

=====

**PENGELOLAAN ARSIP DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR CAMAT KECAMATAN SAKO PALEMBANG**

Mietha Nella<sup>1</sup> Rahmad Ridho Nugraha<sup>2</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang

[nellamietha@gmail.com](mailto:nellamietha@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pengelolaan arsip memegang peranan penting dalam suatu organisasi, manajemen dan administrasi, arsip merupakan memori dalam setiap pergerakannya, tanpa arsip tidak terbayangkan seseorang akan mengingat semua laporan yang membingungkan. Dengan demikian arsip statis selalu berhubungan dengan surat, wakat, berkas, dan arsip lainnya. Pelayanan publik adalah semua kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengelolaan Arsip dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Camat Sako Kota Palembang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena secara ilmiah dengan menggunakan teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka dan teknik analisis data yang digunakan dengan cara reduksi data, penyimpanan data dan penarikan simpulan. Manajemen Kearsipan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sako Palembang sangat bermanfaat dalam peningkatan pelayanan publik, selain memaksimalkan kearsipan, pelayanan publik memberikan pengawasan terhadap pelaksanaan manajemen kearsipan agar prosedur operasi standar (SOP) yang ada memiliki kualitas kerja, ketentuan, keterampilan komunikasi bertujuan agar arsip mudah diperoleh.

**Kata Kunci: Manajemen Kearsipan, Pelayanan Publik**

**PENDAHULUAN**

Salah satu sumber informasi penting yang dapat menunjang proses kegiatan administrasi maupun birokrasi adalah arsip (*record*). Menurut Fathurrahman (2018:215) 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.

Kearsipan sebagai pusat informasi merupakan tulang punggung organisasi khususnya di kecamatan untuk mencapai tujuan. Kearsipan sebagai bagian dari sistem berfungsi untuk mendukung kegiatan unit-unit organisasi. Pada setiap kegiatan organisasi didalamnya senantiasa melibatkan kearsipan. Oleh karena itu, hal yang penting adalah bagaimana arsip dapat dimanfaatkan secara optimal oleh organisasi.

Pemeliharaan dan pengamanan arsip secara baik dan benar akan memiliki kontribusi yang sangat penting bagi produktivitas kerja organisasi.

Persyaratan pengelolaan arsip yang baik dan benar merupakan hal yang lumrah oleh organisasi dalam mendukung kecukupan kerja dan kelancaran organisasi perkantoran. Pengelolaan arsip akan di rasakan terbantu oleh organisasi untuk menjadi bahan acuan dalam membuat strategi-strategi utama organisasi atau organisasi dengan menitikberatkan pada penyimpan informasi.

Pengelolaan arsip berperan penting dalam suatu organisasi, manajemen dan administrasi, arsip merupakan memori dalam setiap gerakan, tanpa arsip tidak terbayangkan bagi seseorang untuk mengingat semua laporan yang begitu membingungkan. Dengan cara ini, arsip papan selalu terhubung dengan surat, wakat, arsip, dan arsip lainnya.

Data dan informasi sangat perlu untuk di atur dengan baik sehingga bisa menghasilkan suatu sistem informasi manajemen yang efektif. Dengan melihat berbagai fenomena tentang pemanfaatan informasi didalam organisasi, banyak sekali cara untuk mewujudkan itu semua guna untuk

meningkatkan produktivitas kerja pegawai dalam suatu lembaga atau perusahaan. Produktivitas kerja dapat ditingkatkan dengan baik jika efektivitas sistem informasi manajemen yang dilakukan didalam perusahaan.

Dalam kegiatan ini penulis melakukan penelitian di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang yang mencari informasi tentang pengelolaan arsip. Dalam menjalankan tugas-tugas pokok, terutama pada bagian pengelolaan kearsipan. Dengan fungsi tersebut bagian kearsipan bertanggung jawab mengelola dan melestarikan arsip-arsip yang berada di lingkungan organisasi kantor camat. Agar tanggung jawab pengelolaan arsip dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, maka perlu diterapkan suatu aturan dalam pengelolaannya.

Pengelolaan kearsipan yang ada di kantor Camat Kecamatan Sako Palembang merupakan suatu kegiatan penanganan arsip-arsip yang belum teratasi dengan baik yang nantinya akan disajikan pada setiap waktu yang diperlukan. Tujuan dari penanganan ini adalah agar arsip-arsip yang dirawat dan dipelihara dapat mudah ditemukan kembali dan memberikan manfaat kepada masyarakat, pemerintah, pegawai kantor camat, instansi. Organisasi pemerintahan di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang masih memiliki sejumlah arsip yang belum diketahui karena kurangnya cara penanganan dalam proses pengelolaan kearsipan. Arsip-arsip yang tidak diketahui jumlahnya terdiri atas: Arsip pemerintahan, arsip kependudukan, arsip keagamaan, arsip industri dan perdagangan, arsip pertanian, dan lain-lain sebagainya. Artinya kegiatan didalam mengelola kearsipan yang dilakukan selama ini masih belum efektif sehingga masih banyak arsip-arsip yang masih dalam keadaan belum tertata dengan baik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima layanan publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja

pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang di mata warga masyarakatnya.

Berdasarkan observasi atau pengamatan sementara yang dilakukan oleh penulis di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang pada tanggal 11 September 2023, ditemukan indikasi masalah pengelolaan arsip dalam meningkatkan pelayanan publik. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pengamatan sementara sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pemeliharaan arsip berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Kearsipan Dalam Pengelolaan Arsip harus mempunyai ruangan sendiri. Namun dalam pelaksanaan di Kecamatan Sako masih belum terdapat ruangan khusus untuk penyimpanan arsip.
2. Pengelolaan arsip seharusnya dibidangi tenaga ahli arsip. Namun pada Kecamatan Sako jumlah SDM yang khusus membidangi arsip belum mencukupi.
3. Arsip seharusnya disimpan dalam ruangan khusus dan memiliki kode-kode tertentu dalam penciptaannya. Namun indikasi yang ditemukan, arsip disimpan per bagian atau perunit kerja. Sehingga saat dibutuhkan masih sulit ditemukan dan kondisi ruangan yang menjadi semrawut.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang”**

#### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan penguraian masalah dalam hal ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Bagaimanakah Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang ?

#### Tujuan Penelitian

Dari permasalahan diatas penulis menetapkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang.

## LANDASAN TEORI

### Teori Pengelolaan

Secara umum pengelolaan adalah proses membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan. Pengelolaan sama dengan manajemen yaitu penggerakan, pengorganisasian dan pengarahan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu rangkaian kegiatan dan proses mengelola yang dilakukan sekelompok orang dalam organisasi dengan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### Pengertian Arsip

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2009 pasal 1 ayat 3 tentang Kearsipan, arsip adalah “rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga Negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara”.

Arsip dapat diartikan pula sebagai suatu badan (*agency*) yang melakukan segala kegiatan pencatatan, penyimpanan dan pemeliharaan surat-surat/warkat-warkat yang mempunyai arti penting baik ke dalam maupun keluar, baik yang menyangkut soal-soal pemerintah maupun non-pemerintah, dengan menerapkan kebijaksanaan dan sistem tertentu yang dapat dipertanggung jawabkan.

### Pengelolaan Kearsipan

Pengertian arsip berasal dari bahasa asing, orang Yunani mengatakan “*Arivum*” yang artinya tempat untuk menyimpan, sering pula kata tersebut ditulis “*Archeon*” yang berarti Balai Kota (tempat untuk menyimpan dokumen) tentang masalah pemerintahan. Menurut bahasa Belanda yang dikatakan “*Archief*” mempunyai arti:

1. Tempat untuk menyimpan catatan-catatan dan bukti-bukti kegiatan yang lain.
2. Kumpulan catatan atau bukti kegiatan yang berwujud tulisan, gambar, grafik, dan sebagainya.

3. Bahan-bahan yang akan disimpan sebagai bahan pengingatan.

Perkataan arsip yang sudah secara umum dianggap sebagai istilah bahasa Indonesia, mempunyai arti: (a) Tempat untuk menyimpan berkas sebagai bahan pengingatan. (b) Bahan bahan baik, baik berwujud surat, laporan, perjanjian, gambar-gambar hasil kegiatan, statistika kuitansi, dan sebagainya yang disimpan sebagai bahan pengingatan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 43 tahun 2009 mengenai kearsipan Bab I Ketentuan Umum Pasal 1, yaitu :

- a. Kearsipan adalah hal-hal yang berkenaan dengan arsip
- b. Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media.
- c. Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu.
- d. Arsip vital adalah arsip yang keberadaannya merupakan persyaratan dasar bagi kelangsungan operasional pencipta arsip, tidak dapat diperbarui, dan tidak tergantikan apabila rusak atau hilang.
- e. Arsip aktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya tinggi dan/atau terus menerus.
- f. Arsip inaktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya telah menurun
- g. 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.
- h. Arsip terjaga adalah arsip negara yang berkaitan dengan keberadaan dan kelangsungan hidup bangsa dan Negara yang harus dijaga keutuhan, keamanan, dan keselamatannya.
- i. Arsip umum adalah arsip yang tidak termasuk dalam kategori arsip terjaga.

Sedemikian lengkap UU No. 43 Tahun 2009 ini mewadahi pengertian arsip dan kearsipan. Tinggal bagaimana penerapannya dalam pengelolaan arsip bagi kehidupan kebangsaan, organisasi, perusahaan dan perkantoran sehingga pada akhirnya dapat terwujud dunia kearsipan tanah air yang dikelola secara optimal, efektif dan efisien.

### Fungsi Arsip

Menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 disebutkan bahwa fungsi arsip dibagi menjadi dua golongan yaitu :

## 1. Arsip dinamis

Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umum-nya atau dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi negara. LAN RI (2019:6)

Arsip dinamis aktif dibedakan menjadi dua.

## a. Arsip dinamis aktif

Arsip dinamis aktif adalah arsip dinamis yang secara langsung dan terus menerus diperlukan dan dipergunakan dalam penyelenggaraan administrasi.

## b. Arsip dinamis In aktif

Arsip dinamis in aktif adalah arsip dinamis yang frekuensi penggunaannya untuk penyelenggaraan administrasi sudah menurun.

## 2. Arsip Statis.

Arsip statis adalah arsip yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya maupun penyelenggaraan sehari-hari administrasi negara. LAN RI (2019:7)

Menurut Basir Barthos (2009:12) ketentuan fungsi arsip tersebut menegaskan adanya dua jenis sifat dari arsip secara fungsional yaitu :

a. Arsip dinamis, sebagai arsip yang senantiasa masih berubah nilai dan artinya menurut fungsinya.

b. Arsip statis, sebagai arsip yang sudah mencapai taraf nilai abadi khusus sebagai bahan pertanggungjawaban nasional atau pemerintah.

Fungsi kearsipan dibagi menjadi beberapa nilai guna berdasarkan modul pengantar kearsipan pusat pendidikan dan pelatihan kearsipan Republik Indonesia Fungsi arsip dapat digariskan sebagai berikut (Neny Anindya Sanora 2016:40-46) :

1. Nilai guna primer
2. Nilai guna sekunder
3. Nilai informasional yang perlu, misalnya untuk pengambilan keputusan
4. Penyimpanan dokumen sebagai alat bukti otentik
5. Sebagai pedoman kerja

**Peranan Arsip**

Kearsipan mempunyai peranan sebagai pusat ingatan sebagai pusat informasi dan sebagai alat pengawasan yang sangat diperlukan setiap organisasi dalam rangka kegiatan perencanaan, penganalisaan, pengembangan, perumusan kebijaksanaan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pertanggung jawaban, penilaian dan

pengendalian setepat-tepatnya. Melihat penjelasan penelitian tersebut maka sudah terlihat bahwa arti pentingnya kearsipan mempunyai jangkauan yang sangat luas, yaitu baik sebagai alat untuk membantu daya ingatan manusia, maupun dalam rangka pelaksanaan kegiatan instansi pemerintah maupun swasta dan pelaksanaan kehidupan kebangsaan.

**Peminjaman dan Penemuan Kembali Arsip**

Penemuan kembali arsip sangat erat hubungannya dengan sistem penataan atau penyimpanan yang dipergunakan, serta tergantung dari kecekatan petugas arsip. Oleh bsebab itu perlu dipikirkan tentang penentuan pemilihan sistem penataan atau penyimpanan arsip yang sesuai dengan kebutuhan. Agar dapat segera diketahui penyebab terjadinya kesulitan atau kegagalan tersebut, untuk kemudian dicari jalan keluar atau cara pemecahannya. Sedarmayanti (2015:104)

## a. Peminjaman

Penemuan kembali arsip diawali adanya permintaan dan pengguna. Sehingga antara peminjaman dan penemuan kembali arsip merupakan suatu hal yang berkaitan. Martono Boedi, (1992:67) Ketepatan dan kecepatan menemukan atau mendapatkan arsip akan sangat bergantung dari beberapa hal sebagaimana berikut ini:

1. Kejelasan materi yang diminta oleh pengguna
2. Ketepatan sistem pemberkasan yang dipergunakan dalam pemberkasan jenis-jenis arsip
3. Ketepatan dan kemantapan sistem indeks, baik sistem manual maupun mekanik
4. Ketepatan dan kemantapan sistem klasifikasi
5. Tersedianya tenaga yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai.

## b. Penemuan kembali Arsip

Penemuan kembali arsip dapat dilakukan secara manual (*konvensional*) ataupun secara mekanik (*inkonvensional*). Penemuan kembali arsip secara manual berarti penemuan kembali dilakukan melalui kemampuan manusia tanpa menggunakan tenaga mesin. Petugas arsip mencari arsip langsung kepada himpunan berkas dan mengambilnya dari himpunan berkas tersebut.

**Indikator Pengelolaan Arsip**

Pengelolaan arsip yang baik dalam UU No. 43 Tahun 2009 didapatkan dengan indikator sebagai berikut :

1. Penciptaan dan penerimaan, yaitu bagaimana menciptakan arsip yang baik dan benar sesuai dengan sistem, mampu menggolongkan arsip

## Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025

yang diciptakan sesuai dengan pedoman klasifikasi yang diterapkan, mendistribusikan arsip, baik secara internal dan eksternal organisasi dengan cepat dan teliti, mencatat surat surat pada buku agenda surat keluar.

2. Penyimpanan yaitu menggunakan asas penyimpanan yang sesuai dengan lingkup organisasi, menggunakan sistem penyimpanan yang konsisten dan sesuai dengan lingkup organisasi, menemukan kembali arsip dengan cepat, menentukan retensi arsip, menyimpan arsip sesuai dengan prosedur.
3. Pemeliharaan, memelihara arsip dengan baik dan benar menggunakan ruang penyimpanan arsip yang sesuai dengan standar dapat menentukan arsip yang harus dipelihara.
4. Penyusutan dan pemusnahan melakukan penilaian arsip
5. Menyusutkan arsip sesuai dengan JRA
6. Memusnahkan arsip dengan metode yang baik dan benar
7. Menyerahkan arsip kepada ANRI

Tujuan dari pengelolaan arsip adalah untuk menjamin ketersediaan arsip dalam penyelenggaraan kegiatan sebagai bahan akuntabilitas kinerja dan alat bukti yang sah berdasarkan suatu sistem yang memenuhi persyaratan : andal; sistematis; utuh; menyeluruh; dan sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria.

### Pemusnahan Arsip

Menurut Sedarmayanti, (2015:128) Pemusnahan arsip adalah tindakan atau kegiatan menghancurkan secara fisik arsip yang sudah berakhir fungsinya, serta yang tidak memiliki nilai guna. Penghancuran tersebut harus dilakukan secara total, yaitu dengan cara dibakar habis, dicacah atau dengan cara lain, sehingga tidak dapat lagi dikenal baik isi maupun bentuknya.

Tujuan penyusutan arsip adalah untuk:

1. Mendayagunakan arsip sebagai berkas kerja maupun sebagai referensi.
2. Menghemat ruangan, peralatan, dan perlengkapan.
3. Mempercepat penemuan kembali arsip.
4. Menyelamatkan bahan bukti pertanggungjawaban pemerintah.

Arsip penting dapat dimusnahkan setelah disimpan dengan status aktif selama 5 tahun dan inaktif selama 25 tahun. Contohnya arsip pertanggungjawaban keuangan, arsip surat perjanjian (d disesuaikan dengan keperluan). Sedangkan arsip berguna pemusnahan dilakukan

setelah arsip disimpan dengan status aktif selama 2 tahun dan inaktif selama 10 tahun. Contohnya arsip laporan tahunan, arsip neraca. Sedangkan arsip tidak berguna dapat dimusnahkan atau disimpan di pusat arsip paling lama 3 bulan. Contohnya arsip undangan, dan arsip pengumuman.

Ada 2 macam Metode Penyusutan arsip yaitu metode berkala dan metode berulang-ulang atau terus-menerus yaitu sebagai berikut. Sedarmayanti (2003: 106)

- a. Metode berkala.  
Metode berkala adalah suatu metode penyusutan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu, setelah masa penyimpanan yang telah ditentukan berakhir, maka arsip aktif disusutkan sekaligus pada periode tersebut.
- b. Metode berulang-ulang atau terus-menerus.  
Adalah suatu metode penyusutan yang dilakukan secara langsung, tanpa menunggu periode tertentu. Pemusnahan arsip dilakukan secara total sehingga tidak dapat dikenal lagi baik isi maupun bentuknya.

Untuk memusnahkan arsip dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu sebagai berikut:

1. Pembakaran  
Pemusnahan dengan cara pembakaran adalah yang lazim dilakukan, karena pelaksanaannya mudah. Tetapi pemusnahan arsip dengan cara pembakaran ini akan memakan waktu dan sangat berbahaya kalau pengarsipan dengan jumlah yang cukup banyak.
2. Pencacahan  
Arsip yang sudah berwujud potong-potongan kertas yang sama sekali tidak dapat dikenal lagi identitas arsip yang bersangkutan. Cara pemusnahan dengan mencacah arsip dapat dilakukan secara bertahap, artinya tidak harus selesai pada saat itu.
3. Penghancuran  
Pemusnahan dengan cara ini adalah memusnahkan arsip dengan menuangkan bahan kimia diatas tumpukkan arsip. Cara ini sedikit berbahaya karena menggunakan bahan kimia (soda api). Dengan demikian apabila penghancuran pada tempat tertentu, apakah di suatu lubang atau bak.

### Definisi Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan untuk ditujukan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan

**Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025**

adalah sebagian usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantumenyediakan (membantu apa saja yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain.

Pendapat lain dari mengenai pelayanan menurut Grandross yang dikutip oleh Radminto dan Atik Winarsih (2006:2) Pelayanan adalah suatu aktif atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan yang ada.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktifitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi/lembaga perusahaan.

**Definisi Pelayanan Publik**

Menurut Kriyantono (2012) mendefinisikan publik sebagai sekumpulan orang/kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal dan ada juga menurut Jefkins (2003) mendefinisikan publik sebagai kelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan organisasi, baik secara internal maupun eksternal.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa publik adalah setiap kelompok orang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan dan sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

**Tujuan Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan didengarkan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan pelayanan yang tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya

kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara, persyaratan-persyaratan pelayananpengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas.

3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal: keamanan pelayanan, kenyamanan, kemampuan, petugas dan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti prosedur atau tatacara persyaratan satuan kerja atau pejabat penanggung jawab memberikan pelayanan umum dalam hal: waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi, sistem dan fasilitas dan peralatan.
5. Efisien dan ekonomis dalam arti persyaratan ringan kedisiplinan petugas kewajaran biaya pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.
6. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum diusahakan keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat kesediaan dan ketanggapan petugas membantu dan pendistribusian yang merata.
7. Ketepatan waktu dalam arti implementasi pelayanan umum dapat diselesaikan dalam hal informasi waktu, kecepatan pelayanan, realisasi waktu dan kepastian jadwal pelayanan.

**Bentuk Pelayanan Publik**

Adapun pelayanan umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Monir (2000:190), mengatakan bahwa ada beberapa bentuk pelayanan umum yaitu sebagai berikut.

- a. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang bertugas memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukannya.
- b. Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
- c. Pelayanan bentuk perbuatan sering kombinasi dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.

**Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*) yang ditandai dengan

**Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025**

- pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. Berwujud (*Tangibles*) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
  3. Ketanggapan (*Responsiveness*) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
  4. Jaminan (*Assurance*) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
  5. Empati (*Emphaty*) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

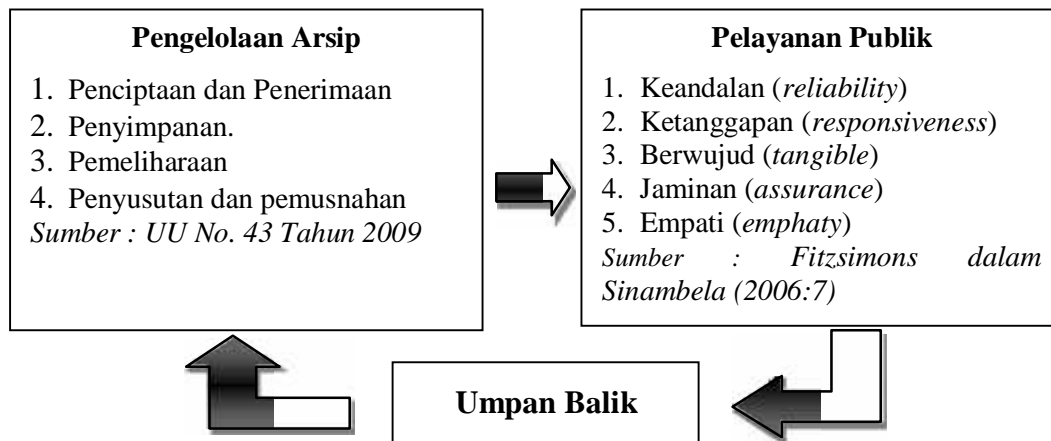
Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan

sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2011;8)

**Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir merupakan sebuah model atau gambaran yang berupa konsep yang didalamnya itu menjelaskan mengenai suatu hubungan antar variabel yang satu dengan variabel lainnya. Kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.

**Gambar Kerangka Berpikir**



## PROSEDUR PENELITIAN Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif. Pemilihan desain penelitian terkait dengan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mempelajari peranan satu variabel terhadap variabel lainnya. Yaitu variabel pengelolaan arsip sebagai variabel terhadap meningkatkan pelayanan publik sebagai variabel terkait.

### Definisi Konsep

Menurut Singarimbun dan Effendi (2018) menyatakan bahwa konsep merupakan istilah atau defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Konsep teoritis diajukan untuk menjawab permasalahan yang diteliti, maka perlu diadakan defenisi konsep.

Untuk mendapatkan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti makasaya mengemukakan definisi dari beberapa konsep yang digunakan :

1. Pengelolaan arsip adalah pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian dan pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan.
2. Pelayanan publik yaitu, bentuk pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah baik berupa barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

### Definisi Operasional

Menurut Nurdin dan Hartati (2019:122) definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati dan memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi dan pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena.

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut **Tabel Definisi Operasional**

No.	Variabel	Indikator
1	<b>Pengelolaan Arsip</b> <i>Sumber : Undang-Undang No. 43 Tahun 2009</i>	Penciptaan dan Penerimaan Penyimpanan. Pemeliharaan Penyusutan dan pemusnahan
2	<b>Pelayanan Publik</b> <i>Sumber : Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7)</i>	1. Keandalan ( <i>reliability</i> ) 2. Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) 3. Berwujud ( <i>tangible</i> ) 4. Jaminan ( <i>assurance</i> ) 5. Empati ( <i>emphaty</i> ).

### Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi :

#### Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Camat	1 Orang
2.	Sekretaris Camat	1 Orang
3.	Kepala Sub Bagian Umum	1 Orang
4.	Seksi Pelayanan Umum	1 Orang
5.	Staf Pelayanan	1 Orang
6.	Masyarakat/Publik	2 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>7 Orang</b>

Studi pustaka merupakan kegiatan yang dilakukan penulis dalam mencari dan mengumpulkan data-data yang diperlukan melalui buku-buku yang berhubungan dengan perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian, khususnya buku-buku yang memuat teori-teori beserta penjabarannya, sehingga dapat diperoleh sesuatu kesimpulan dan saran yang tepat

d. Dokumentasi  
Yaitu teknik mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan sebagainya yang berhubungan dengan peranan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

### 3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan teknik pengumpulan data

Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025

yang digunakan antara lain :

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi hakikatnya merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

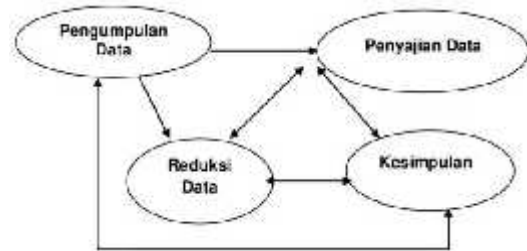
b. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab (Danim, 2002:130). Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan yang berjumlah 7 orang.

c. Studi Pustaka

analisa kualitatif yaitu yang menguraikan serta menginterpretasikan data yang berhubungan dengan objek penelitian serta berusaha menjelaskan dan menggambarkan variabel penelitian secara mendalam dan mendetail dengan tujuan yang telah dirumuskan.

Gambar Teknik Analisa Data



Sedangkan data dari hasil wawancara akan diuraikan dengan masing-masing tokoh yang dijadikan *key informant*.

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data

selanjutnya

2. Penyajian Data (Data Display).

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami.

3. Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini peneliti berusaha menganalisis hasil display data, diteliti sekaligus dapat memberikan solusi. Tujuan dari kesimpulan dan verifikasi ini adalah untuk mendapatkan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian tentang pengelolaan arsip dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang. Hasil penelitian ini diperoleh dengan cara wawancara langsung secara mendalam dengan informan sebagai bentuk pencarian data dan dokumentasi

langsung di lapangan yang kemudian di analisis peneliti. Analisis ini sendiri terfokus kepada pengelolaan arsip dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif untuk melihat langsung kondisi alami dalam suatu fenomena. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data tertulis atau pun lisan didasari oleh orang atau perilaku yang diamati.

**Pengelolaan Arsip**

Berikut ini penulis menguraikan indikator pengelolaan arsip dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang.

**1. Penciptaan dan Penerimaan**

Penciptaan dan penerimaan yaitu kegiatan mengambil kedalam tangan sendiri sesuatu warkat atau kiriman lainnya yang disampaikan oleh pihak lain. Dalam hal ini kegiatan penerimaan merupakan kegiatan yang pertama dilakukan dalam pengelolaan arsip. Petugas arsip menerima surat-surat yang masuk baik antar bagian dalam suatu organisasi. Sebaiknya penerimaan semua surat masuk ditangani oleh unit sendiri, yaitu unit kearsipan.

**Gambar Alur Proses Penciptaan dan Penerimaan Arsip di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang**



Dari gambar di atas terlihat Alur Proses Penciptaan dan Penerimaan Arsip yang berlaku di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang dan telah diterapkan oleh pegawai.

Berdasarkan observasi penulis proses penciptaan dan penerimaan yang ditetapkan di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang yaitu surat masuk yang sifatnya biasa menggunakan lembar disposisi, sedangkan untuk sifatnya penting atau rahasia menggunakan lembar disposisi dan lembar kartu kendali.

**2. Penyimpanan**

Penyimpanan yaitu kegiatan yang sangat penting dalam kegiatan pelaksanaan penataan arsip. Penyimpanan arsip akan menjadi perhatian dalam kegiatan pengelolaan arsip mulai di pelaksanaan penyimpanan, perorganisasian, sistem penyimpanan, peralatan, perlengkapan, ruang dan lingkungan arsip. Penting suatu arsip itu disimpan agar apabila dibutuhkan agar dapat cepat ditemukan, maka dibutuhkan suatu sistem penyimpan arsip yang sesuai.

**Gambar Berkas dokumen-dokumen yang tersimpan sesuai dengan klasifikasi dan kategori**



Dari gambar di atas terlihat berkas dokumen yang telah disimpan berdasarkan klasifikasi dan kategori sesuai dengan format yang telah ditentukan oleh sehingga memudahkan untuk pencarian dokumen yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa penyimpanan di Kantor Kecamatan Sako Palembang telah dilakukan dengan baik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang ada akan tetapi sangat diperlukannya ruangan khusus arsip dan rak atau lemari penyimpan arsip serta peralatan pendukung dalam penyimpanan arsip sehingga penataan arsip lebih baik.

**1. Pemeliharaan**

Berdasarkan hasil observasi wawancara dapat diperoleh data mengenai pemeliharaan arsip di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang bahwa pemeliharaan arsip pada masing-masing bagian menggunakan kapur barus untuk penyimpanan didalam filling cabinet atau lemari arsip. Sesekali arsip juga dibersihkan juga dengan kemoceng. Sedangkan untuk arsip dibersihkan juga dengan kemoceng, ruangan diberi kapur barus agar arsip tidak dimakan rayap, dan sebagainya.

**Gambar Proses Pemeliharaan Arsip yang ada di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang**



Dari gambar di atas terlihat salah satu pegawai sedang melakukan pembersihan dan penataan ulang arsip, agar dapat tertata dengan rapi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas untuk pemeliharaan arsip di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang dilakukan secara berkala dan menggunakan cara manual dimana arsip yang dibersihkan dan lingkungan arsip ikut dibersihkan sehingga menjaga arsip itu sendiri dari kerusakan, pada ruangan tempat penyimpanan arsip belum tersedia alat pemadam kebakaran seperti tabung gas pemadam kebakaran maupun hydrant.

**2. Penyusutan**

Penyusutan yaitu tindakan mengurangi jumlah arsip yang dikelola melalui kegiatan pemindahan, penyerahan ke pihak lain, dan pemusnahan, secara berkala nilai kegunaan setiap arsip yang disimpan perlu ditentukan sehingga petugas arsip dapat menentukan kapan arsip tersebut dapat disusut. Arsip yang disusut adalah arsip yang sudah tidak dibutuhkan lagi.

**Gambar Alur Tahapan Pemusnahan/Penyerahan Arsip**



Dari gambar di atas terlihat alur tahapan pemusnahan arsip sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh Dinas Kearsipan.

Berdasarkan simpulan hasil penelitian diatas, bahwa penyusutan arsip di Kantor Camat

Kecamatan Sako Palembang dilakukan secara berkala yakni satu tahun sekali dengan melihat apakah arsip masih dipergunakan atau tidak dan selanjutnya arsip yang tidak dipergunakan lagi dicacah dan dibakar menggunakan bensin guna

menghindari penyalahgunaan arsip oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah sebuah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat. Untuk mengukur konsep kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 5 indikator yang akan dibahas sebagai berikut :

### 3. Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

#### Gambar Kegiatan Camat yang sedang melakukan Sidak kepada Staf Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang



Dari gambar di atas terlihat Bapak Camat sedang melakukan Sidak untuk mengetahui kualitas pelayanan dan keandalan pegawai dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa keandalan (*reliability*) dalam pelaksanaan pelayanan publik sudah cukup berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### 1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu warga masyarakat dan memberikan pelayanan secara baik dan tepat. Hasil wawancara dengan informan mengenai daya tanggap yaitu sebagai berikut :

#### Gambar Kegiatan Pelayanan yang dilakukan oleh staf pegawai di Kantor Camat Sako Palembang



Dari gambar di atas terlihat bahwa pegawai kecamatan yang sedang menanggapi keluhan masyarakat dengan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Kantor Camat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa mengenai kemampuan merespon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diimplementasikan dengan baik, dimana pegawai memberikan pelayanan yang sopan, ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat serta ketetapan melayani sudah dijalankan dengan prosedur yang berlaku.

### 2. Empati (*Empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian dan melakukan pendekatan antar para pegawai dan masyarakat, serta berusaha untuk mengetahui kebutuhan warga masyarakat. Hasil wawancara dengan informan mengenai empati yaitu sebagai berikut :

#### Gambar Kegiatan Ibu-Ibu PKK dan Camat dalam Rangka Pemberian Bantuan kepada Masyarakat



Dari gambar di atas terlihat adanya kegiatan yang bersifat empati atau kepedulian kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa empati dalam pelayanan masyarakat di Kecamatan Sako Palembang telah diterapkan oleh pegawai dan sudah dipahami oleh masyarakat sehingga mampu bekerja sama, dan mendukung aspek penting dalam membangun hubungan sosial yang harmonis.

### 3. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung yaitu penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan tersebut. Hasil wawancara dengan informan mengenai bukti langsung yaitu sebagai berikut :

### Gambar Kegiatan Apel Pagi yang Diadakan secara Rutin di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang



Berdasarkan gambar di atas terlihat kegiatan apel yang sebagai rutinitas yang dilakukan pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sako, sekaligus memberi pengarahan pentingnya penampilan, kerapian, dan fasilitas yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa bukti langsung (*tangibles*) faktor yang memengaruhi kepuasan warga masyarakat seperti fasilitas-fasilitas layanan yang sudah memadai dan hal tersebut sangat penting dalam memberikan dampak baik bagi kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Sako Kota Palembang.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu memberikan jaminan terhadap masyarakat sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dari penerima layanan, hasil wawancara dengan informan mengenai jaminan yaitu sebagai berikut :

### Gambar Kegiatan Rutin yang diadakan oleh Camat Beserta Staff Pegawai



Dari gambar di atas terlihat bahwa Camat sedang memberi pengarahan kepada staff pegawai terkait dengan pemberian informasi dan jaminan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa jaminan (*assurance*) pelayanan telah dilakukan dan masyarakat sudah paham tentang jaminan pelayanan publik yang baik.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka pembahasannya dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### Pengelolaan Arsip

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

#### Penciptaan dan Penerimaan

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

Dalam hal ini sejalan dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Arsip bahwa penciptaan dan penerimaan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 memberikan kerangka kerja yang jelas untuk penciptaan dan penerimaan arsip, yang penting untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik dan akuntabel. Penciptaan arsip bertujuan untuk mendokumentasikan setiap kegiatan dan keputusan secara sistematis, sedangkan penerimaan arsip memastikan bahwa arsip disimpan dan dikelola dengan baik sesuai dengan nilai informasinya.

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

#### Penyimpanan

Dalam hal ini sejalan dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Arsip bahwa penyimpanan arsip merupakan aspek krusial dalam pengelolaan arsip yang berfungsi untuk melindungi, melestarikan, dan memudahkan akses arsip. Penyimpanan yang baik harus mempertimbangkan aspek keamanan, kondisi lingkungan, dan aksesibilitas arsip, serta memerlukan implementasi teknologi yang tepat, pelatihan, dan pengawasan yang berkelanjutan.

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

### **Pemeliharaan**

Dalam hal ini sejalan dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Arsip bahwa pemeliharaan arsip merupakan aspek penting dalam pengelolaan arsip yang memastikan keberlangsungan, integritas, dan ketersediaan informasi. Dengan penerapan pemeliharaan yang baik, arsip dapat tetap berfungsi sebagai sumber daya informasi yang berharga dalam mendukung efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam berbagai lembaga dan organisasi.

Berdasarkan hasil analisis penulis tentang pemeliharaan dalam pengelolaan arsip menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Arsip menunjukkan pemahaman yang matang tentang peran dan pentingnya pemeliharaan dalam pengelolaan arsip sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009. Penulis menekankan bahwa pemeliharaan bukan hanya tentang menjaga kondisi fisik arsip, tetapi juga melibatkan perlindungan terhadap informasi yang terkandung dalam arsip dari ancaman kerusakan.

### **Penyusutan**

Dalam hal ini sejalan dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Arsip bahwa penyusutan dalam pengelolaan arsip yang efektif melibatkan evaluasi secara berkala terhadap arsip untuk menentukan apakah mereka masih diperlukan atau dapat dihapus, dipindahkan ke penyimpanan jangka panjang. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen arsip modern yang menekankan pada efisiensi, relevan, dan ketersediaan informasi.

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

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

### **Pelayanan Publik**

Untuk membahas pelayanan publik yang terdiri dari 5 indikator yang akan dibahas sebagai berikut :

#### **1. Keandalan (*reliability*)**

Dalam hal ini sejalan menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) bahwa keandalan (*reliability*) adalah seberapa konsisten atau dapat diandalkannya suatu instrumen pengukuran atau metode dalam menghasilkan hasil yang konsisten atau stabil. Dalam penelitian atau pengukuran, keandalan sangat penting karena menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran atau prosedur dapat diandalkan untuk mengukur konsep atau variabel yang sama secara konsisten dari waktu ke waktu atau dalam berbagai situasi.

Berdasarkan hasil analisis penulis menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) bahwa keandalan (*reliability*) adalah dalam konteks penelitian atau pengukuran yang ditunjukkan oleh Fitzsimons, sekaligus menyoroti pentingnya memperhatikan keandalan dalam proses penelitian untuk mendapatkan hasil yang dapat diandalkan dan valid. Untuk itu penulis menyarankan agar dalam konteks pelayanan publik, kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pada Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang.

#### **2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dalam hal ini sejalan menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan, permintaan, dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Daya tanggap merupakan aspek penting dalam kualitas pelayanan publik karena menunjukkan seberapa baik dan cepat organisasi dapat menanggapi masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan hasil analisis penulis menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) tentang daya tanggap (*Responsiveness*) bahwa dalam konteks pelayanan publik yang harus diperhatikan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat secara efektif. Untuk itu penulis menyarankan dalam proses pelayanan publik lebih ditingkatkan lagi daya tanggapnya terkhusus kepada masyarakat.

### 3. Empati (*Empathy*)

Dalam hal ini sejalan menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) bahwa Empati (*Empathy*) adalah dalam konteks pelayanan publik merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami, menghargai, dan merasakan situasi atau perasaan masyarakat yang dilayani. Ini merupakan aspek penting dalam membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis penulis menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) bahwa Empati merupakan elemen kunci dalam memperbaiki interaksi antara pemerintah atau lembaga pelayanan publik dengan masyarakat. Dengan menunjukkan empati, penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun hubungan yang lebih baik serta berkelanjutan. Hal ini juga dapat menghasilkan peningkatan dalam kualitas layanan secara keseluruhan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang menyediakan layanan tersebut.

### 4. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dalam hal ini sejalan menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) bahwa Bukti Langsung (*Tangibles*) dalam konteks pelayanan adalah salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan. Dimana dalam konteks dimensi ini mengacu pada bukti fisik atau material yang dapat dilihat, diraba, atau dirasakan oleh masyarakat pada saat mereka menggunakan layanan.

Berdasarkan hasil analisis penulis menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) bahwa Bukti Langsung (*Tangibles*) adalah menyoroti dalam memberikan kesan yang positif dan profesional terhadap pengalaman masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk itu penulis menyarankan dalam pelayanan publik agar apa yang telah dihasilkan dapat dirasakan secara langsung kepada masyarakat.

### 5. Jaminan (*Assurance*)

Dalam hal ini sejalan menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) bahwa dalam konteks manajemen pelayanan atau pelayanan publik, Jaminan (*Assurance*) merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk menjamin atau memberikan keyakinan kepada pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan. Ini mencakup berbagai aspek yang membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap penyedia layanan.

Berdasarkan hasil analisis penulis menurut

Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) bahwa Jaminan (*Assurance*) adalah dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk menjamin atau memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa layanan yang diberikan akan sesuai dengan harapan dan standar yang ditetapkan. Ini meliputi berbagai aspek seperti kompetensi staf, keandalan layanan, transparansi proses, keamanan data, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah atau keluhan masyarakat dengan baik. Untuk itu penulis menyarankan bahwa apa yang menjadi harapan masyarakat dalam hal jaminan pelayanan publik sudah sesuai dengan yang diinginkan masyarakat.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat penulis simpulkan bahwa Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang sudah meningkat, serta pelayanan publik yang memberikan kemudahan pada pelaksanaan pengelolaan arsip sehingga membantu masyarakat dan mempunyai kualitas kerja, ketetapan, kemampuan berkomunikasi bertujuan untuk mendapatkan arsip dengan mudah.

### DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono, *Manajemen Kearsipan Elektronik* : Penerbit Gava Media Online
- Ali, Adlan, dan Tanzili. 2006. *Pedoman lengkap menulis surat*. Jakarta: Kawan Pustaka.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish

## Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025

- Barthos, Basir. 2009. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Basuki, Sulistyono. 2003. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Buku Panduan Pedoman Penyusunan Skripsi diterbitkan oleh STIA Satya Negara Palembang Tahun 2023
- Fathurrahman, M. 2018. *Pentingnya Arsip Sebagai Sumber Informasi*. JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi) Vol. 3 No. 2 , 220.
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta. Liberty
- George Terry, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta
- Handoko T. Tani, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPEF
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.M. Nawawi Dg. Sibali. 2010. *Penerapan Sistem Kearsipan pada Kantor Arsip Daerah Kabupaten Kutai Barat*
- Ismail Nurdin, dan Hartati, Sri. 2019. *Metodologi Penelitian sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendikia.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*. Widya Cipta - Jurnal Sekretari dan Manajemen, 3(1), 7–16.
- Kriyantono. 2012. *Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- LAN RI. 1996. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta
- Martono, Boedi. 2006. *Sistem Kearsipan Praktis: Penyusutan dan Pemeliharaan Arsip*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Malang: UB Press.
- M. Manullang, 2012. *Dasar-dasar Manajemen Bagi Pimpinan Perusahaan*. Jakarta. Gajah Mada Press.
- Muhidin, Sambas Ali, M. S., & Winata, Hendri, M. S. 2016. *Manajemen Kearsipan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyono, Sularso, dkk. 2005. *Manajemen Kearsipan*. Semarang: UNNES.
- Norman. 1991, 'Bentuk pelayanan prima yang mungkin menjadi harapan masyarakat di sebuah rumah sakit umum'.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006
- Sanora, Neny Anindya. 2016. *Pengelolaan Arsip Pada Bagian Tata Usaha Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur*. Volume 4. Nomor 2. 4042-4056
- Sedarmayanti, 2003, *Tata Kearsipan Dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*, Bandung: Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Tata Kearsipan Dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung Ilham Jaya Offset
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke-6)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2018). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Liberty.
- Sumber Lain :**
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan,
- Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Kearsipan
- Undang-Undang No. 7 tahun 1971 tentang Arsip