

**KUALITAS PENGELOLAAN ARSIP DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH
PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN (DKUKMPP) KABUPATEN BANTUL**

(Studi Kasus Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian, Perdagangan
Kabupaten Bantul)

Elang Anggara Santoso, Faizal Aco

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta
Korespondensi penulis: elanganggarasantoso@gmail.com, faizalaco@up45.ac.id

Abstrak

Arsip merupakan sumber informasi yang penting untuk menunjang proses kegiatan administrasi maupun birokrasi yang berfungsi sebagai pusat ingatan, alat bantu dalam mengambil keputusan, bukti sebagai eksistensi organisasi dan kepentingan organisasi. Salah satu pengelolaan kearsipan yang tidak baik atau perlunya perhatian khusus adalah masalah kearsipan yang bersifat dinamis, dimana kurangnya pengendalian tata kerja dan tenaga ahli bidang kearsipan yang mengakibatkan arsip tersebut terus bertambah seiring dengan perkembangan organisasi. Arsip yang terdapat pada Kantor Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul merupakan suatu hal yang penting sehingga perlu pengelolaan arsip yang baik. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Perindustrian Perdagangan (DKUKMPP) Kabupaten Bantul.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan pada Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Kantor Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian, Perdagangan Kabupaten Bantul sudah cukup baik namun masih terdapat kendala dalam arsiparis yang masih secara manual sehingga memakan waktu 10 menit dan hasil penelitian pada Pengelolaan kearsipan pada kantor Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah, Perindustrian, Perdagangan, Kab. Bantul masih belum dilaksanakan secara baik sesuai dengan ketentuan pengelolaan arsip yang benar, namun masih memiliki kendala hal seperti ketersediaan arsiparis dan belum lengkapnya fasilitas kearsipan.

Kata Kunci: Kualitas Pengelolaan; Arsip; Pelayanan Publik.

Abstract

Archives are an important source of information to support the process of administrative and bureaucratic activities which function as memory centers, aids in making decisions, evidence of the existence of the organization and the interests of the organization. One of the problems with archives management that is not good or requires special attention is the dynamic nature of archives, where there is a lack of control over work procedures and experts in the field of archives which results in the archives continuing to grow in line with the development of the organization. The archives contained in the Bantul Regency Office of Cooperatives, Small and Medium Enterprises, Industry and Trade are important so good archive management is needed. The purpose of this research is to determine the quality of records management in improving public services at the Bantul Regency Small and Medium Enterprises, Industry and Trade Cooperative Service (DKUKMPP).

This research is descriptive research with a qualitative approach. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The types of data used are primary data and secondary data. Data analysis techniques are data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the research show that the public services provided by the Office of Cooperatives, Small and Medium Enterprises, Industry and Trade in Bantul Regency are quite good, but there are still problems with archivists who still do it manually so it takes 10 minutes and the results of research on archives management at the Service office Small and Medium Enterprise Cooperatives, Industry, Trade, Kab. Bantul is still not implemented properly in accordance with the provisions for correct archive management, but still has problems such as the availability of archivists and incomplete archival facilities.

Keywords: Management Quality; Files; Public Service.

A. Latar Belakang

Salah satu sumber informasi penting yang dapat menunjang proses kegiatan administrasi maupun birokrasi adalah arsip (*record*). Arsip merupakan salah satu sumber informasi yang penting yang dapat menunjang proses kegiatan administrasi maupun birokrasi. Arsip berfungsi sebagai pusat ingatan, alat bantu pengambilan keputusan, bukti eksistensi organisasi dan untuk kepentingan organisasi yang lain. Fungsi arsip yang sangat penting tersebut maka harus ada manajemen atau pengelolaan arsip yang baik sejak penciptaan sampai dengan penyusutan. Fathurrahman (2018:215).

Kearsipan adalah bagian pekerjaan kantor yang sangat penting berupa informasi-informasi tertulis yang tepat mengenai keputusan-keputusan, pikiran-pikiran, kontrak-kontrak, saham-saham, dan transaksi-transaksi harus tersedia apabila diperlukan, agar kantor dapat memberikan pelayanan yang diberikan. Moekijat (2002:75).

Arsip perlu dikelola menggunakan pengelolaan arsip yang baik dan benar, sehingga apabila ada pihak yang membutuhkan arsip tersebut akan disajikan dengan cepat dan tepat. Banyak faktor yang mempengaruhi agar kearsipan mempunyai citra yang positif antara lain adalah kerapihan penyimpanan, petugas yang terdidik dan

terampil, kemudahan untuk menyimpan, menemukan kembali arsip, terjaminnya keamanan arsip dan sebagainya. Tetapi arsip tidak hanya sekedar untuk disimpan saja, arsip juga perlu perawatan supaya keberadaan arsip tersebut tetap baik khususnya keberadaan arsip dinamis aktif yang terdapat dalam kantor tersebut harus diperhatikan karna ini termasuk arsip yang masih sering dipergunakan dalam kantor (Rahmi, 2012:2).

Pengelolaan arsip memiliki tujuan untuk memudahkan bila suatu saat arsip akan digunakan. Kegiatan pengelolaan arsip meliputi pencatatan, penataan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga penyusutan. Kegiatan pengelolaan arsip selalu berkembang sesuai dengan perkembangan jaman dan perkembangan tujuan organisasi. Salah satu faktor yang menyebabkan kegiatan pengelolaan arsip terus berkembang yaitu volume atau jumlah arsip yang juga terus bertambah. Apabila volume atau jumlah arsip yang terus bertambah tanpa diimbangi dengan pemeliharaan yang baik dapat menyebabkan arsiparis mengalami kesulitan ketika akan menemukan kembali arsip. Berdasarkan kondisi tersebut maka pengelolaan arsip harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang baik agar arsip mudah ditemukan kembali (Utama, 2017:02).

Salah satu kegiatan kearsipan yang utama yaitu melakukan penyimpanan sistematis agar dapat terpelihara dengan baik dan mudah ditemukan jika suatu saat dibutuhkan seperti dikemukakan di atas, akan tetapi pada kenyataannya tidak semua kantor bisa melakukan pengelolaan arsip dengan baik, masih banyak juga kantor yang memerlukan perhatian dalam mengelola kearsipan, maka keberadaan arsip perlu mendapat perhatian khusus, sehingga keberadaan arsip di kantor benar-benar menunjukkan fungsi yang sesuai dan dapat mendukung penyelesaian pekerjaan yang dilakukan semua personil dalam organisasi.

Kearsipan juga sangat mempengaruhi jalannya suatu kualitas pelayanan publik dikarenakan kearsipan memiliki fungsi sebagai informasi yang berupa catatan atau rekaman berbagai aktivitas yang dilakukan oleh organisasi. Informasi yang telah diperoleh dapat mencegah duplikasi pekerjaan, menghemat waktu, dan membantu mencapai tujuan pekerjaan guna meningkatkan kualitas kantor dalam memberikan pelayanan publik agar lebih baik.

Pengelolaan arsip yang dilakukan di Kantor Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian, dan Perdagangan, (DKUKMPP) merupakan sebuah lembaga Pemerintah Daerah yang berkedudukan di

Kabupaten Bantul. Sebagai Lembaga Pemerintah Daerah, Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Bantul memiliki tugas dan wewenang untuk melaksanakan urusan pemerintahan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah, perindustrian dan perdagangan. Maka dari itu instansi memiliki arsip yang disimpan yang memerlukan pengelolaan yang baik. Arsip yang dikelola dengan baik dapat memberikan banyak manfaat bagi instansi. Pengelolaan arsip tidaklah mudah, ada beberapa permasalahan yang timbul sehingga menyebabkan pengelolaan arsip menjadi kurang optimal.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik dengan Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik agar sistem kearsipan efektif dan efisien, sesuai kebutuhan, mudah dalam pelaksanaannya dan penerapannya sederhana. Diharapkan arsip yang masih dibutuhkan dalam sebuah organisasi dapat ditemukan dengan mudah jika sewaktu-waktu mencarinya dan dapat digunakan secara optimal sehingga penulis tertarik mengangkat judul: Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian, Perdagangan Kabupaten Bantul.

B. Kajian Pustaka

B.1 Pengertian Arsip

Menurut Widjaja (1993:8) “arsip diartikan sebagai proses pengaturan dan penyimpanan surat secara teratur sehingga setiap saat diperlukan dengan mudah dan cepat diketahui”.

Menurut Sedarmayanti (2008:32) istilah arsip meliputi; a) Kumpulan naskah atau dokumen, b) Gedung (ruang) penyimpanan kumpulan naskah atau dokumen, c) Organisasi atau lembaga yang mengelola dan menyimpan kumpulan naskah atau dokumen.

Sedangkan menurut Wursanto (1991:12) menyatakan bahwa: “kearsipan merupakan salah satu macam pekerjaan kantor atau pekerjaan tata usaha, yang banyak dilakukan oleh setiap badan usaha, baik badan usaha pemerintahan maupun badan usaha swasta.

Pengertian arsip yang telah di jelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa arsip adalah salah satu macam pekerjaan kantor atau pekerjaan tata usaha yang mengelola dokumen dan disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat cepat dapat ditemukan kembali.

B.2 Pengertian Pengelolaan Arsip

Menurut Sugiarto, (2005:14-15) Pengelolaan arsip meliputi pencatatan, pengaturan dan penyebaran arsip,

penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan, dan pemusnahan. Akibatnya, komposisi menyinggung siklus "kehidupan", dari pembuahan hingga kematian. Manajemen arsip sangat penting untuk operasi organisasi karena bertindak sebagai sumber informasi dan penyimpanan untuk memori organisasi, yang dapat digunakan untuk bahan penelitian, pengambilan keputusan, atau penciptaan inisiatif pengembangan untuk bisnis yang bersangkutan. (Sugiarto, 2005:10).

Menurut Handoko, (2003:8) pengelolaan atau manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota, organisasi dan penggunaan sumber daya. Sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Pengelolaan adalah 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.

B.3 Pengelolaan Kearsipan

Menurut Sedarmayanti (2003:68), sistem penataan arsip adalah kegiatan mengatur dan menyusun arsip dalam suatu tatanan yang sistematis dan logis, menyimpan

serta merawat arsip untuk digunakan secara aman dan ekonomis. Sistem penataan arsip yang baik dan teratur, mencerminkan keberhasilan suatu pengelolaan kegiatan dimasa lalu, yang akan besar pengaruhnya terhadap pengembangan dimasa mendatang.

Pengelolaan arsip sebenarnya telah dimulai sejak suatu surat (naskah, warkat) dibuat atau diterima oleh suatu kantor atau organisasi sampai kemudian ditetapkan untuk disimpan, selanjutnya disusutkan dan atau dimusnahkan (Abubakar, 1996). Oleh karena itu, didalam kearsipan terkandung unsur-unsur kegiatan penerimaan, penyimpanan, temu balik, dan penyusutan arsip. Arsip disimpan karena mempunyai nilai atau kegunaan tertentu.

Dari penjelasan pengelolaan kearsipan di atas bahwa pengelolaan arsip adalah kegiatan mengatur dan menyusun arsip dalam suatu tatanan yang sistematis dan logis, menyimpan serta merawat arsip untuk digunakan secara aman dan ekonomi.

B.4 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut (Sinambela 2014:5), pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sekelompok atau satuan individu yang mempunyai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau satuan, dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak

berhubungan dengan suatu hal yang nyata. komoditas.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan penataan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan

pendekatan kualitatif. Penelitian Kualitatif menurut Bugdon dan Taylor dalam Moloeng (2017:4) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Penelitian ini menggunakan deskriptif karena data-data yang dikumpulkan di lapangan adalah data-data yang berbentuk kata atau perilaku, kalimat dan gambaran alamiah, manusia sebagai instrument. Kemudian data-data tersebut digunakan untuk mendiskripsikan atau menjelaskan fenomena sosial yang diteliti.

Menurut Hamidi, penelitian kualitatif lebih menggunakan perspektif emik. Penelitian dalam hal ini merupakan data berupa cerita rinci dari para responden diungkapkan apa adanya sesuai dengan bahasa, pandangan para responden. Dengan menggunakan penelitian kualitatif maka peneliti dapat mewawancarai secara mendalam sehingga masalah-masalah yang tersembunyi dapat terkendali.

C.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada kantor dinas Koperasi UKM Perindustrian Perdagangan Kabupaten Bantul (DKUKMPP), yang berlokasi atau beralamatkan Komplek Pemda II Manding Bantul, Jalan Lingkar Timur, Manding, Trirenggo, Kec. Bantul,

Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

C.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik perolehan data dalam penelitian ini menggunakan teknik yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016:225) yang terdiri dari wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi atau gabungan.

- a. Teknik Observasi, Sugiyono, (2016:145) mengatakan Observasi merupakan teknik pengolahan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung tentang kinerja pelayanan publik di kelurahan somokaton dalam jangka waktu tertentu. Observasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan publik Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian, Perdagangan Kab. Bantul sudah sesuai dengan prosedur atau belum. Observasi juga dilakukan untuk memastikan fasilitas penunjang pelayanan publik yang ada dikantor Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian, Perdagangan Kab. Bantul.
- b. Teknik Wawancara, adalah Menurut Sugiyono, (2016:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan

makna dalam suatu topik tertentu. Tujuan dari wawancara/*interview* ini untuk pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung dan terbuka kepada informan kunci atau pihak yang berhubungan dan memiliki relevansi terhadap masalah yang berhubungan dengan penelitian.

- c. Teknik Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengambil gambar berupa foto, dan merekam hasil wawancara dengan informan terkait dengan topik penelitian dalam bentuk gambar, *audio* dan video. Menurut Sugiyono (2013:240)

D. Hasil dan Pembahasan

D.1 Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Wujud Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan administrasi menggunakan wujud yang berupa penampilan fasilitas fisik, staff, peralatan dan bangunan. Konsumen menerima wujud berupa fisik dan layanan. Contohnya seperti fasilitas kantor, kenyamanan ruang dan kebersihan yang

digunakan dalam transaksi maupun kerapian penampilan agent.

Dalam meningkatkan wujud pelayanan publik maka pengelolaan arsip melakukan berbagai hal terkait dengan aspek-aspek dari pengelolaan administrasi. Aspek aspek tersebut diantaranya kegiatan pencatatan, pendaftaran, penentuan kecerdikan dan perencanaan kepegawaian, pemeliharaan kepegawaian, pengembangan kepegawaian, pengendalian pegawai, penilaian kepegawaian dan pemutusan kekerabatan kerja.

Upaya meningkatkan wujud layanan arsip pada pengelolaan arsip dengan memberikan 3 orang arsiparis yang mempunyai tugas mengelola surat-surat. Seseorang yang memiliki kompetensi pada bidang kearsipan disebut arsiparis. Kompetensi tersebut dimiliki oleh arsiparis apabila telah menempuh pendidikan formal maupun pendidikan dan pelatihan kearsipan. Arsiparis memiliki tugas pokok yaitu pengelolaan dan penyajian arsip menjadi informasi, pembinaan kearsipan, pengelolaan arsip dinamis dan arsip statis. Ketidaktepatan dalam menangani arsip menyebabkan sebuah arsip menjadi terselip, rusak, tidak terawat bahkan hilang. Pentingnya sebuah arsip pada bidang pendidikan digunakan untuk kegiatan penelitian dan penulisan sejarah. Sehingga

pengelolaan arsip memerlukan seseorang tenaga ahli spesialis.

D.2 Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kehandalan Kualitas Pelayanan Publik

Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, kehandalan berarti bahwa kemampuan memberikan janji-janji tentang penyediaan, penyelesaian masalah, berikut ini adalah hasil wawancara mengenai pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan kehandalan pelayanan publik, berikut hal yang disampaikan oleh Paula Winarti, S.I.P., selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian sebagai berikut:

“...kemarin sudah kita lakukan ketika saat teman-teman non-ASN saat adanya pendataan pegawai untuk mencari surat pengalaman kerja, dokumen gaji sejak tahun yang lalu, nyatanya bisa menemukan dengan waktu yang cepat, karena sudah disendiri sendirikan untuk penyimpanannya perbidang-bidang...”(Kasubag umum dan kepegawaian, hasil wawancara 3 Januari 2023).

Dari pernyataan tersebut penyimpanan arsip atau dokumen yang di berlakukan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian, dan Perdagangan Kab. Bantul sudah tertata dan tersimpan dengan baik terbukti dapat penemuan kembali arsip yang sudah lama. Pernyataan lain juga disampaikan

oleh Oktiari Inggarwangi,. A.Md selaku Arsiparis sekaligus juga Husin Bahrir, S.E., M.AP., selaku Sekretaris Dinas yaitu:

“...arsiparis memiliki sop dalam melakukan penyimpanan berkas dokumen, dalam mempermudah pencariannya dan juga cepat melakukan pelayanan...”(Arsiparis dan Sekretaris Dinas, hasil wawancara 3 Januari 2023).

Pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan kehandalan pelayanan publik karena dengan adanya SOP penanganan berkas yang diberlakukan dengan menggunakan kode setiap bidangnya maka dengan begitu mempermudah petugas kearsipan dalam bekerja memberikan pelayanan. Dampak digunakannya SOP tersebut Karyawan dan Masyarakat dapat merasakan pelayanan lebih menjadi handal dan akurat.

D.3 Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Ketanggapan Kualitas Pelayanan Publik

Ketanggapan merupakan kemampuan untuk membantu dengan memberikan jasa dengan cepat. Dalam hal ini menekankan pada perhatian dan juga ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan. Berikut hasil wawancara mengenai pengelolaan arsip dalam meningkatkan ketanggapan kualitas pelayanan publik, Sebagai mana yang diungkapkan oleh Paula

Winarti, S.I.P., selaku Kasubag Umum Dan Kepegawaian sebagai berikut:

“...kita sudah melakukan klasifikasi surat dengan menyendirikan dokumen-dokumen seperti dokumen mou dan lain sebagainya, agar bisa mempercepat pelayanan terhadap masyarakat...” (Kasubag umum dan kepegawaian, hasil wawancara 3 Januari 2023).

Pernyataan lain juga disampaikan oleh Oktari Inggarwangi, A.Md., selaku Arsiparis sekaligus juga Husin Bahrir, S.E., M.AP., selaku Sekretaris Dinas yaitu:

“...kami dari arsiparis sudah mengatur sitem penyimpanan, yaitu menggunakan sistem penomoran di setiap bidang, lalu untuk peminjaman juga kita tidak harus menggunakan permohonan manual kami juga menyediakan form melalui google form untuk mempermudah masyarakat dan juga pegawai dalam melakukan peminjaman arsip...”(Arsiparis dan Sekretaris Dinas , hasil wawancara 3 Januari 2023).

Sedangkan menurut Farida Agustin Riyanda Putri, S.Psi., selaku Staff Pegawai yaitu:

“...Cukup penting dan vital, dan sebagai staff di bagian umum dan kepegawaian sangat terbantu dengan adanya petugas pengelolaan arsip. Karena memang cukup banyak untuk dokumen2 kepegawaian yang perlu diarsipkan, dan beberapa dokumen yang mendukung untuk pelayanan, baik untuk pegawai, tamu atau kalangan umum yang membutuhkan data...”(Staff pegawai, hasil wawancara 3 Januari 2023).

Dari pernyataan-pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan ketanggapan pelayanan publik adalah dengan sudah melakukan sistem klasifikasi dokumen, membaginya antara dokumen dengan lainnya, hal tersebut dapat mempercepat pelayanan kepada masyarakat, selain itu petugas akan akan lebih cekatan dalam membantu masyarakat karena sudah adanya sistem seperti ini.

D.4 Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Jaminan Kepastian Kualitas Pelayanan Publik

Kepastian adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai atau karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dinmensi ini mungkin akan sangat penting pada pelayanan yang memerlukan tingkat keprcayaan cukup tinggi. Berikut ini merupakan hasil wawancara mengenai Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Jaminan Kepastian Kualitas Pelayanan Publik, berikut hal yang disampaikan oleh Paula Winarti, S.I.P., selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian sebagai berikut:

“...petugas arsip juga sangat membantu dalam pelayanan, maksudnya tidak hanya bertugas terus di arsip, tetap ada kontribusi

atau tugas lain...” (Kasubag umum dan kepegawaian, hasil wawancara 3 Januari 2023).

Dari Pernyataan kasubang Umum dan Kepegawaian Tersebut juga didukung oleh Oktiari Inggarwangi,. A.Md selaku Arsiparis sekaligus juga Husin Bahrir, S.E., M.AP., Selaku Sekretaris Dinas yaitu:

“...untuk arsiparis sendiri selalu berkomunikasi dengan baik untuk melakukan pegawai yang akan melakukan peminjaman atau pembuatan arsip baru, kami selalu membantu baik masyarakat maupun dari pegawai internal sendiri, dalam peminjaman arsip baru masih bisa di akses dengan cepet ya, untuk berkas yang sudah lama memang masih membutuhkan waktu untuk mencarinya karena masih manual dalam mencari berkas tersebut...”(Arsiparis dan Sekretaris Dinas, hasil wawancara 3 Januari 2023).

Dari pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan jaminan kepastian pelayanan publik dilakukan dengan sikap yang sopan dan santun. Sikap sopan santun pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pada orang-orang yang membutuhkan pelayanan publik. Sikap sopan dan santun mampu membuat para pegawai sebagai orang yang mempunyai kompetensi dimata orang-orang yang membutuhkan pelayanan. Selain itu dengan sudah ter-registernya pengolaan arsip maka masyarakat sangat terbantu dalam segi pelayanan, dengan begitu upaya meningkatkan

jaminan kepastian pelayanan publik dilakukan dengan berusaha menepati estimasi waktu yang di janjikan. Selain itu petugas arsip juga bisa membatu karyawan dalam hal bidang lainnya, tidak hanya berurusan dengan arsip saja.

D.5 Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Empati Kualitas Pelayanan Publik

Empati adalah kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna pelayanan. Ini dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu menerima pelayanan yang maksimal, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Berikut merupakan hasil wawancara mengenai pengelolaan arsip dalam meningkatkan empati kualitas pelayanan publik, berikut hal yang disampaikan oleh Paula Winarti, S.I.P., selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian sebagai berikut:

“...Sudah kita lakukan seperti pihak lain atau pihak *eksternal* yang mau mencari surat atau apa pun kami welcome, sudah dilaksanakan...” (Kasubag umum dan kepegawaian, hasil wawancara 3 Januari 2023).

Sedangkan Menurut Oktiari Inggarwangi,. A.Md selaku Arsiparis

sekaligus juga Husin Bahrir, S.E., M.AP., selaku Sekretaris Dinas yaitu:

“...kami sendiri dari arsiparis selalu bekerja dengan maksimal dengan tulus ya, kami selalu mambantu atasan dan pegawai lainnya juga, jadi tidak harus berkuat dengan arsip saja melainkan membantu yang lainnya juga...”(Arsiparis, hasil wawancara 3 Januari 2023).

Dari pernyataan Arsiparis dan juga Sekretaris Dinas hal tersebut juga di dukung oleh Farida Agustin Riyanda Putri, S.Psi. selaku Staff Pegawai sebagai berikut:

“...Ketulusan kan tidak bisa terukur ya, tetapi dengan adanya tenaga arsip yang mampu mengelola arsip dengan baik dan terorganisir, dalam memberikan bantuan dan pelayanan juga cukup baik. tidak grusah grusah dan membantu sampai apa yang dibutuhkan itu selesai...”(Staff pegawai, hasil wawancara 3 Januari 2023).

Dari pernyataan-pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan empati kualitas pelayanan publik dilakukan dengan membangun rasa terbuka dalam membantu masyarakat maupun pegawai dalam hal mencari surat atau dokumen. Selain itu para pegawai mau membantu memberikan bantuan pelayanan sampai apa yang dibutuhkan itu selesai.

D.6 Kendala Kualitas Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Koperasi, Usaha Kecil

Menengah, Perindustrian, Dan Perdagangan.

Pengelolaan kearsipan yang telah dilakukan pada kantor Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan Kab. Bantul selama ini masih terkendala oleh sejumlah faktor, yang berdasarkan hasil penelitian antara lain:

1. Belum tersedianya ruangan yang cukup luas untuk penyimpanan arsip dalam rangka menyatukan seluruh arsip di kantor dari gabungan kantor dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan.
2. Belum tersedianya tenaga arsiparis yang mencukupi untuk mengelola arsip di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan.
3. Masih minimnya peralatan guna menunjang penyimpanan dokmen atau berkas pada kantor Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan.

Hal ini diungkapkan oleh, Paula Winarti, S.I.P., sebagai Kasubag Umum dan Kepegawaian, dan juga Oktari Inggarwangi, A.Md sebagai Pegawai Arsiparis sekaligus juga Husin Bahrir, S.E., M.AP., selaku Sekretaris Dinas.

“...Yang pertama yang jelas kita belum memiliki ruang atau gedung arsip tersendiri, yang kedua karena memang kita terlalu besar ya, gabungan dari dua dinas yang arsipnya memang cukup banyak dari gabungan dari dua dinas, masih minimnya ruangan dan juga mungkin kalo diberi untuk menambah petugas arsip lagi...” (Kasubag umum dan kepegawaian, hasil wawancara 3 Januari 2023).

Dari pernyataan Tersebut dapat kita simpulkan bahwa arsip-arsip di kantor Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian, dan Perdagangan Kab. Bantul masih memiliki Kendala seperti yang di ungkapkan di atas.

E. Penutup

E.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan pada penelitian ini antara lain:

1. Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Kantor Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian, Perdagangan Kab. Bantul sudah cukup baik dengan proses pelayanan administrasi yang ada, akan tetapi masih memiliki hambatan dimana arsiparis dalam mencari arsip yang di butuhkan secara manual dan membutuhkan waktu lebih dari 10 menit.
2. Pengelola kearsipan pada kantor Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah,

Perindustrian, Perdagangan, Kab. Bantul masih belum dilaksanakan secara baik sesuai dengan ketentuan pengelolaan arsip yang benar sebab masih memiliki keterbatasan dalam hal ketersediaan pengelola arsip atau arsiparis di bidang kearsipan dan belum lengkapnya fasilitas kearsipan yang tersedia. Pengelola arsip saat ini masih bisa dikatakan minim jumlahnya karena dalam mengelola banyaknya berkas arsip dari beberapa dinas. Fasilitas kearsipan yang tersedia pun baru sebatas alat-alat penerimaan surat, alat-alat korespondensi dan alat-alat penyimpanan arsip. Sementara fasilitas pendukung seperti ruang penyimpanan arsip beserta kondisinya yang memadai untuk menjamin keamanan arsip belum layak.

E.2 Saran

Pengelolaan arsip diperlukan untuk menunjang kegiatan administrasi dengan lebih efisien, mulai dari pendataan, peminjaman arsip, hingga restorasi dan juga preservasi arsip. Selain itu pengelolaan arsip juga dilakukan agar tidak tercecer dan menghindari dokumen hilang. Meskipun begitu, proses pengelolaan arsip masih sering diabaikan dan dianggap kurang penting, karena masih ada perusahaan yang belum melakukan pengelolaan arsip dengan benar yang

disebabkan oleh kurangnya pengetahuan di bidang kearsipan. Dari hal tersebut maka saran peneliti adalah:

1. Perlunya meningkatkan pengelolaan arsip agar pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Bantul supaya wujud pelayanan bisa lebih cepat dan mudah, perlu adanya penambahan arsiparis dalam mengelola arsip dengan penambahan SDM dibidang arsip yang kualifikasi pendidikannya sesuai maka akan mempermudah pengelolaan arsip, Sementara itu gedung arsip masih bercampur dengan gedung pelayanan. Sebaiknya untuk gedung arsip dibuatkan gedung sendiri agar wujud pelayanan administrasi terlihat dengan baik.
2. Hendaknya dalam pengelolaan arsip terutama dalam aspek retensi arsip, Kotor Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Bantul, mulai menggunakan lagi sistem elektronik yang di padukan dengan sistem manual yang telah diterapkan untuk lebih memudahkan dalam proses penemuan kembali arsip, peremajaan data

(*updating data*), sekaligus sebagai penyedia salinan data.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agus, Dwiyanto. (2006), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Agus Sugiarto, S. Pd dan Teguh Wahyono, S. Kom, *Manajemen Kearsipan Modern Dari Konvensional Ke Basis Komputer* (Yogyakarta: Gava Media, 2005).
- Along, A. (2020). *Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*.
- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Amirudin. 2017. *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah. Jurnal Kependidikan Islam VII (I)*
- Barthos, Basir. 2013. *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Batinggi.A dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Boedi Martono, *Arsip Korespondensi: Penciptaan dan Penyimpanan dalam Manajemen Kearsipan*. (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1997).

- Dani, Ari Kusuma. 2010. "Sistem Penataan Arsip Dinamis Aktif pada Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah". Tugas Akhir. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hendrawan, Muhammad Rosyihan dan Mochamad Chazienul Ulum. 2017. Pengantar Kearsipan. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Herdiansyah, Haris. 2015. Wawancara, Observasi, dan Focus Groups sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Indriani, vivi dkk. 2018. Pengelolaan Arsip di Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah Pemuda Palembang. *Jurnal Iqra'* Volume 12 No. 01.
- Krida, Tya Yudha. 2009. "Sistem Kearsipan pada PT Askes (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang". Tugas Akhir. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Lexi J. Moleong. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Malayu S.P. Hasibuan. (2007). Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Maulana, MN.1974. Adminisratsi kearsipan. Jakarta: Bharata.
- Miles dan Huberman. 2007. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia.
- M. Nazir. Metode Penelitian. (Jakarta: PT Ghalia Indonesia, 2003).
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyono, Sularso., Partono, dan Agung Kuswanto. 2011. Manajemen Kearsipan. Semarang: UNNES Press.
- Nurtanzila, Lastria dkk. 2018. Penggunaan Arsip untuk Kegiatan Administrasi, *Jurnal Kearsipan Volume 13 Nomor 2*.
- Puspitasari, Fiki. 2018. Mengelola Sistem Kearsipan. Yogyakarta.
- Ratminto. (2006). Manajemen P elayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- R. Kemaswati, F Aco. 2022. Pengelolaan Arsip Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di SMK Negeri 2 Yogyakarta. 129-139.
- Sedarmayanti. 2003. Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. 2005. Administrasi Pembangunan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sri Endang dkk (2009). Modul Mengelola dan Menjaga Sistem Kearsipan. Jakarta: Erlangga.
- Sugiarto, Agus dan Teguh Wahyono. 2015. Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional ke Basis Komputer. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2015. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sularso Mulyono, dkk. 1985. Dasar-Dasar Kearsipan. Jakarta: Liberty.
- Sulistyo Basuki. (2003). Manajemen Arsip Dinamis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suparjati, dkk. (2004). Tata usaha kearsipan. Yogyakarta: Kanisius.
- Syafie, Inu Kencana. 1999. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta.
- W. Gulo. Metode Penelitian. (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010)
- Winarsih, Atik Septi. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Wursanto, 1991, Kearsipan 1, Yogyakarta: Kanisius Yogyakarta.
- Yansen, Aco Faizal. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Puskesmas Depok II Kecamatan Depok Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal 330-341.

PERATURAN UNDANG-UNDANGAN

Peraturan Bupati Bantul Nomor 162 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul.

Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2000 Tentang Standar Minimal Gedung Dan Ruang Penyimpanan Arsip Inaktif.

Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2000 Tentang Standar Boks Arsip.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Pokok-Pokok Kearsipan. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Ketentuan Pokok-Pokok Kearsipan. Jakarta.