi dan terus menerus yaitu surat-surat yang masih sering dipakai untuk pelaksanaan tugas.
- b. Arsip in-aktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya telah menurun yaitu surat-surat atau dokumen yang jarang sekali dipergunakan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

- c. Arsip vital adalah arsip yang keberadaannya merupakan persyaratan dasar bagi kelangsungan operasional pencipta arsip, tidak dapat diperbaharui, dan tidak tergantikan apabila hilang atau rusak, misalnya sertifikat, MoU, dokumen kebijakan pimpinan, dan arsip penting lainnya.

## 2. Arsip Statis

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.

### 2.2.3. Karakteristik Arsip

Arsip memiliki ciri-ciri yang disebut ciri kearsipan dan ciri tersebut dapat membedakan kualitas arsip. Berikut ini karakteristik arsip:

1. Autentik artinya arsip merupakan informasi melekat pada wujud aslinya (kecuali arsip elektronik), meliputi isi, struktur dan konteks. Arsip memiliki informasi mengenai waktu dan tempat arsip diciptakan diterima, memiliki arti makna yang merefleksikan tujuan dan kegiatan suatu organisasi, memberikan layanan bahan bukti kebijaksanaan, kegiatan, dan transaksi organisasi penciptanya.
2. Legal artinya arsip yang diciptakan sebagai dokumentasi untuk mendukung tugas dan kegiatan, serta memiliki status sebagai bahan bukti resmi bagi keputusan dan pelaksanaan kegiatan.

3. Unik artinya arsip tidak dibuat asal atau digandakan. Arsip berbeda dengan buku, jurnal, dan bahan publikasi lainnya. Arsip menurut konteksnya memiliki kronologi yang unik dan merupakan satu-satunya produk. Adapun kopi (duplikasi) arsip memiliki arti yang berbeda, baik untuk pelaksanaan kegiatan maupun bagi staf yang berwenang dengan kegiatan tersebut.
4. *Reliable* artinya keberadaan arsip dapat dipercaya sehingga dapat digunakan sebagai bahan pendukung pelaksanaan kegiatan.

#### **2.2.4. Fungsi Arsip**

Fungsi arsip yang dilihat dari sistem penanganan kearsipan setiap organisasi, meliputi beberapa hal berikut:

1. Kegiatan kantor atau organisasi akan berjalan dengan lancar.
2. Dapat digunakan sebagai tes tertulis jika ada masalah.
3. Dapat digunakan sebagai sarana komunikasi tertulis.
4. Dapat digunakan sebagai bahan dokumenter.
5. Dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.
6. Sebagai pengingat
7. Sebagai sarana penyimpanan dokumen
8. Sebagai alat untuk perpustakaan terorganisir (jika Anda memiliki perpustakaan)

9. Ini adalah bantuan yang berguna bagi manajer dalam menetapkan kebijakan organisasi

Menurut Drs. Anhar, fungsi arsip dari segi kegiatan yang dilakukan oleh organisasi/ instansi meliputi beberapa hal berikut:

1. Sebagai alat penyimpanan warkat
2. Sebagai alat bantuan perpustakaan
3. Penyimpanan warkat-warkat keputusan yg sudah diambil, kadang-kadang adalah donasi yg bermanfaat bagi pejabat buat memilih kebijaksanaan perusahaan.
4. Kearsipan berarti menyimpan secara teratur warkat-warkat krusial tentang kemajuan perusahaan.

Berdasarkan keterangan diatas, dapat disimpulkan bahwa fungsi arsip meliputi beberapa hal berikut:

1. Sebagai alat bantu daya ingat seseorang
2. Sebagai sumber informasi
3. Sebagai alat pembuktian
4. menggambarkan peristiwa masa lalu
5. Untuk mendukung penelitian dan pengembangan ilmiah
6. Bahan untuk dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan

### 2.2.5. Siklus hidup Arsip

Menurut Tugimen dan Trisiyani (2018:20), siklus hidup arsip adalah kumpulan beberapa fase daur hidup suatu arsip sebelum arsip disusutkan atau dimusnahkan. Daur hidup meliputi beberapa fase/tahap, antara lain:

#### 1. Tahap penciptaan arsip

Arsip dibuat sedemikian rupa sehingga digunakan sebagai media penyampaian informasi, sebagai dasar perencanaan, pengorganisasian, pengambilan keputusan, pengawasan selanjutnya.

#### 2. Tahap Pemanfaatan Arsip

Tahap pemanfaatan arsip, yaitu:

- a. Pimpinan atau pegawai yang membutuhkan arsip akan melakukan peminjaman arsip ke petugas kearsipan dengan mengikuti prosedur peminjaman arsip yang sudah ditetapkan.
- b. Untuk menghindari hilangnya arsip akibat peminjam yang tidak tertib administrasi, petugas kearsipan menyediakan formulir khusus untuk mencatat arsip peminjaman yang disebut kwitansi pinjaman (*out slip*).
- c. Kwitansi pinjaman (*out slip*) dapat berupa selembar kertas yang berisi informasi yang akan digunakan sebagai pengganti dokumen atau arsip yang dipinjam. Oleh karena itu, tanda terima pinjaman (*out slip*) harus ditempatkan di tempat dokumen atau berkas yang dikeluarkan atau dipinjam.

#### 3. Tahap penyimpanan arsip dan penemuan kembali



Arsip disimpan untuk digunakan lagi di lain waktu dikemudian hari. Arsip disimpan secara sistematis menggunakan sistem pengarsipan.

#### 4. Tahap pemindahan arsip

Arsip dicari dan digunakan terus menerus sehingga fungsinya dapat menurun. Arsip dinamis aktif adalah arsip yang digunakan untuk administrasi sehari-hari, frekuensi penggunaannya tinggi, disimpan di unit kerja. Seiring berjalannya waktu arsip akan mengalami penurunan fungsi maka perlu dimusnahkan ke Arsip dinamis semiaktif atau inaktif karena penggunaannya sudah mulai menurun dan jarang digunakan.

#### 5. Tahap pemusnahan arsip

Pemusnahan arsip merupakan langkah terakhir dalam proses pemindahan dan penyerahan arsip. Pemusnahan arsip adalah kegiatan memusnahkan atau menghilangkan informasi fisik dan arsip melalui sarana tertentu, sehingga informasi fisik tersebut tidak dapat dikenali lagi.

### **2.2.6. Pengertian Pengelolaan Arsip**

Odgers di Sukonco (2007: 83) di dalam skripsi Darmawanti adalah "manajemen arsip sebagai proses pengawasan, penyimpanan dan keamanan dokumen dan Arsip baik dalam bentuk kertas dan media elektronik."

Kegiatan yang terkait dengan manajemen Arsip atau dokumen sering disebut Arsip. Menurut IG. Wursanto (2007: 19) ‘Arsip atau presentasi adalah proses mengusir atau mengatur Arsip melalui penggunaan sistem tertentu, sehingga Arsip dapat ditemukan dengan mudah dan cepat jika perlu.

Kemudian, dari beberapa makna di atas, dapat disimpulkan bahwa Arsip tersebut adalah proses mengelola skrip atau Arsip sebagai proses pengawasan, penyimpanan dan keamanan dokumen dan Arsip melalui penggunaan sistem tertentu, sehingga Arsip dapat Temukan dengan mudah dan cepat jika perlu..

### **1.2.7. Nilai Guna Arsip**

Nilai kegunaan suatu arsip adalah nilai arsip yang dihasilkan dari kegunaannya bagi pengguna arsip. Serdamayanti (2003:104) menjelaskan bahwa nilai guna arsip dapat dibedakan menjadi nilai guna primer dan nilai guna sekunder.

#### **1. Nilai guna primer**

Nilai gunaprimier adalah nilaiarsip yang didasarkan pada kegunaan bagi penciptaan arsip tersebut.Nilaiguna primer meliputi beberapa hal berikut.

##### **a. Nilai guna administrasi**

Nilai administrasi dapat diartikan sebagai kebijaksanaan dan prosedur yang mensyaratkan untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang berlaku pada suatu organisasi.

b. Nilai guna keuangan

Arsip bernilai guna keuangan apabila arsip tersebut berisikan segala sesuatu transaksi dan pertanggung jawaban keuangan.

c. Nilai guna hukum

Nilai kegunaan hukum mengandung pengertian bahwa arsip tersebut memberikan informasi-informasi yang dapat dipergunakan sebagai bahan pembuktian dibidang hukum.

d. Nilai guna ilmiah dan teknologi

Arsip yang mengandung data ilmiah dan teknologi sebagai hasil dari penelitian terapan.

2. Nilai guna sekunder

Nilai guna sekunder adalah nilai arsip yang didasarkan pada kegunaan bagi kepentingan perusahaan atau kepentingan umum diluar perusahaan pencipta arsip dan berguna sebagai bahan bukti dan pertanggung jawaban. Nilai guna sekunder meliputi beberapa hal berikut.

a. Nilai guna kebukitan

Arsip yang mengandung fakta dan keterangan yang dapat digunakan untuk menjelaskan tentang bagaimana suatu instansi didirikan, dikembangkan, diatur, serta pelaksanaan fungsi dan kegiatannya.

b. Nilai guna informasional

Arsip yang bernilai guna informasional adalah arsip yang mengandung berbagai kepentingan bagi penelitian dan sejarah.

### **2.2.8. Proses Penyimpanan Arsip**

#### *1. Segregating Arsip*

Merupakan tahapan penyimpanan arsip dengan cara memisahkan arsip. Arsip dikelompokkan didukung tema-tema yang tercantum pada kartu kendali atau sesuai dengan daftar indeks yang telah ditentukan.

#### *2. Examining Arsip*

*Examining Arsip* adalah proses meneliti arsip yang akan disimpan. Hal ini harus dilakukan untuk mengetahui apakah arsip yang disimpan memiliki tanda-tanda persetujuan dari pejabat yang berwenang yang menegaskan bahwa arsip tersebut disimpan atau tidak.

#### *3. Assembling Arsip*

Merupakan cara untuk menggabungkan Arsip yang merupakan bagian langsung dari masalah yang sama. Arsip-arsip tersebut kemudian digabungkan dan disusun sesuai dengan urutan kronologis tanggal surat, dokumen, dan arsip.

#### *4. Classification Arsip*

Klasifikasi Arsip adalah proses pengklasifikasian arsip, yaitu pengklasifikasian arsip yang didukung oleh perbedaan yang ada, selanjutnya sebagai pengelompokan arsip berdasarkan kesamaan gagasan yang ada untuk menyusun sub pokok bahasan dan kode-kodenya secara cermat.

### 5. *Indexing Arsip*

Mengindeks adalah penentuan urutan unit atau bagian kata kunci yang dapat disusun menurut abjad, sebagai identifikasi untuk memudahkan penentuan penyimpanan dan temu kembali arsip (Sukoco, 2007:8). bentuk indeks ini mungkin dalam jenis nama individu, nama tempat, lembaga atau nama organisasi. Kegiatan pengindeksan arsip meliputi membaca dengan seksama untuk mengetahui inti, menentukan judul atau keterangan arsip dengan tepat, memberikan tanda-tanda lain yang akan menjadi petunjuk arsip, membutuhkan keterangan paling banyak dan oleh karena itu kode masalah untuk arsip yang bersangkutan.

### 6. *Cross Referensi Arsip*

*Cross Referensi arsip* adalah tunjuk silang. Tunjuk silang tersebut digunakan apabila terdapat dua judul yang sama.

### 7. *Menyusun Arsip*

Arsip-arsip yang sudah diberi judul disusun sesuai dengan susunan yang disepakati oleh setiap instansi.

### 8. *Memfile Arsip*

Memfile arsip berarti mengatur pembentukan arsip-arsip sesuai dengan pola klasifikasi dan mengaturnya di dalam Arsip-Arsip atau folder-folder sesuai dengan tempatnya.

### 2.2.9. Sistem Penyimpanan Arsip

Sistem penyimpanan merupakan sistem yang digunakan dalam penyimpanan skrip sehingga kemudahan pekerjaan penyimpanan dapat dibuat dalam penemuan skrip yang disimpan dapat dilakukan dengan cepat jika nama skrip diperlukan kapan saja (amsyah , 2001: 148).

Sistem penyimpanan Arsip pada prinsipnya adalah penyimpanan berdasarkan kata subtitle (subtitle) bingkai yang disimpan dalam bentuk huruf atau penyimpanan ada 2 (dua) jenis urutan, yaitu urutan alfabet dan urutan angka. Sistem urutan berbasis alfabet adalah sistem nama (sistem alfabet), sistem geografis dan sistem subjek, sementara berdasarkan urutan angka yang merupakan sistem numerik, sistem kronologis dan sistem subjek numerik dalam sistem dalam sistem penyimpanan umum yang dapat digunakan adalah sistem penyimpanan standar. Yang termasuk dalam sistem penyimpanan standar adalah:

1. Sistem abjad (*Alphabetical system*)

Sistem alfabet adalah sistem penyimpanan yang sederhana dan mudah untuk menentukan dokumen. Sistem langsung adalah sistem penyimpanan di mana petugas dapat langsung ke Arsip penyimpanan dalam bisnis mereka mencari dokumen, tanpa melalui alat seperti indeks, misalnya. Sistem alfabet biasanya dipilih sebagai sistem penyimpanan arsip. Dokumen-dokumen cenderung dicari/diminta melalui nama.

- a. Petugas menginginkan agar dokumen-dokumen dari nama yang sama akan berkelompok dibawah satu nama.

- b. Jumlah langganan yang berkomunikasi banyak jumlahnya.
- c. Unit kerja/ sekretaris biasanya hanya menerima dan menyimpan dokumen yang berhubungan dengan fungsi/tugas masing-masing, sehingga isi dokumen lebih cenderung mengenai masalah yang sama (misalnya produksi, keuangan dan lain-lain). Untuk situasi tersebut susunan nama lebih membantu.
- d. Nama lebih mudah diingat oleh siapapun.

## 2. Sistem Arsip Numerik

Sistem bilangan hampir sama dengan sistem surat, dimana Menyimpan dokumen berdasarkan nama. sistem bilangan disimpan berdasarkan nama, tetapi nama diganti dengan kode angka. Sistem angka lebih sulit diingat daripada sistem huruf. Oleh karena itu, sistem penomoran disebut sistem pengarsipan tidak langsung. Dalam sistem penomoran terdapat 3 elemen yaitu Arsip induk, indeks dan buku nomor (register/master book/general ledger).

### 1. Dokumen utama

Ada dua jenis folder dalam Arsip utama, hal ini dilakukan untuk memudahkan penyimpanan.

### 2. Indeks

Indeks adalah alat yang digunakan untuk menemukan nomor Arsip yang ditetapkan untuk nama koresponden ketika nomor yang relevan tidak diketahui. Kondisi indeks.

### 3. Daftar Indeks

Yaitu daftar yang memuat rincian pokok masalah dari suatu instalasi yang disusun berdasarkan urutan abjad saja, atau abjad, atau nomor sebagai kunci, petunjuk penerangan kerja.

### 4. Buku Nomor

Buku nomor adalah buku yang berisi nomor-nomor yang sudah dipergunakan sebagai nomor koresponden (nama) dalam *Arsip*. Sistem nomor

#### 4. Sistem Geografis (*geographical filing system*)

Sistem geografis adalah sistem penyimpanan dokumen dengan berdasarkan kepada pengelompokan menurut nama tempat, sedangkan menurut, Priansa (2014:206) dalam Skripsi Darmawanti sistem geografis adalah berdasarkan wilayah asal daerah. Penyusunan arsip-arsip dilakukan berdasarkan pembagian wilayah daerah yang menjadi alamat suatu surat. *Warkat* yang disimpan dalam *folder* pada umumnya diatur berdasarkan metode abjad atas dasar wilayah.

#### 5. Sistem subjek (*Subjek filing system*)

Sistem subjek adalah sistem pembuangan Arsip berdasarkan kegiatan yang terkait dengan masalah yang terkait dengan perusahaan yang menggunakan sistem ini. Sistem subjek adalah prosedur untuk menyimpan Arsip dengan menggunakan topik sebagai panduan untuk mengaturnya. Arsip disimpan dan diatur sesuai dengan topik yang terkandung dalam Arsip, misalnya, Arsip yang mengaturnya. Arsip



disimpan dan diatur sesuai dengan topik yang terkandung dalam Arsip, misalnya, Arsip yang berisi masalah keuangan disimpan dan disimpan dalam satu dalam Arsip itu sendiri. Sistem subjek adalah sistem penyimpanan dokumen berdasarkan konten dokumen yang dimaksud. Dokumen tambalan juga disebut subjek. Masalah utama, masalah, masalah, huruf atau subjek. Sistem subjek adalah sistem penyimpanan dokumen digolongkan menurut subjek perihal masalah dari dokumen. Dalam hal ini pengolongan berdasarkan isi dari dokumen dan kepentingan dokumen. Sistem subjek dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu:

1. Sistem subjek murni

Adalah sistem subjek yang pengelompokannya subjek –subjeknya berdasarkan urutan abjad.

2. Sistem subjek bermotasi

Adalah sistem subjek yang pengelolaannya subjek-subjeknya berdasarkan urutan kode (notasi) tertentu.

Sistem penyimpanan Arsip menurut Widjaja, (1990: 103) dalam Skripsi Darmawanti adalah serangkaian prosedur reguler sesuai dengan panduan tertentu untuk menyusun atau menyimpan Arsip sehingga, bila perlu, dapat ditemukan dengan cepat lagi.

## **2.3. Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.3.1. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono, (2000) dalam Jurnal Dasep Dodi Hidayah Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi dari spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditentukan.

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..

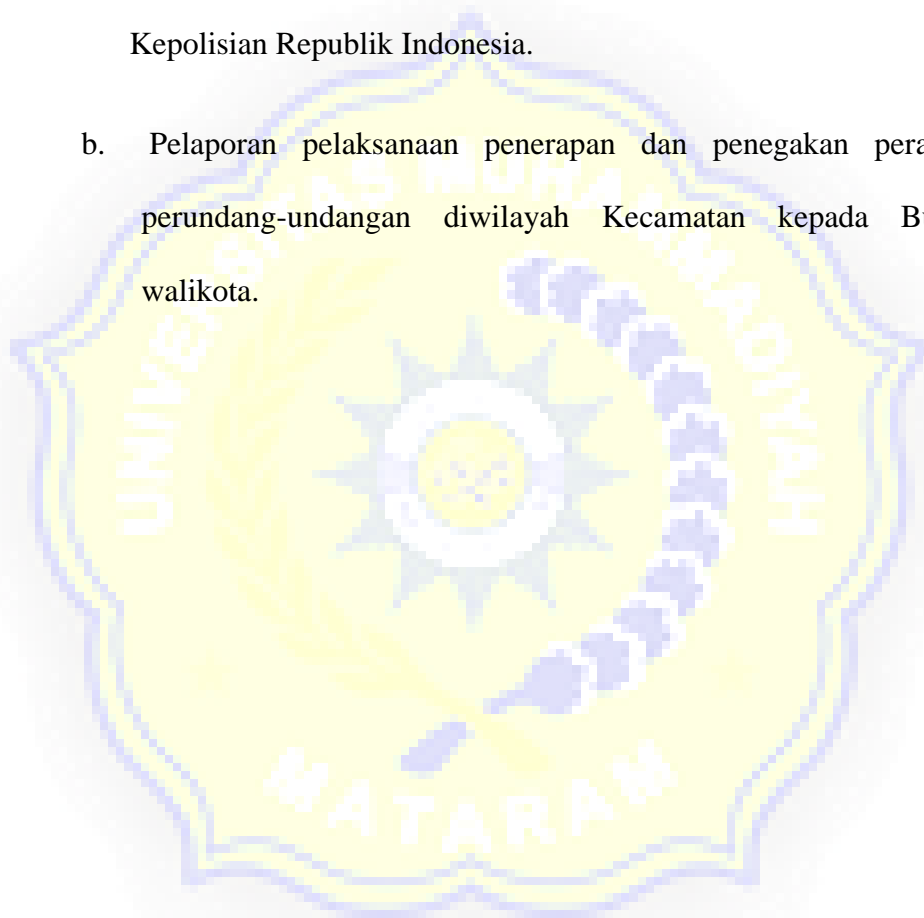
## **2.4. Pemerintah Kecamatan PP No. 17 Tahun 2018 Tugas dan Fungsi**

### **2.4.1. Bagian Kelima, Tugas dan Fungsi Kecamatan dalam pasal 10:**

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum ditingkat kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum.
2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, meliputi:
  - a. Partisipasi masyarakat dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di Desa/Kelurahan dan Kecamatan.
  - b. Singkronisasi program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta diwilayah kerja Kecamatan.
  - c. Efektifitas kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kecamatan.
3. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, meliputi:
  - a. Sinergitas dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Tentara Nasional Indonesia, dan instansi vertikal diwilayah Kecamatan.
  - b. Harmonisasi hubungan dengan tokoh agama dan tokoh masyarakat.
  - c. Pelaporan pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban

kepada Bupati atau Walikota.

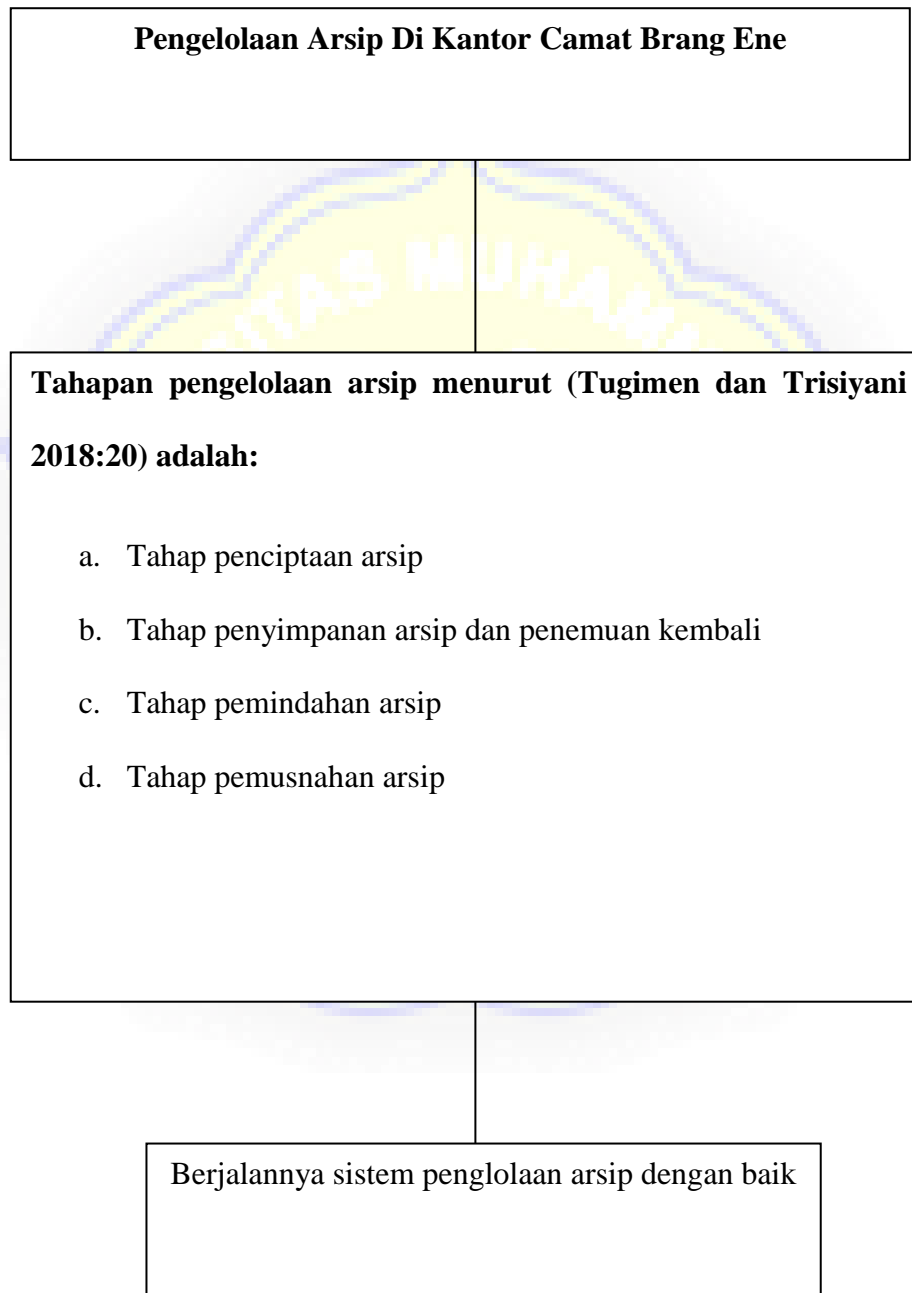
4. Mengordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah, meliputi:
  - a. Sinergitas dengan perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penegakan peraturan perundang-undangan dan atau Kepolisian Republik Indonesia.
  - b. Pelaporan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan diwilayah Kecamatan kepada Bupati/walikota.



## 2.5. Kerangka Konseptual

Berikut ini adalah bentuk kerangka pemikiran yang dibuat penulis untuk sumber pemahaman yang peneliti adalah sebagai berikut:

### Bagan 2.4. Kerangka Konseptual



## **BAB III**

### **METODEOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Menurut Denzin dan Lincoln (1994) dalam buku Albit Anggito, menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah untuk tujuan menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan menggunakan berbagai metode yang ada. Erickson (1968) berpendapat bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menemukan dan mendeskripsikan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan untuk kehidupan mereka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggali permasalahan pengelolaan arsip meliputi pengarsipan Arsip, pengarsipan arsip, pemeliharaan arsip, penyimpanan pengalaman arsip, pengguna arsip, dan memperoleh makna yang lebih dalam sesuai dengan latar penelitian di Kantor Camat Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat pengguna Pendekatan kualitatif ini dimaksudkan ingin lebih peka dan lebih mampu melakukannya terhadap pola-pola nilai yang dihadapi peneliti.

### 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari Tahun 2022 lokasi penelitian di Kantor Camat Brang Ene yang terletak di desa Manemeng Kecamatan Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat.

### 3.3. Teknik Penentuan Informan

Menurut Burhan (2007:107-109), dalam buku Sugiyono Perlu diingat bahwa peneliti harus mendapatkan data yang valid, dia tidak boleh mewawancarai sembarangan orang. Berikut dua macam cara perolehan informan penelitian:

1. *Purposive* (disengaja), Sebelum melakukan penelitian para peneliti menetapkan kriteria tertentu yang mesti dipenuhi oleh orang yang akan dijadikan sumber informasi. Tentunya informan ini seseorang yang faham dan tahu banyak tentang masalah apa yang akan diteliti, Seperti penguasa informasi penelitian.
2. *Sampling* (sampel) merupakan bagian dari populasi penelitian (Arikunto, 2002:109). Pendapat senada dikemukakan oleh Sugiyono (2001:56), yang menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan sifat-sifat yang dimiliki populasi.

Adapun narasumber *purposive sampling* oleh peneliti adalah, Sekretaris Camat, Kasubbag Umum, Kasi Pelayanan Umum dan Masyarakat.

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

##### a. Data primer

Data primer adalah data mentah yang diperlu diolah dalam penggunaannya yang diperoleh Dari dokumentasi, wawancara langsung, serta pengamatan maupun observasi (Moleong,2012:157).

##### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui hasil studi perpustakaan, baik berupa bahan bacaan maupun angka-angka yang memungkinkan, yang telah diolah dan digunakan untuk mendukung data primer. (Moleong,2012:157).

#### 2. Sumber Data

Data yang diperoleh kaitannya dengan penelitian ini adalah berupa data primer dan sekunder yang diperoleh dari instansi-instansi yang terkait sebagai berikut:

a. Data primer bersumber dari hasil wawancara dengan informan dari Sekretaris Camat, Kasubbag Umum, Kasi Pelayanan Umum dan Masyarakat sekitar di Kantor Camat Brang Ene.

b. Data sekunder bersumber dari jurnal,buku-buku ilmiah, pendapat dari pakar,dan literatur yang sesuai dengan tema dalam penelitian.



### 3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Metode Wawancara

Wawancara (*interview*), yakni dalam hal ini peneliti mengadakan Tanya jawab dan betatap muka langsung dengan arsiparis yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, metode ini bertujuan untuk mendapatkan data yang semaksimal mungkin efektif informasinya (Adawiyah,2017:47).

#### 2. Metode Observasi

Observasi (pengamatan), yaitu penulis melakukan penelitian dalam arti mengamati dan melakukan pencacatan mengenai fenomena atau aktifitas yang terjadi berkaitan dengan pembahasan skripsi ini(Adawiyah,2017:47).

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi,merupakan metode yang digunakan hal-hal atau variable yang digunakan berupa cacatan, transkrip,surat kabar, prasasti, notulen, rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2002:23). Dalam pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi ini peneliti untuk mengumpulkan semaksimal mungkin data-data berkaitan dengan pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif menggunakan analisis model interaktif. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

#### 1. Reduksi Data (Pemilihan/*Sortir*)

Reduksi Data merupakan bagian dari proses analisis menekankan, mempersingkat, fokus, menyingkirkan hal-hal itu tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga mengambil kesimpulan akhir.

#### 2. Penyajian Data

Ini adalah serangkaian informasi yang dijelaskan dalam bentuk narasi, yang memungkinkan kesimpulan untuk ditarik dan mengambil langkah-langkah sesuai dengan realitas presentasi data harus merujuk pada perumusan masalah sehingga pertanyaan yang diteliti dapat menjawab..

#### 3. Penarikan Kesimpulan

Dari awal pengumpulan data, peneliti harus sudah memahami apaarti dari berbagai hal yang ditemui dengan melakukan pencatatan peraturan-peraturan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, arahan, sebabakibat, dan berbagai proporsi, kesimpulan perlu diverifikasi agar penelitian yang dilakukan benar dan bisa dipertahankan.

### 3.7. Keabsahan Data

Keabsahan data atau validitas data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi:

1. Menyediakan dasar agar hal itu dapat ditetapkan
2. Mendemonstrasikan nilai yang benar
3. Memperoleh keputusan luar yang dapat di buat tentang konsisten, prosedur dan kenetralannya dari temuan dan keputusan-keputusan.

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Tetapi perlu diketahui bahwa kebenaran realitas dan menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetap jamak dan tergantung pada konstruksi manusia, dibentuk dalam diri seseorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya.

Cara pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian triangulasi ada dua macam yaitu:

#### 1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

#### 2. Triangulasi metode (teknik)

Triangulasi teknik yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

