

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Manajemen Kearsipan**

##### **1. Pengertian Manajemen Kearsipan**

Manajemen kearsipan merupakan suatu kegiatan yang menyusun serta mengatur arsip yang pengelolaannya didasarkan pada tatanan yang sistematis dan dapat diterima dengan logis. Manajemen kearsipan dapat dikatakan sebagai serangkaian kegiatan untuk mengelola semua unsur yang terlibat dalam proses pengelolaan fungsi, pengorganisasian, perencanaan, pembentukan staff, pengarahan dan pengawasan pada arsip sekaligus sumber daya yang mengurus arsip seperti staff kearsipan atau biasa disebut sebagai arsiparis (*archivist*), serta fasilitas kearsipan dan keuangan yang digunakan untuk mendanai penerapan kegiatan kearsipan.<sup>7</sup>

Adapun pengertian manajemen kearsipan menurut Laksmi yakni penerapan pemeliharaan yang terstruktur dan rasional atas seluruh fakta yang diperlukan bagi organisasi dalam mengelola usaha atau kegiatan pada organisasinya supaya terwujud dengan efektif dan efisien. Arsip merupakan sekumpulan dokumen yang disimpan secara sistematis dan memiliki kegunaan agar nantinya jika dibutuhkan dapat ditemukan kembali, maka dari itu,

---

<sup>7</sup> Donni Juni Priansa dan Agus Garnida, *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Cet. 2, 158.

suatu kegiatan yang berurusan dengan pemakaian arsip disebut dengan manajemen kearsipan. Manajemen kearsipan perlu dikelola dengan sebaik mungkin, karena jika tidak maka akan mempersulit pekerjaan dan memakan waktu yang banyak untuk memperoleh kembali data-data maupun surat-surat yang tersimpan hingga dalam penentuan keputusan serta pembuatan laporan dapat terhambat.<sup>8</sup>

Kurangnya perhatian pada arsip akan menyebabkan banyak arsip menjadi terbengkalai. Kondisi tersebut didasari atas pengelolaan kearsipan yang seringkali dianggap sepele daripada pekerjaan yang lain oleh sebagian organisasi. Jika sistem pengelolaan kearsipan pada organisasi kurang diperhatikan, maka akan menimbulkan berbagai permasalahan.

## **2. Fungsi Manajemen Kearsipan**

Manajemen kearsipan dilakukan dengan menjalankan fungsi manajemen berupa kegiatan perencanaan kearsipan, organisasi pada bidang kearsipan, bagian personal training (staff) kearsipan, pengarahan pekerjaan pegawai kearsipan serta kegiatan pengawasan arsip utama (operasional). Berdasarkan teori yang telah dijelaskan diatas, maka fungsi manajemen kearsipan yakni sebagai berikut:<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono, *Manajemen Kearsipan Modern dan Distribusinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2015), 6.

<sup>9</sup> Geoffrey Mills, *Manajemen Perkantoran Modern*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1991), 26.

a. Fungsi Perencanaan

Perencanaan adalah suatu syarat mutlak demi bisa melakukan manajemen yang baik, dan jika tidak melakukan perencanaan yang baik, maka dapat memungkinkan berbagai tindakan yang dilakukan menjadi sebuah kesalahan yang pada akhirnya dapat memicu suatu pengorbanan besar atau justru tidak dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>10</sup> Maka dari itu dalam menjalankan suatu perencanaan, harus mematangkan pikiran terhadap kendala yang bisa saja terjadi dalam penerapan kegiatan yang sudah direncanakan dan memikirkan opsi lain yang dapat dilakukan dalam menghadapi hambatan yang akan terjadi.

Fungsi perencanaan pada bidang kearsipan dilakukan dengan mengatur pola klasifikasi arsip, kode, serta indeks; mengurutkan panduan pemrosesan masuk dan keluarnya surat; membuat jadwal retensi arsip; dan merancang fasilitas maupun perbekalan apa saja yang dibutuhkan dalam melakukan kegiatan kearsipan.<sup>11</sup> Dengan adanya perencanaan, maka semuanya dapat dikoordinasi, diorientasikan, serta diawasi dengan begitu mudah.<sup>12</sup> Dari dasar teori tersebut, sehingga proses perencanaan merupakan suatu hal yang wajib dilakukan dengan sebaik mungkin.

---

<sup>10</sup> Alex Soemadji Nitisemito, *Manajemen: Suatu Dasar dan Pengantar*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1989) Cet. 3, 31-32

<sup>11</sup> Yohannes Suraja, *Manajemen Kearsipan*, (Malang: Dioma, 2006), 65.

<sup>12</sup> Nur Kholis, *Kiat Sukses Jadi Praktisi Pendidikan*, (Jogjakarta: Palem, 2004) Cet. 1, 33.

b. Fungsi Pengorganisasian

Pengorganisasian (organizing) pada umumnya berarti pembentukan struktur kedudukan melalui kegiatan yang telah ditentukan guna menggapai tujuan organisasi, lingkup lingkungannya, serta sumber daya yang dimiliki.<sup>13</sup> Selain itu, fungsi pengorganisasian kearsipan juga dilaksanakan dengan melakukan pengalokasian kerja, menetapkan hubungan kerja dengan intern kearsipan, serta antara bagian kearsipan dengan bagian pengolahan pada organisasi.

c. Fungsi Penyusunan Staff

Manajemen memiliki fungsi pada pengisian jabatan dapat dipaparkan sebagai pengisian jabatan pada susunan organisasi yang mempunyai cara mendaftar tenaga kerja, merekrut, memilih, mengamati kebutuhan tenaga kerja, menempatkan, mempromosikan, menilai, memberikan upah, serta membimbing orang yang dirasa perlu.<sup>14</sup> Penyusunan staff memiliki fungsi untuk perusahaan ataupun organisasi dengan mendapat jaminan bahwa akan mempunyai pegawai yang tepat serta memiliki suatu keahlian pada bidang tertentu dalam mengisi jabatan maupun pekerjaan yang telah ditentukan.

Dalam bidang kearsipan, fungsi penyusunan staff ialah melaksanakan serta menentukan kebutuhan pegawai pada bidang kearsipan, rekrutmen,

---

<sup>13</sup> Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Mitra Cendekia, 2011), 36.

<sup>14</sup> A.M. Kadarman dan Yusuf Udaya, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), 87.

seleksi, orientasi, penempatan, penggajian, jaminan kesejahteraan, pengembangan serta pemberhentian pegawai.<sup>15</sup>

d. Fungsi Pengarahan

Manajer melakukan fungsi pengarahan untuk memotivasi para pegawainya, memelihara hubungan kerja yang efektif atau komunikasi yang baik, mendorong pegawai kearsipan supaya dapat bekerja dan berkontribusi dalam menggapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>16</sup> Menurut teori yang telah dipaparkan di atas, pemimpin melakukan fungsi pengarahan terhadap para pegawainya melalui cara memberikan dorongan atau memotivasi dan menjaga komunikasi dengan baik, serta membangkitkan semangat para pegawai kearsipan guna untuk mencapai sistem kearsipan yang baik dalam suatu lembaga maupun organisasi.

e. Fungsi Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standar kinerja, menyusun sistem umpan balik informasi, membandingkan kinerja dengan penetapan standar sebelumnya, selanjutnya melakukan penentuan jika terjadi penyelewengan dan pengukuran signifikansi, serta pengambilan tindakan untuk perbaikan. Sementara itu, fungsi pengawasan merupakan menimbang dan membenarkan kinerja bawahan untuk memastikan pengimplementasian tujuan organisasi.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Yohannes Suraja, *Manajemen Kearsipan*, (Malang: Dioma, 2006), 66.

<sup>16</sup> *Ibid.*, 66.

<sup>17</sup> Suharsimi Arikunto, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 3.

Adapun langkah-langkah pengawasan menurut Kadarman ialah:

- 1) Menetapkan standar
- 2) Mengukur prestasi kerja
- 3) Membetulkan penyimpangan.<sup>18</sup>

Jika pengawasan dilaksanakan dengan cara yang kurang baik, maka akan memungkinkan terjadinya penyelewengan serta kerugian yang dialami akan semakin besar, hal ini akan berakibat tidak tercapainya suatu tujuan organisasi. Maka dari itu, jika ingin mencapai tujuan yang efektif dan efisien memerlukan pengawasan yang baik bagi setiap organisasi maupun lembaga.<sup>19</sup> Implementasi fungsi-sungsi manajemen kearsipan digunakan untuk menyokong tersiptanya suatu sistem kearsipan yang baik. Maka dari itu, seharusnya pengelola sistem kearsipan mempunyai kemampuan dalam bidang kearsipan agar dapat melaksanakan fungsi manajemen kearsipan dengan sebaik mungkin guna mencapai tujuan organisasi,

### **3. Pengertian Kearsipan**

Kata arsip berasal dari Yunani “Archivum” yang berarti ruang untuk penyimpanan, kata tersebut seringkali ditulis dengan “Archeon” yang artinya balai kota atau tempat penyimpanan dokumen yang dikhususkan untuk

---

<sup>18</sup> A.M. Kadarman dan Yusuf Udaya, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), 134.

<sup>19</sup> Alex Soemadji Nitisemito, *Manajemen: Suatu Dasar dan Pengantar*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1989) Cet. 3, 107.

permasalahan pemerintahan.<sup>20</sup> Wursanto mengemukakan bahwa arsip merupakan berkas yang tersimpan secara sistematis karena memiliki suatu nilai yang sewaktu-waktu diperlukan agar mudah ditemukan kembali.

Berdasarkan Pasal 1 UU No. 7 tahun 1971 tentang ketentuan pokok kearsipan ialah:

- a. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh Lembaga-lembaga Negara dan Badan-badan Pemerintah dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintah;
- b. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh Badan-badan Swasta dan atau perorangan, dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan.<sup>21</sup>

Menurut Amsyah, pengertian arsip merupakan suatu catatan yang ditulis dan dicetak yang berkenaan dengan huruf maupun angka dan memiliki makna serta tujuan tertentu yang menjadi bahan komunikasi dan informasi. Selain itu, Moekijat juga menyatakan bahwa kearsipan merupakan bagian dari pekerjaan kantor yang amat penting dan berwujudkan informasi tertulis dengan tepat tentang keputusan, pikiran, kontrak, saham, serta transaksi yang wajib ada jika diperlukan, supaya kantor bisa memberi pelayanan dengan baik.

Seperti yang dikatakan juga oleh Donni dan Agus, kearsipan merupakan kegiatan yang terhubung dengan seluruh tindakan pengelolaan arsip maupun

---

<sup>20</sup> Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, (Jakarta: Haji Masagung, 1990),. 3.

<sup>21</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1971 Tentang Ketentuan Pokok Kearsipan.

administrasi arsip. Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian kearsipan adalah suatu proses yang dimulai dari penyimpanan sampai pada penyusutan arsip yang harus dilaksanakan serta disimpan untuk digunakan di waktu mendatang.

#### **4. Jenis-Jenis Arsip**

Menurut Wursanto, terdapat berbagai jenis arsip. yakni:

##### **a. Arsip Menurut Subjek atau Isinya**

Berdasarkan subjek maupun isinya, arsip dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

##### **1) Arsip Keuangan**

Arsip yang berkaitan dengan segala permasalahan keuangan, contohnya laporan keuangan, surat penagihan, dan lain sebagainya.

##### **2) Arsip Kepegawaian**

Arsip yang berkenaan dengan permasalahan kepegawaian, contohnya surat pengangkatan pegawai, surat lamaran, serta daftar riwayat pegawai.

##### **3) Arsip Pemasaran**

Jenis arsip ini bersinggungan dengan masalah pemasaran, contohnya daftar harga barang, surat kebutuhan permintaan barang, surat penawaran, dan surat pesanan.

b. Arsip Menurut Bentuk dan Wujudnya

Menurut bentuk serta wujudnya, arsip dapat dikategorikan menjadi beberapa bagian yaitu:

1) Surat

Surat merupakan selembar kertas yang menyimpan berbagai macam informasi maupun data yang berperan penting demi terselenggaranya suatu organisasi. Contohnya notulen rapat, kwitansi, naskah perjanjian, naskah berita acara serta kartu pegawai.

2) Pita Rekaman

Pita rekaman yaitu media yang bisa diputar berulang kali oleh penggunanya dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan.

c. Arsip Menurut Sifat Kepentingannya

Menurut sifat kepentingannya, arsip dapat dibagi menjadi beberapa macam yakni:

1) Arsip Nonensial

Arsip yang tidak diperlukan pemrosesan dan arsip ini tidak ada keterkaitannya dengan suatu hal yang penting maka dari itu tidak harus disimpan dalam rentan waktu yang lama. Contoh: undangan, pengumuman hari libur, dan sebagainya.

2) Arsip yang diperlukan

Arsip yang masih memiliki nilai guna, akan tetapi bersifat temporer atau terkadang masih dibutuhkan.

3) Arsip Penting

Arsip ini masih memiliki kepentingan dan urgensi yang baik bersifat vital.

d. Arsip Menurut Nilai Kegunaannya

Arsip dilihat dari nilai kegunaannya dapat dibedakan sebagai berikut:

1) Nilai Guna Primer

Nilai guna primer merupakan nilai arsip berdasarkan tingkat penggunaan bagi lembaga penghasil arsip, nilai guna primer terdiri dari:

- a) Nilai guna administrasi ialah nilai guna arsip berdasarkan pada penggunaannya dalam melakukan tugas serta fungsi dari lembaga arsip.
- b) Nilai guna hukum yakni arsip yang memuat bukti dengan memiliki kekuatan hukum berdasarkan hak dan kewajiban warga negara serta pemerintah.
- c) Nilai guna kegunaan yaitu arsip yang memuat hal-hal yang terkait mengenai transaksi serta pertanggung jawaban keuangan.
- d) Nilai guna ilmiah dan teknologi adalah arsip yang berisikan data ilmiah serta teknologi yang merupakan akibat dari hasil penelitian maupun penelitian terapan.
- e) Nilai guna sekunder ialah arsip yang berlandaskan pada kepentingan arsip demi urgensi lembaga maupun untuk kepentingan umum serta penggunaannya sebagai bukti pertanggung jawaban nasional.

- f) Nilai guna pembuktian yakni arsip yang berisi fakta maupun informasi yang bisa dipakai dalam menguraikan mengenai bagaimana lembaga tersebut dapat tercipta dan berkembang.
- g) Nilai guna informasi merupakan arsip yang memuat suatu informasi yang digunakan dalam berbagai macam kepentingan.<sup>22</sup>

## **5. Jangka Waktu Penyimpanan Arsip**

Pasal 11 UUDP mewajibkan lembaga untuk menyimpan catatan yang dimaksud Pasal 5, bukti pembukuan yang dimaksud Pasal 6, data pendukung administrasi keuangan sebagaimana dimaksud Pasal 7 ayat (2) huruf a selama 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak akhir tahun buku perusahaan yang bersangkutan.

Bagi data pendukung administrasi keuangan yang dimaksud Pasal 7 ayat (2) Huruf b disimpan sesuai dengan kebutuhan lembaga yang bersangkutan. Dokumen lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, jangka waktu penyimpanan ditetapkan berdasarkan nilai guna dokumen tersebut. Jangka waktu tersebut di atas, disusun oleh perusahaan dalam suatu jadwal retensi yang ditetapkan dengan keputusan yang ditetapkan dengan keputusan pimpinan lembaga.

Ketentuan Pasal 11 di atas menggantikan ketentuan jangka waktu penyimpanan dokumen perusahaan yang diatur Pasal 6 KUHD. Pasal 6 KUHD mewajibkan perusahaan untuk menyimpan setiap catatan mengenai keadaan

---

<sup>22</sup> Wursanto, *Kearsipan I*, (Yogyakarta: Kanisius Yogyakarta, 1991).

kekayaan dan semua hal yang menyangkut keadaan perusahaan selama jangka waktu 30 (tiga puluh) tahun. Berkaitan dengan hal yang menyangkut surat-surat, telegram-telegram yang diterimanya serta turunan-turunan surat-surat dan telegram-telegram yang dikeluarkan wajib disimpan selama 10 (sepuluh) tahun.

## 6. Arsip Digital

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, digital adalah yang berhubungan dengan angka-angka untuk sistem perhitungan tertentu. Sementara jika dikaitkan dengan istilah digitalisasi, digitalisasi merupakan proses pemberian atau pemakaian sistem digital. Berdasarkan arti kata dari digital/digitalisasi, maka kaitan antara istilah digital/digitalisasi dengan arsip adalah dalam konteks medianya. Dimana penyimpanan arsip dilakukan dalam bentuk digital, sehingga disebut sebagai arsip digital.

Dengan demikian yang dimaksud arsip digital merupakan data (arsip) yang dapat disimpan dan ditransmisikan dalam bentuk terputus-putus, atau dalam bentuk kode-kode biner yang dapat dibuka, dibuat atau dihapus dengan alat komputasi yang dapat membaca atau mengolah data dalam bentuk biner, sehingga arsip dapat digunakan atau dimanfaatkan. Biner (*binary*) dalam Bahasa Inggris adalah kembar atau pasangan atau sepasang. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, biner artinya terjadi dari atau ditandai oleh dua benda atau dua bagian<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> Sambas Ali Muhidin, dkk, *Pengelolaan Arsip Digital*, Universitas Pendidikan Indonesia, Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen, Volume 2, Nomor 3, November 2016, 179.

Data-data yang dapat diolah dalam bentuk digital dapat berupa gambar, suara, video, tulisan atau data lainnya yang dapat dijadikan sebagai sebuah data dalam bentuk biner, sehingga dapat diolah dalam program komputasi dan disimpan dalam penyimpanan data digital. Media yang dapat menyimpan data digital memiliki bentuk yang berbeda dengan fisik arsip aslinya. Media tersebut tidak dapat dibaca secara langsung tanpa menggunakan alat bantu pembaca media digital, seperti komputer atau lainnya.

Media pembaca data digital yang saat ini populer antara lain: Hard Disk Drive (HDD), kartu penyimpanan, SSD atau bentuk lainnya. Sementara media penyimpanan digital yang sekarang umum digunakan adalah menggunakan *harddisk*, karena memiliki kapasitas yang besar, harga yang relatif murah, daya tahan yang cukup baik, dan dapat diintegrasikan ke dalam sistem server komputer.

#### a. Kedudukan Arsip Digital

Kedudukan arsip digital dapat dilihat dalam dua perspektif, yaitu dalam perspektif media penyimpanan arsip, dan dalam persepektif proses kegiatan pengelolaan arsip. Dalam persepektif media penyimpanan arsip, kedudukan arsip digital termasuk dalam kelompok arsip media baru, yaitu arsip yang isi informasi dan bentuk fisiknya direkam dalam media magnetik menggunakan perangkat elektronik atau dalam bentuk media citra bergerak, gambar statik dan rekaman suara yang diciptakan dalam rangka pelaksanaan kegiatan organisasi, maupun perorangan. Dengan demikian arsip digital termasuk pada kelompok arsip elektronik. Arsip elektronik

merupakan arsip yang diciptakan, digunakan, dan dipelihara sebagai bukti transaksi, aktivitas dan fungsi lembaga atau individu yang ditransfer dan diolah dengan sistem komputer<sup>24</sup>.

Sementara dalam persepektif proses kegiatan pengelolaan arsip, kegiatan pengelolaan arsip digital termasuk pada sistem pengelolaan arsip manual dan elektronik (*hybrid system*) atau otomatisasi pengelolaan arsip. Pengelolaan arsip sistem hibrid ini, sebagaimana dilakukan melalui media manual/kertas dan sebagian lagi melalui media elektronik.

b. Tahapan Pengelolaan Arsip Digital

Kegiatan pengelolaan arsip digital setidaknya meliputi dua hal, yaitu penyimpanan arsip dan penemuan kembali arsip. Kegiatan penyimpanan arsip digital adalah kegiatan pengelolaan arsip yang dimulai dari kegiatan alih media arsip sampai pada penataan arsip dalam media baru. Alih media arsip merupakan proses pengalihan media arsip dari satu bentuk media ke bentuk media arsip lainnya, dengan menggunakan alat pemindai (*scanner*) dalam rangka penyelamatan fisik dan informasi arsip.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 Pasal 40, disebutkan bahwa alih media arsip merupakan salah satu cara atau kegiatan dalam pemeliharaan arsip dinamis. Terdapat dua tujuan dilakukannya alih media arsip, yaitu untuk mempercepat layanan akses (aktif dan inaktif), dan untuk pelestarian arsip. Tujuan alih media arsip untuk mempercepat layanan

---

<sup>24</sup> Sambas Ali Muhidin dan Hendri Winata, *Manajemen Kearsipan: untuk Organisasi Publik, Bisnis, Sosial, Politik, dan Kemasyarakatan*, (Bandung: CV. Pustaka Setia., 2016), 426.

akses arsip, dilakukan terkait tujuan pengelolaan arsip yang efektif dan efisien<sup>25</sup>.

Sementara penemuan kembali arsip merupakan kegiatan penemuan kembali arsip-arsip yang dibutuhkan untuk kepentingan pelaksanaan kegiatan organisasi. Penemuan kembali arsip digital dapat dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan perangkat komputer, dimana arsip digital tersimpan.
- 2) Membuka folder daftar arsip yang menyimpan file arsip yang akan dicari.
- 3) Melakukan pencarian file arsip pada daftar arsip.
- 4) Membuka file arsip yang sudah ditemukan, melalui fasilitas *hyperlink*.
- 5) Melakukan pencetakan (print) arsip.

Dalam kegiatan penyimpanan arsip digital, khususnya yang terkait alih media arsip dari media kertas ke media elektronik (komputer) adalah<sup>26</sup>:

- 1) Menyiapkan surat/naskah dinas yang akan di alih media.
- 2) Melakukan scanning terhadap naskah/surat.
- 3) Membuat folder-folder pada komputer, sebagai tempat penyimpanan surat atau naskah dinas yang telah di *scan*.
- 4) Membuat *hyperlink* yaitu menghubungkan antara daftar arsip dengan arsip hasil *scan*.

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, 411.

<sup>26</sup> *Ibid.*, 412.

- 5) Membuat kelengkapan administrasi alih media, yang terdiri dari: surat keputusan tim alih media, berita acara persetujuan alih media, berita acara legalisasi alih media, daftar arsip usul alih media, dan daftar arsip alih media<sup>27</sup>.

## **7. Sistem Kearsipan**

Sistem kearsipan merupakan serangkaian kerja yang tertata yang dapat dijadikan pedoman sebagai penyimpanan arsip agar dapat ditemukan dengan cepat dan tepat pada saat dibutuhkan. Kearsipan juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang terdiri dari penciptaan arsip, pemanfaatan arsip, penyimpanan arsip (*filling*), penemuan kembali arsip (*finding*) dan pemeliharaan, arsip dan pemusnahan arsip sebagai bagian dari kegiatan kearsipan, *filling* memiliki peranan yang sangat penting.

### **a. Tahap Penciptaan Arsip**

Dalam tahap ini, arsip diciptakan atau dibuat, setelah itu digunakan sebagai media informasi. Terdapat dua cara menciptakan arsip, yang pertama diterima dari seseorang maupun lembaga organisasi yang bersumber dari organisasi lain atau eksternal, yang meliputi formulir, surat maupun laporan. Yang kedua, dapat diciptakan atau dibuat oleh beberapa orang secara internal yang berada di dalam suatu organisasi.

### **b. Tahap Pemanfaatan Arsip**

---

<sup>27</sup> *Ibid.*, 180-181.

Arsip mempunyai peran yang sangat penting bagi sebuah lembaga atau perusahaan, maka keberadaan arsip perlu mendapatkan perhatian khusus sehingga keberadaan arsip pada sebuah lembaga atau perusahaan benar-benar menunjukkan peran yang sesuai dan dapat mendukung penyelesaian pekerjaan yang dilakukan semua personil dalam lembaga atau perusahaan tersebut. Menurut Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono ada beberapa kegunaan arsip, antara lain sebagai berikut<sup>28</sup>:

- 1) Arsip sebagai sumber ingatan atau memori
- 2) Arsip yang disimpan merupakan bank data yang dapat dijadikan pencarian informasi apabila diperlukan. Dengan demikian kita bisa mengingat atau menemukan kembali informasi-informasi yang terekam dalam arsip tersebut.
- 3) Arsip sebagai bahan pengambil keputusan
- 4) Pihak manajemen dalam kegiatannya tentunya memerlukan berbagai data atau informasi yang akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Data dan informasi tersebut dapat ditemukan dalam arsip yang disimpan dalam berbagai media elektronik maupun non elektronik.
- 5) Arsip sebagai bukti legalitas.
- 6) Arsip yang dimiliki organisasi memiliki fungsi sebagai pendukung legalitas atau bukti-bukti apabila diperlukan.

---

<sup>28</sup> Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono, *Manajemen Kearsipan Modern: Dari Konvensional ke Basis Komputer*, (Yogyakarta: Gava Media, 2005).

- 7) Arsip sebagai rujukan historis.
- 8) Arsip merekam informasi masa lalu dan menyediakan informasi untuk masa yang akan datang. Sehingga arsip dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui perkembangan sejarah dinamika kegiatan organisasi. Tidak semua arsip mempunyai kegunaan yang sama, setiap arsip punya kegunaan yang berbeda. Guna lain dari arsip adalah sebagai alat ukur kegiatan organisasi dan sebagai sumber ilmu pengetahuan

c. Tahap Penyimpanan Arsip (*Filling*)

Pada dasarnya, penyimpanan arsip dilakukan dengan menggunakan cara tertentu secara sistematis yang dimaksudkan untuk membantu dan mempermudah dalam penyimpanan dan penemuan kembali arsip tersebut. Metode penyimpanan tersebut sering disebut sistem penyimpanan arsip (*filling system*). Sistem penyimpanan dan penemuan kembali arsip terdiri atas<sup>29</sup>:

1) Sistem Abjad (*Alphabetical Filling System*)

Sistem penerimaan, penyusunan, penyimpanan, penggunaan, pemeliharaan, dan penemuan kembali warkat menggunakan petunjuk abjad. Warkat yang akan disimpan dikelola berdasarkan nama orang atau organisasi.

2) Sistem Masalah/Perihal/Pokok Soal (*Subject Filling System*)

---

<sup>29</sup> Rr. Sarwendah Pancaningsih, *Manajemen Kearsipan*, Jurnal Orbith Vol. 12 No. 3, November 2016, 123.

Salah satu sistem penyimpanan dokumen yang berdasarkan kepada isi dari dokumen itu. Isi dokumen sering disebut perihal, pokok masalah, permasalahan, pokok surat atau subjek.

3) Sistem Nomor (*Numerical Filling System*)

Salah satu sistem penyimpanan dan penemuan kembali arsip yang disusun dengan menggunakan kode/nomor.

4) Sistem Tanggal/Urutan Waktu (*Chronological Filling System*)

Sistem penyimpanan dan penemuan kembali arsip berdasarkan tanggal, bulan, tahun. Dalam sistem ini yang dijadikan kode penyimpanan dan penemuan kembali arsip adalah tanggal, bulan atau tahun pembuatan yang tercantum dalam arsip itu sendiri.

5) Sistem Wilayah/Regional/Daerah (*Geographical Filling System*)

Sistem penyimpanan dokumen, berkas, atau arsip yang dijadikan pedoman adalah menemukan arsip secara cepat berdasarkan wilayah dari pengirim surat atau wilayah yang dikirim surat.

d. Tahap Penemuan Kembali Arsip (*Finding*)

Penemuan kembali arsip dapat dilakukan baik secara manual ataupun secara mekanik. Penemuan kembali secara manual berarti penemuan kembali dilakukan melalui kemampuan manusia tanpa menggunakan tenaga mesin. Sedangkan penemuan kembali dengan mekanik lebih banyak untuk menunjukkan lokasi penyimpanan arsip melalui sarana elektronik (komputer).

Arsip tidak boleh disimpan sembarangan, harus disimpan menggunakan sistem pengelolaan arsip yang baik dan benar sehingga arsip tersebut dapat dengan mudah ditemukan kembali dengan cepat, tepat pada waktu dibutuhkan. Agar penemuan kembali arsip dapat terlaksana dengan baik, perlu memperhatikan beberapa syarat:

- 1) Kebutuhan pemakai arsip atau surat harus diteliti dahulu dan sistemnya harus mudah diingat.
- 2) Harus di dasarkan atas kegiatan nyata instansi yang bersangkutan, maka disusun kata tangkap atau indeks sebagai tanda pengenal.
- 3) Sistem penemuan kembali arsip harus logis, konsisten dan mudah diingat, serta didukung oleh peralatan dan perlengkapan.
- 4) Sistem penemuan harus didukung oleh personil yang terlatih dan harus mempunyai daya tangkap yang tinggi, cepat, tekun, suka bekerja, senang bekerja secara detail tentang informasi.<sup>30</sup>

e. Tahap Pemeliharaan Arsip

Selama periode penyimpanan, satu lembar arsip memungkinkan untuk dicari serta digunakan kembali yang sering disebut dengan arsip dinamis aktif. Akan tetapi, jika ada arsip yang sudah tidak dipergunakan kembali secara terus menerus harus dimusnahkan atau dipindahkan.

f. Tahap Pemusnahan Arsip

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, 123.

Pemusnahan arsip adalah tindakan/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 lagi dikenal baik isi maupun bentuknya. Arsip-arsip yang sudah tidak berguna lagi, perlu dimusnahkan untuk memungkinkan tersedianya tempat penyimpanan dan pemeliharaan yang lebih baik terhadap arsip-arsip yang mempunyai nilai guna<sup>31</sup>. Menurut Zulkifli Amsyah pemusnahan arsip dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu<sup>32</sup>:

- 1) Pembakaran. Pemusnahan arsip dengan cara ini cukup mudah, tetapi memakan waktu cukup lama. Oleh karena itu pembakaran bisa dilakukan jika jumlah arsip yang dimusnahkan tidak banyak.
- 2) Pencacahan. Pemusnahan arsip dengan cara ini dilakukan secara bertahap, artinya tidak harus selesai pada saat itu, melainkan dapat dilakukan secara rutin tidak perlu waktu khusus dan sebaiknya mempunyai mesin pencacah kertas.
- 3) Penghancuran. Pemusnahan arsip dengan cara ini adalah dengan menuangkan bahan kimia di atas tumpukan arsip. Cara ini cukup berbahaya karena bahan kimia yang digunakan dapat melukai percikannya mengenai badan. Sedangkan prosedur pemusnahan arsip

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, 124.

<sup>32</sup> Zulkifli Amsyah, *Manajemen Kearsipan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003).

pada umumnya terdiri dari seleksi, pembuatan berita acara pemusnahan dan pelaksanaan pemusnahan arsip dengan saksi-saksi.

## **B. Pelayanan Administrasi**

### **1. Pengertian Pelayanan Administrasi**

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi maupun perorangan pada konsumen yang membutuhkan pelayanan dan bersifat tidak berwujud serta tidak dimiliki. Karakteristik pelayanan ialah tidak dapat diraba, terdiri dari suatu tindakan sosial, serta untuk produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat terpisahkan dengan nyata, karena terjadi secara bersamaan pada waktu dan tempat yang sama.<sup>33</sup>

Moenir juga mengemukakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh kelompok/perorangan yang berlandaskan dengan faktor material melalui prosedur serta metode yang ditentukan guna memenuhi hak kepentingan orang lain.<sup>34</sup> Adapun pengertian administrasi menurut Sondang P. Siagian adalah keseluruhan proses Kerjasama yang melibatkan dua orang atau lebih dan berdasarkan pada rasionalitas yang telah ditentukan demi tercapainya tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan. Menurut Herbert Simon administrasi didefinisikan sebagai suatu aktivitas kelompok guna mencapai tujuan secara bersama-sama.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Sutopo dan Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: LAN-RI, 2003), 8.

<sup>34</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 26-27.

<sup>35</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfa Beta, 2014), 2.

Dari beberapa teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi merupakan jenis pelayanan yang telah diberikan oleh suatu unit pelayanan yang berhubungan dengan kegiatan tata usaha dan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, seperti surat keterangan, izin, rekomendasi dan lain sebagainya.

## 2. Pengertian Administrasi

Kata administrasi berasal dari Bahasa Inggris “*administration*” yang dialihkan dalam bentuk infinitif *to admister* yang berarti *to manage* atau mengelola. Jika dalam Bahasa Belanda “*administratie*” diartikan sebagai pengelolaan organisasi, ketatausahaan, dan manajemen sumber daya. Administrasi memiliki pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit ialah dikaitkan dengan aktivitas ketatausahaan. Pada hakikatnya, tata usaha adalah kegiatan yang mengendalikan suatu informasi. Selain itu, tata usaha sering dimaknai dengan aktivitas yang berhubungan dengan menulis/mencatat, menyimpan, menggandakan, atau yang lebih dikenal dengan *clerical work*.<sup>36</sup>

Adapun pengertian administrasi dalam arti luas adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan kerjasama yang dilakukan oleh kelompok atau perorangan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kerjasama merupakan aktivitas yang dilaksanakan secara bersama-sama oleh kelompok yang teratur dan terarah sesuai dengan persetujuan sebelumnya.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Ulbert Silalahi, *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2013), 5.

<sup>37</sup> *Ibid.*, 8.

Definisi administrasi menurut Dwight Waldo adalah administrasi sebagai cara yang kooperatif dan memiliki daya rasionalitas yang tinggi. Selain itu, Dimock & Dimock juga mengemukakan pengertian dari administrasi merupakan ilmu yang mempelajari apa yang diinginkan oleh masyarakat kepada pemerintah, serta cara untuk memperolehnya.<sup>38</sup> Menurut Soetarto dan Soewarno, administrasi merupakan proses terselenggaranya urusan segala kegiatan pada setiap usaha kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok manusia guna mencapai tujuan tertentu. Sedangkan, administrasi menurut Harris Muda Nasution ialah pekerjaan yang bersifat mengelola semua kegiatan yang berkaitan dengan surat-menyurat, tulis-menulis, serta membukukan setiap perubahan yang dialami pada organisasi tersebut.<sup>39</sup>

### **3. Ruang Lingkup Administrasi**

Ruang lingkup administrasi menurut The Liang Gie adalah mencakup seluruh informasi maupun keterangan mengenai sesuatu hal yang didapatkan melalui pengamatan, seperti:<sup>40</sup>

#### **a. Menghimpun**

Menghimpun merupakan bentuk kegiatan yang mencari serta mengumpulkan informasi maupun keterangan secara jelas lalu disimpan dengan tujuan supaya dapat digunakan kembali apabila suatu saat diperlukan.

---

<sup>38</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfa Beta, 2014), 2.

<sup>39</sup> Hardiyansyah, *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), 10.

<sup>40</sup> The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2009), 9.

b. Menulis atau Mencatat atau Mengetik

Merupakan kegiatan selanjutnya yang dilakukan setelah menghimpun data dan dapat disimpan, dibaca, maupun dikirim.

c. Mengelola

Mengelola atau menganalisis suatu data administrasi yang sudah ada demi memperoleh hasil dari data yang telah dihimpun sebelumnya.

d. Menyimpan

Menyimpan adalah aktivitas yang dilakukan untuk menyelamatkan dokumen yang menggunakan berbagai cara agar dapat digunakan kembali jika diperlukan suatu saat nanti.

e. Mengirim

Mengirim merupakan bentuk kegiatan untuk membagikan file atau data kepada pihak lain yang berkaitan dalam organisasi maupun dari luar organisasi.

Selain itu, Hadari Nawawi juga menjelaskan secara umum bahwa ruang lingkup administrasi meliputi berbagai bidang kegiatan, antara lain:

a. Manajemen Administratif (*Administrative Management*)

Bidang ini dapat disebut juga sebagai *Management of Administrative Function* yang berarti suatu rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk mengarahkan seluruh anggota yang ada di organisasi maupun kelompok kerjasama agar melakukan hal-hal yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan dan ingin dicapai. Manajemen administratif meliputi:

- 1) Perencanaan (*Planning*)
- 2) Organisasi (*Organization*)
- 3) Pengarahan atau Bimbingan (*Direction or Commanding*)
- 4) Koordinasi (*Coordination*)
- 5) Pengawasan (*Controlling*)
- 6) Komunikasi (*Communication*)

b. Manajemen Operatif (*Operative Management*)

Bidang ini biasa disebut sebagai *Management of Operative Function* yang merupakan suatu rangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk membina serta mengarahkan setiap orang supaya dapat mengerjakan suatu pekerjaan dengan tepat dan akurat. Manajemen operatif, meliputi:

- 1) Ketatausahaan
- 2) Kepegawaian
- 3) Keuangan
- 4) Pembekalan
- 5) Hubungan Masyarakat<sup>41</sup>

### 3. Tujuan Administrasi

Pada umumnya, administrasi memiliki beberapa tujuan, antara lain:

a. Meninjau Kegiatan Administrasi

Dalam pelaksanaannya, administrasi mesti dikerjakan secara sistematis dan teratur. Implementasi administrasi yang baik ialah menjadikan suatu

---

<sup>41</sup> Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 1996), 36.

organisasi atau lembaga dapat memantau apa, bagaimana, mengapa, dimana, serta kapan kegiatan itu harus dilakukan.

b. Mengatur Program Usaha

Organisasi maupun lembaga tentunya membutuhkan suatu informasi atau data yang akan digunakan sebagai bahan acuan guna menyusun program kerja yang unggul. Pada dasarnya, informasi atau data dapat diperoleh melalui kegiatan administrasi. Kondisi inilah yang digunakan sebagai alasan mengapa proses administrasi perlu dilaksanakan secara sistematis. Karena itu akan mudah menemukan informasi maupun data yang dibutuhkan.

c. Mengamankan Kegiatan Usaha

Untuk mendapatkan kepastian keamanan pada usaha, maka perlu proses administrasi yang bagus karena dapat memantau semua kegiatan baik dari dalam maupun dari luar. Selain itu juga dengan adanya proses administrasi yang baik akan membuat segala aktivitas atau transaksi dapat terperinci secara detail.

d. Evaluasi Kegiatan Organisasi

Sebuah organisasi maupun lembaga akan sangat terbantu dengan adanya sistem administrasi yang baik. Karena dengan pengelolaan administrasi yang baik, akan mendapatkan beragam informasi maupun data yang pada akhirnya semua informasi dan data tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap segala aktivitas yang telah dilaksanakan selama ini.

#### 4. Fungsi Administrasi

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah sesuatu yang pasti ada pada setiap kegiatan administrasi. Apabila tidak ada perencanaan, maka pelaksanaan suatu kegiatan tentu akan mengalami kendala atau bahkan kegagalan hendak mencapai tujuan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Suatu kegiatan yang membentuk dan merangkai hubungan kerja antara individu hingga terbentuknya suatu usaha guna untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya disebut pengorganisasian. Pada pengorganisasian, termuat berbagai tugas serta tanggung jawab secara detail yang sesuai dengan bidang maupun bagian sehingga tercipta hubungan kerjasama yang seimbang dan lancar dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

c. Bimbingan atau Pengarahan (*Direction or Commanding*)

Bimbingan dapat diartikan sebagai mengolah, menjaga, serta membuktikan bahwa setiap individu yang baik dalam organisasi secara sistematis dan fungsional supaya dapat berusaha pada setiap kegiatan yang dilakukan guna untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu, pengarahan memiliki definisi yaitu sesuatu yang memberikan petunjuk, pertimbangan

serta bimbingan kepada para pegawai yang turut serta baik secara struktural ataupun fungsional supaya dapat melaksanakan tugas dengan lancar.<sup>42</sup>

d. Koordinasi (*Coordination*)

Koordinasi merupakan proses menyatukan individu dengan bahan dan sumber yang lain yang bertujuan untuk mencapai cita-cita yang sudah ditentukan. Koordinasi membawa individu, pemikiran, serta tujuan ke dalam hubungan yang serasi serta produktif untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>43</sup>

e. Pengawasan (*Controlling*)

Sondang P. Siagian mengemukakan bahwa pengawasan merupakan suatu proses pengamatan dan pelaksanaan seluruh aktivitas yang dilakukan oleh organisasi guna menjaga supaya seluruh pekerjaan yang tengah dilaksanakan berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.<sup>44</sup> Sementara itu, Hadari Nawawi juga mengemukakan bahwa pengawasan pada administrasi adalah kegiatan yang mengukur tingkat efektivitas kinerja individu dan tingkat efisiensi dalam menggunakan alat dan metode tertentu untuk mencapai suatu tujuan.<sup>45</sup>

f. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan proses penyajian segala macam informasi maupun gagasan, serta pendapat dan saran dengan tujuan untuk

---

<sup>42</sup> *Ibid.*, 36.

<sup>43</sup> Oteng Sutisna, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1993), 237.

<sup>44</sup> Sondang P. Siagian, *Filsafat Pendidikan*, (Jakarta: Haji Masagung, 1989), 125.

<sup>45</sup> Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 1984), 43.

mempermudah kerjasama suatu kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>46</sup> Sedangkan komunikasi yang dikemukakan oleh Sutisna merupakan proses penyampaian informasi, penjelasan, perasaan, pertanyaan, serta ide antar individu maupun antar kelompok.<sup>47</sup>

### **C. Kinerja Pelayanan Administrasi**

Kinerja merupakan hasil keberhasilan yang diraih oleh seseorang dalam melakukan pekerjaan pada jangka waktu tertentu yang berbanding dengan beberapa kemungkinan, misalnya standar hasil kerja. Sasaran yang telah ditentukan sebelumnya serta telah disetujui bersamaan dengan konsep kerja yang berdasarkan pada dua macam bentuk kinerja, yakni kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja individu dalam suatu lembaga atau organisasi, sedangkan kinerja organisasi merupakan integritas hasil kerja yang dicapai pada organisasi. Kedua macam bentuk kinerja ini kaitannya sangat erat, sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi yang dijalankan pegawai sangat berperan penting terhadap tercapainya tujuan organisasi.<sup>48</sup>

Adapun definisi kinerja menurut Mangkunegara ialah seorang yang menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.<sup>49</sup> Selain itu, Sinambela dkk juga menyatakan bahwa kinerja pegawai

---

<sup>46</sup> *Ibid.*, 46.

<sup>47</sup> Oteng Sutisna, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1993), 226.

<sup>48</sup> Yuvenalis Lavung, *Studi Kinerja Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Bila Talang Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara*, e-Journal Administrasi Negara, Vol 5 No 3, 2017., 6287.

<sup>49</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 67.

merupakan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai untuk melakukan sesuatu dengan keahlian yang telah ditentukan.<sup>50</sup>

Berdasarkan paparan diatas, maka dapat disimpulkan kinerja merupakan prestasi yang dilakukan, menelaah dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang disesuaikan dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang berdasarkan pada sikap, pengetahuan, keterampilan, serta motivasi. Setiap organisasi ataupun individu pasti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dengan memperhatikan sasaran atau target. Keberhasilan suatu organisasi atau individu dalam memenuhi sasaran atau target tersebut adalah kinerja.

### **1. Jenis Kinerja**

Menurut Sudarto, terdapat beberapa jenis kinerja yakni sebagai berikut<sup>51</sup>:

#### **a. Kinerja Organisasi**

Yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses dan kinerja individu, yang membutuhkan standar kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.

#### **b. Kinerja Proses**

Yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar

---

<sup>50</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT. BumiAksara, 2006), 136.

<sup>51</sup> Yudos Sudarto, *Budidaya Wuluh*, (Yogyakarta: Kanisius, 1993), 3.

kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak mencerminkan potensi organisasi.

c. Kinerja Individu

Yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Dengan adanya beberapa jenis kinerja yang telah disebutkan dan dijelaskan diatas, kinerja perseorangan harus lebih diperhatikan karena kinerja organisasi merupakan hasil dari kumpulan kinerja perseorangan atau individu. Selain itu kinerja aparat dapat diartikan sebagai bentuk ukuran efisiensi dan efektif tidaknya suatu organisasi itu dijalankan.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja suatu organisasi di masa depan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi;
- b. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi;
- c. Sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas pegawai untuk bekerja dan berkarya secara optimal;
- d. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi;

e. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi<sup>52</sup>.

Kinerja organisasi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal, secara lebih lanjut kedua faktor tersebut diuraikan sebagai berikut:

a. Faktor Internal

- 1) Faktor politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban, yang akan mempengaruhi keterangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.
- 2) Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar.
- 3) Faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di masyarakat, yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.

b. Faktor Eksternal

- 1) Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi
- 2) Struktur organisasi, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.

---

<sup>52</sup> Hessel Nogi Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2007), 180.

- 3) Sumber daya manusia, yaitu kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.
- 4) Budaya organisasi yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi cita-cita organisasi yang bersangkutan<sup>53</sup>.

Dari penjelasan di atas terkait dengan faktor-faktor yang menjadi penentu dalam kinerja, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai memiliki dimensi yang luas, akan tetapi semua berfokus pada pencapaiannya tujuan organisasi. Hal ini menjadi penting karena faktor-faktor tersebut yang akan mengarahkan pegawai untuk membawa dan melaksanakan tujuan dari organisasi tersebut. Faktor-faktor inilah yang menjadi pedoman seseorang pegawai dalam menunjukkan kinerja performa yang konsisten.

### **3. Indikator Kinerja**

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Menurut Ratminto dan Winarsih mengemukakan indikator kinerja antara lain: *economy, efficiency, effectiveness, equity*. Indikator tersebut diuraikan sebagai berikut<sup>54</sup>:

- a. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya sesedikit mungkin dalam proses pelayanan publik.

---

<sup>53</sup> *Ibid.*, 181.

<sup>54</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 147.

- b. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya pertandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi.
- d. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pegawai lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses aktivitas dari individu atau organisasi terhadap pelanggan atau konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan juga diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi.

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang telah diberikan oleh suatu unit pelayanan yang berhubungan dengan kegiatan tata usaha dan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, seperti surat keterangan, izin, rekomendasi dan lain sebagainya.