

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Didukung dengan adanya perkembangan teknologi dan juga keilmuan yang semakin pesat sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu organisasi atau lembaga didalam sektor pemerintahan atau swasta. Pada dasarnya kegiatan organisasi membutuhkan segala bentuk informasi sebagai suatu cara pendukung proses kerjanya administrasi dan salah satu fungsi manajemen terlaksana. Salah satu bentuk sumber informasi yang dijadikan sebagai cara pendukung proses kerja itu adalah arsip.

Proses kerja administrasi disuatu organisasi pemerintahan atau swasta yang identik dengan penata usaha seperti menghimpun dokumen, mencatat didalam buku agenda, lalu melakukan pengolahan, menggadakan, kemudian pengiriman, dan terakhir penyimpanan dokumen. Kegiatan didalam organisasi tidak terlepas dari adanya pengelolaan, karena tanpa adanya pengelolaan akan menyulitkan dalam tercapai target tujuan. Pengelolaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan memberi pengawasan terhadap suatu yang dilaksanakan sehingga dapat tercapainya tujuan yang sudah ditentukan.

Tata kelola arsip yang baik dapat menunjang tercapainya tujuan di suatu organisasi, dengan tata kelola arsip yang efektif akan berpengaruh terhadap penelusuran dan pencarian data ataupun informasi yang baik untuk dijadikan bahan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan. Biasanya dalam pelaksanaannya tata kelola didalam suatu organisasi dihadapkan dengan beberapa masalah, salah satunya adalah ketika tata kelola itu masih belum baik dalam pelayanan kearsipannya.

Tata kelola arsip di organisasi merupakan bagian dari pelayanan *public* tetapi dibeberapa organisasi memiliki tata kelola kearsipan yang kurang rapi dan tidak tertib, jika ada yang memerlukan suatu berkas mereka harus menunggu lama dan akan hal itu pelayanan publik masih belum maksimal, karena yang seharusnya bisa melayani dengan lebih cepat tetapi menjadi lambat dan ketika bisa melayani

beberapa orang secara bersamaan tetapi karena tata kelola yang tidak bagus mengakibatkan dokumen tidak dapat ditemukan dengan cepat membuat tidak dapat melayani beberapa orang secara bersamaan.

Apabila tenaga administrasi tidak mampu untuk meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini disebabkan karena mutu yang kurang disenangi oleh pelanggan, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, pelayanan yang kurang baik, maka produk yang ditawarkan tidak akan laku.

Pengelolaan arsip yang baik dapat mendukung kegiatan administrasi untuk memperkuatnya. Mengelola arsip tidak memakan banyak waktu, tetapi perlu dilakukan secara konsisten. Permasalahan umum dalam pengelolaan arsip, yaitu kurangnya pemahaman akan pentingnya arsip akibat kualifikasi pegawai yang kurang memadai, menyebabkan penempatan pegawai yang disertai tugas dan tanggung jawab pengelolaan arsip. tidak berdasarkan persyaratan yang disyaratkan, bahkan banyak yang menganggap rendahnya pendidikan pegawai sudah cukup, volume arsip akan terus bertambah jika ruang penyimpanan arsip tidak ditambah, maka arsip akan tetap tidak berpenghuni. . dan hilang instruksi arsip yang ditentukan secara default. dalam suatu lembaga atau organisasi yang harus dipenuhi oleh para arsiparis pekerjaan tidak seragam dan tidak ada tujuan yang jelas, sangat sulit mencari arsip secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan unit atau unit lain. Hal ini mungkin karena sistem yang belum sempurna atau administrator yang kurang mumpuni. Pengelolaan arsip meliputi: pembuatan, penyimpanan, pengambilan, penghapusan, pemindahan dan pemusnahan. Arsip sangat penting bagi terlaksananya sebuah organisasi. Oleh karena itu, setiap arsip harus dirawat dan disimpan dengan baik. Apabila suatu saat arsip tersebut dibutuhkan kembali bisa ditemukan dengan cepat dan tepat, sehingga dapat tercapainya mutu layanan administrasi yang baik (Ulum, dkk. 2017:3).

Dengan menyadari betapa pentingnya arsip sebagai pusat ingatan dan sumber informasi, maka pemerintah Indonesia memberlakukan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Dalam Bab II pasal 3 terdapat beberapa tujuan penyelenggaraan kearsipan. Salah satunya adalah menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga Negara, lembaga pendidikan,

perusahaan, prganisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan, serta Arsip Nasional Republik Indonesia sebagai penyelenggara kearsipan nasional.

Dilihat dari uraian di atas bahwa pentingnya arsip. Di mana arsip berperan sebagai pusat memori dan sumber informasi, yang sangat diperlukan dalam organisasi mana pun untuk menjalankan semua aktivitasnya dengan benar. Di kantor-kantor lembaga pemerintah dan lembaga swasta. Arsip sangat penting karena merupakan bukti dari suatu peristiwa atau kegiatan yang terekam dalam bentuk nyata sehingga dapat diperoleh kembali. Arsip harus merupakan bukti yang berisi data. Data ini menjadi dasar pengambilan keputusan dan sumber informasi. Secara umum, ada dua bentuk arsip: yang pertama adalah arsip dengan sarana elektronik, seperti komputer. Keuntungannya adalah menyimpan *file* di komputer memudahkan untuk dapat menemukan *file* yang di cari dan simpan untuk waktu yang lama dan juga simpan arsip dalam jumlah besar. Kedua, arsip kertas berisi data, teks, statistik, dan gambar. Arsip formulir ini dapat memberikan informasi untuk penggunaan jangka pendek. Semua jenis arsip harus ditemukan kembali baik secara fisik maupun intelektual. Dalam proses penyajian informasi agar pengelola dapat mengambil keputusan dan merencanakan kebijakan, industri kearsipan harus memiliki sistem dan metode kerja yang baik.

Kepuasan layanan penting sebagai evaluasi untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di Kantor Arsip Universitas Pendidikan Indonesia. Karena dengan adanya penilaian kepuasan tersebut dapat membantu memperbaiki tata kelola dan layanan arsip. Pemerintah Indonesia memberlakukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Bab I pasal 1 terdapat ketentuan umum mengenai pelayanan public, salah satu nya adalah sistem informasi pelayanan public yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa local, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Pusat Kearsipan Universitas Pendidikan Indonesia merupakan pusat arsip yang berada dibawah naungan Universitas Pendidikan Indonesia yang berfungsi

untuk mengelola semua jenis arsip di Universitas Pendidikan Indonesia dengan acuan kepada Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor. 10536/UN40/HK/2019 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan Di Universitas Pendidikan Indonesia.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara dari beberapa tenaga kerja di Pusat Kearsipan Universitas Pendidikan Indonesia dan melakukan observasi, bahwa tata kelola arsip disana sudah cukup baik, namun masih terdapat kekurangan. Hal ini dapat dilihat dari cara menemukan kembali arsip yang sudah lama disimpan. Arsip yang jangka penyimpanannya cukup lama, apabila hendak menemukan kembali arsip tersebut maka butuh waktu yang cukup lama untuk menemukannya, dan juga dalam pelayanannya masih tidak teratur karena masih belum sepenuhnya melalui akses yang sudah tersedia, maka dari itu masih sangat minim pegawai Universitas Pendidikan Indonesia yang menggunakan akses *link* yang sudah disediakan, banyaknya lebih memilih kontak personal melalui aplikasi *whatsapp*. Oleh karena itu, tata kelola arsip terhadap pengguna pelayanan arsip masih dipertanyakan apakah sudah efektif atau bahkan jauh dari maksimal.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana “**Pengaruh Tata Kelola Kearsipan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Arsip di Universitas Pendidikan Indonesia.**”

1.2 Batasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, agar tidak terjadinya penyimpangan dan terfokus kepada apa yang akan diteliti, maka dari itu dalam penelitian ini peneliti memberi batasan secara konseptual dan kontekstual, yaitu:

1. Secara konseptual, peneliti akan mengkaji lebih lanjut mengenai Pengaruh Tata Kelola Kearsipan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Arsip di Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Secara kontekstual, peneliti ini akan ditujukan kepada para pengguna arsip di Universitas Pendidikan Indonesia.

1.2.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sebaik-baiknya, maka perlu untuk merumuskan masalahnya terlebih dahulu. Perumusan masalah dilakukan agar peneliti mengetahui arah batasan penelitian serta pokok yang akan dibahas dalam suatu penelitian. Adapun permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana tata kelola arsip di Universitas Pendidikan Indonesia?
2. Bagaimana kepuasan pengguna layanan arsip di Universitas Pendidikan Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh tata kelola arsip terhadap kepuasan pengguna layanan arsip di Universitas Pendidikan Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan meneliti mengenai Pengaruh Tata Kelola Kearsipan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Arsip di Universitas Pendidikan Indonesia.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tata kelola kearsipan di Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan arsip di Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh tata kelola kearsipan terhadap kepuasan pengguna layanan di Universitas Pendidikan Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Lembaga

Dapat memberikan masukan saran berdasarkan keilmuan kepada Unit Arsip di Universitas Pendidikan Indonesia.

1.4.2 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini secara langsung data digunakan sebagai sarana untuk mengimplementasikan dan membandingkan teori-teori telah diperoleh pada saat dibangku perkuliahan dengan kenyataan di lapangan, serta peneliti berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya mengenai tata kelola arsip terhadap kepuasan pengguna layanan.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi ini berisikan rincian mengenai urutan penulisan dari setiap bab dan bagian bab dalam skripsi. Dalam penulisan skripsi ini juga terdiri dari atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan Latar Belakang Masalah, Batasan dan Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Struktur Organisasi Skripsi.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan uraian mengenai teori-teori relevan yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi metode-metode yang digunakan dalam penelitian, yang meliputi Desain Penelitian, Definisi Operasional, Partisipan dan Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan uraian pembahasan mengenai temuan penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan teknik yang ditetapkan dan kemudian dilakukan pembahasan tentang hasil analisis tersebut.

BAB V: SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisikan uraian mengenai simpulan yang telah dibahas pada bab sebelumnya serta implikasi dan rekomendasi yang diberikan peneliti sebagai sumbangan pemikiran yang dapat digunakan untuk kepentingan lembaga maupun kepentingan lainnya.