****

**ANALISIS PENATAAN ARSIP KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DAN KOMPETENSI PETUGAS ARSIP TERHADAP PELAYANAN DI SAMSAT SEMARANG II**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi**

**Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Humaniora**

**Oleh :**

**Ruth Pretty**

**13040112140070**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU PERPUSTAKAAN**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2016**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ruth Pretty

NIM : 13040112140070

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Peminatan : Kearsipan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Penataan Arsip Kendaraan Bermotor Roda Dua dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Pelayanan di SAMSAT Semarang” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat dari karya orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, dan semua kutipan yang ada di skripsi ini telah saya sebutkan sumber aslinya berdasarkan tata cara penulisan kutipan yang lazim pada karya ilmiah.

Semarang, Agustus 2016

Yang menyatakan,

Ruth Pretty

NIM 130401121400700

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**MOTTO**

“*There is power in the name of JESUS”*

**PERSEMBAHAN**

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, saya

persembahkan karya ini kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Kedua orang tuaku tercinta,
3. Keluarga besar Lumbanbatu dan Napitupulu
4. Adik-adikku tersayang,
5. Sahabat, teman-teman se-Almamater, dan WU 45 tergila,
6. Teman Spesial

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul “Analisis Penataan Arsip Kendaraan Bermotor Roda Dua dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Pelayanan di SAMSAT Semarang II”, telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan ke sidang Panitia Ujian Skripsi pada :

Hari : Senin

Tanggal : 8 Agustus 2016

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

Drs. Ary Setyadi, M.S

NIP. 19580909184031002

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah diuji Panitia Ujian Skripsi pada tanggal :

Ketua Panguji

Dr. Alamsyah, M.Hum

NIP. 197211191998021002

Anggota I,

Drs. Slamet Subekti, M.Hum

NIP. 196401011990031008

Anggota II,

Drs. Ary Setyadi, M.S

NIP. 19509091984031002

**PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Penataan Arsip Kendaraan Bermotor Roda Dua dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Pelayanan di SAMSAT Semarang II”. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Redyanto Noor, M. Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.
2. Drs. Rukiyah, M. Hum., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.
3. Drs. Ary Setyadi, M.S, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar dalam penulisan skripsi ini.
4. Amin Taufiq K, S.Sos., M.I.Kom., selaku Wali Dosen yang telah memberikan bimbingan dan bantuan sejak awal perkuliahan.
5. Dosen Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Bapak Sukardi, selaku pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Aset Daerah Jawa Tengah yang telah membantu dalam pengurusan surat izin penelitian di SAMSAT Semarang II
7. Bapak Tugiyo, selaku penangungjawab arsip SAMSAT Semarang II yang telah memberikan izin tempat penelitian kepada penulis
8. Bapak Sunaryo dan Bapak Aditya yang telah membantu penulis dalam memperoleh data selama penelitian
9. Kedua orang tua tercinta, Bapak M. Lumbanbatu dan Ibu T. Napitupulu yang selalu memberikan do’a, araham, nasihat dan dukungan; adik-adik tercinta Yusuf Junianto, Abigael, dan Josafat, serta keluarga besar Lumbanbatu dan Napitupulu yang selalu memberikan dukungan semangat dan do’a dengan tulus
10. Sahabatku Timbul Prawira Gultom dan Eli Junianti Tanjung yang tidak pernah berhenti memberikan semangat kepada penulis
11. Teman Spesial Adrianus Terry Febriken Butar-butar yang memberikan semangat dan do’a serta Paktua, Maktua yang selalu mendoakan penulis
12. Saudari-saudari tergila “WU M. 45” Christin, Janet, Indri, Vita, Grace, Uli, Artha yang sudah menemani saat suka maupun duka, dan dukungan-dukungan luar biasa kepada penulis
13. Teman seperjuangan “TEMAN CERIA” Firda, Galih, Kiki, Rian, Tiara, Devit, Dewi, Ilyas, Adam yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan mendoakan penulis
14. Saudara-saudaraku “JABU BOLON” Trino, Bangkit, Alex, Bintang, Bang Pungu, Bang Ian, Bang Togi, Bang Ucok yang sudah menghibur dan memberikan semangat kepada penulis
15. Tim KKN Desa Karagampel Dini, Okta, Nico, Ikfina, Mega, Apri dan Ryana yang sudah memberikan semangat dan cerita luar biasa selama 35 hari kepada penulis
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan do’a, dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Semarang, Agustus 2016

Penulis,

Ruth Pretty

NIM. 13040112140070

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERNYATAAN ii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN iii

HALAMAN PERSETUJUAN iv

HALAMAN PENGESAHAN v

PRAKATA vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR BAGAN xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

ABSTRAK xvii

*ABSTRACT* xviii

**BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan dan Pembatasan Masalah 5

1.3 Tempat dan Waktu Penelitian 5

1.4 Tujuan Penelitian 6

1.5 Manfaat Penelitian 6

1.6 Kerangka Pikir 7

1.7 Batasan Istilah 10

1.8 Sistematika Penulisan 11

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Sumber Buku 13

2.1.1 Penataan Arsip 13

2.1.1.1 Sistem Penyimpanan Arsip 20

2.1.1.2 Prosedur Penyimpanan Arsip 22

2.1.1.3 Peralatan dan Perlengkapan Arsip 26

2.1.1.4 Penemuan Kembali Arsip 27

2.1.2 Kompetensi Petugas Arsip 28

2.1.2.1 Syarat Petugas Arsip 29

2.1.3 Pelayanan 31

2.1.3.1 Syarat Pelayanan Petugas Arsip 31

2.1.3.2 Ciri-ciri Keramahtamahan Petugas Arsip 32

2.2 Sumber Jurnal 33

2.3 Sumber Skripsi 35

**BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian 38

3.2 Jenis Penelitian 38

3.3 Subjek dan Objek Penelitian 40

3.4 Pemilihan Informan 40

3.5 Sumber Data 42

3.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data 44

3.6.1 Metode Pengumpulan Data 44

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data 46

3.7 Metode dan Teknik Analisis Data 48

3.7.1 Metode Analisis Data 48

3.7.2 Teknik Analisis Data 48

**BAB 4 GAMBARAN UMUM SAMSAT SEMARANG II**

4.1 Sejarah Singkat SAMSAT Semarang II 52

4.2 Visi dan Misi SAMSAT 55

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi 55

4.4 Jenis Pelayanan 58

4.5 Struktur Organisasi 59

4.6 Petugas Arsip di SAMSAT Semarnang II 60

4.7 Jumlah Arsip yang Dimiliki 60

**BAB 5 HASIL PENELITIAN ANALISIS PENATAAN ARSIP**

**KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DAN**

**KOMPETENSI PETUGAS ARSIP TERHADAP**

**PELAYANAN DI SAMSAT SEMARANG II**

5.1 Analisis Data Kualitatif 61

5.2 Data Informan 62

5.2.1 Kompetensi Petugas Arsip 62

5.2.2 Penataan Arsip 73

5.2.3 Pelayanan 87

5.2.4 Pengguna 94

5.2.4.1 Korelasi Pengguna dengan Berkas Arsip 96

5.2.5 Sanksi 106

5.2.5.1 Kasus Kehilangan STNK 106

5.2.5.2 Kasus Pemalsuan STNK 108

5.2.6 Kendala 109

5.2.6.1 Kendala Petugas Arsip 109

5.2.6.2 Kendala Pengguna 115

**BAB 6 PENUTUP**

6.1 Simpulan 120

6.2 Saran 121

**DAFTAR PUSTAKA 123**

**LAMPIRAN 1**

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 1.1 Skema Kerangka Pemikiran 9

Bagan 4.1 Struktur Organisasi SAMSAT Semarang II 59

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Petugas Arsip 60

Tabel 5.1 Perlengkapan Berkas Arsip 95

Tabel 5.2 Persyaratan Umum untuk Pendaftaran Pertama 97

Tabel 5.3 Persyaratan untuk Pendaftaran Persyaratan Khusus 102

Tabel 5.4 Hasil Analisis Penataan Arsip Kendaraan Bermotor Roda Dua dan

Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Pelayanan di SAMSAT

Semarang II 117

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 5.1 Penataan Arsip di Ruang Arsip SAMSAT Semarang II 67

Gambar 5.2 Sistem Penyimpanan Arsip 76

Gambar 5.3 Prosedur Penyimpanan Berkas Arsip 79

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian 2

Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian 3

Lampiran 3 Pedoman Wawancara 4

Lampiran 4 Profil Informan Penelitian 8

Lampiran 5 Reduksi Data Hasil Penelitian 10

Lampiran 6 Foto Arsip SAMSAT Semarang II 39

**ABSTRAK**

Penataan arsip di SAMSAT Semarang II tertata dengan rapi, tetapi yang mengelola arsip kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II bukan seorang arsiparis, begitu juga pelayanan arsip di SAMSAT Semarang II. Oleh karena itu penulis memilih judul “Analisis Penataan Arsip Kendaraan Bermotor Roda Dua dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Pelayanan di SAMSAT Semarang II”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem penataan arsip kendaraan bermotor roda dua dan kompetensi petugas arsip di SAMSAT Semarang II, juga untuk mengetahui pelayanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II.

Metode yang digunakan adalah kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam pemilihan informan menggunakan teknik sampel jenuh berjumlah tiga orang informan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi partisipatif pasif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model Milez and Huberman. Hasil penelitian bahwa penataan arsip dan kompetensi petugas arsip di SAMSAT Semarang II sudah baik, hal ini dilihat dari hasil kinerja petugas arsip terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna.

**Kata Kunci : Penataan Arsip, Kompetensi Petugas Arsip, Pelayanan,**

**SAMSAT**

***ABSTRACT***

*Managing the archive in* Semarang SAMSAT II *is neatly done, but who manages the archive of motor vehicles in* Semarang SAMSAT II *was not an archivist, as well as the archive services in* Semarang SAMSAT II*. Therefore, the author chose the title "Analysis Structuring Two-Wheeled Motor Vehicles Archives and The Archives Officer Competence of Service in* Semarang SAMSAT II*"*

*This study aims to determine the arrangement of the system of two-wheeled motor vehicle records and the archives workers' competency in Semarang SAMSAT II, also to determine the archive service of two-wheel motor vehicles in* SemarangSAMSATII*.*

*The method used is qualitative, with qualitative descriptive research . In the selection of informants using the technique of saturated samples of three informants. Data collection techniques using the technique of passive participant observation, structured interviews, and documentation. Data analysis technique using a model Milez and Huberman. The research concludes that managing the archive and archive workers' competency in* Semarang SAMSAT II *is good, it is seen from the results of performance archivist with the services provided to users.*

***Keywords : Managing The Archive, The Archive Officer Competence, Services,***

**SAMSAT**

**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Arsip bagi suatu instansi adalah salah satu penunjang bagi kelancaran kegiatan operasional. Arsip merupakan salah satu aset yang sangat berharga yang dimiliki oleh instansi dan mengandung arti dan peranan yang besar bagi instansi tersebut. Peranan penting kearsipan dalam suatu instansi adalah sebagai pusat ingatan dan sumber informasi dalam rangka melakukan kegiatan perencanaan, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pengendalian, penilaian, dan pertanggung jawaban.

Arsip bukan hanya berupa kumpulan kertas dan dokumen saja, tetapi lebih dari itu. Kertas tersebut memiliki nilai guna dan mengandung informasi yang dapat disebarluaskan. Pada mulanya arsip dikenal sebagai kumpulan kertas dan dokumen yang ditumpuk-tumpuk dalam sebuah ruangan. Dalam peraturan kepala Arsip Nasioanal Republik Indonesia nomor 20 tahun 2012 tentang pedoman pengelolaan unit kearsipan pada lembaga negara disebutkan :

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, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan,

organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Dalam sebuah instansi, arsip merupakan harta yang harus dirawat dan dijaga fisik maupun isinya. Oleh karena itu arsip perlu dikelola dengan tepat agar dapat membantu dan melayani pengguna baik intern maupun ekstern untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Arsip dibagi menjadi 2 jenis, yaitu arsip dinamis dan statis. Arsip dinamis dibagi lagi menjadi arsip aktif, arsip inaktif, dan arsip vital. Arsip vital adalah “Arsip yang keberadaannya merupakan persyaratan dasar bagi kelangsungan operasional pencipta arsip, tidak dapat diperbarui, dan tidak tergantikan apabila rusak atau hilang” (UU No.43 Tahun 2009). Berdasarkan pengertian di atas arsip vital mengandung nilai guna yang sangat tinggi oleh karena itu harus dilindungi secara baik karena terkait dengan organisasi penciptanya.

Setiap kegiatan instansi, baik instansi pemerintah maupun swasta tidak terlepas dari lingkup administrasi karena hal tersebut merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Suatu instansi tanpa kegiatan administrasi berarti instansi tersebut tidak dapat mencapai visi dan misinya dengan maksimal. Kegiatan administrasi yang dimaksud adalah pengarsipan. Pengarsipan yang baik dapat terwujud dengan mengelola arsip secara efektif dan efisien. Arsip mempunyai peranan yang sangat penting dalam administrasi. Masih banyak organisasi yang tidak melakukan penataan arsip dengan baik, masih banyak ditemukan arsip-

arsip yang hanya ditumpuk-tumpuk dan dibiarkan di dalam gudang. Mengakibatkan arsip-arsip mudah rusak dan sulit ditemukan dalam proses temu kembali arsip.

Penataan arsip merupakan salah satu kegiatan dari pengolahan arsip yang dilaksanakan di lingkungan instansi. Penataan arsip harus dilakukan agar arsip-arsip yang tersimpan mudah ditemukan kembali pada saat arsip tersebut dibutuhkan. Penataan arsip dilakukan oleh arsiparis atau petugas arsip yang memahami bagaimana sistem dan prosedur dalam penyimpanan arsip dan bertanggung jawab dalam suatu pekerjaan kearsipan di lingkungan instansi.

Kompetensi seorang petugas arsip dalam suatu instansi dituntut untuk memiliki persyaratan tertentu, yaitu cekatan dalam menempatkan dan menemukan kembali arsip serta terampil dalam memilah-milah golongan arsip. Dengan kecekatannya tersebut diharapkan dapat memberikan informasi tepat pada waktu diperlukannya arsip.

Setiap instansi memiliki cara yang berbeda-beda dalam mengelola arsip, sehingga penataan arsip disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing instansi. Salah satunya instansi pemerintah yang melakukan penataan arsip adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang melayani berbagai keperluan masyarakat yang berkenaan dengan administrasi kendaraan bermotor seperti, pembayaran pajak, bea

balik nama kendaraan, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas.

SAMSAT Semarang II adalah salah satu instansi pemerintah yang dikunjungi masyarakat setiap harinya untuk melakukan pengurusan administrasi kendaraan bermotor. SAMSAT Semarang II juga melakukan kegiatan penataan arsip. Penataan arsip yang dilakukan berdasarkan kebijakan dari petugas arsip, akan tetapi pedoman pengarsipan yang digunakan sudah ditetapkan dari POLDA. Dalam penataan arsip ada lima sistem penataan yang digunakan, yaitu sistem abjad, sistem subyek, sistem nomor, sistem tanggal, dan sistem wilayah. Sistem penataan yang digunakan di SAMSAT Semarang II adalah sistem abjad, karena seri wilayah yang digunakan pada saat penataan arsip adalah menggunakan huruf G, R, Z. Selain melakukan penataan arsip, kegiatan utama dari SAMSAT adalah dalam pelayanan. Pelayanan yang dilakukan di SAMSAT adalah untuk pendaftaran kendaraan baru, pengesahan STNK setiap tahun, perpanjangan STNK, pembayaran pajak, dan pendaftaran kendaraan mutasi seperti ganti nama kepemilikan kendaraan, ganti mesin, ganti warna kendaraan, rubah betuk, dan mutasi ke luar daerah.

Arsip yang tersimpan di SAMSAT Semarang II adalah arsip kendaraan bermotor. Dalam skripsi ini, fokus penelitiannya pada arsip kendaraan bermotor roda dua. Arsip kendaraan bermotor roda dua misalnya STNK, BPKB, faktur, dan kwitansi pembelian. Arsip-arsip tersebut yang akan ditata sesuai dengan keperluan dari pemilik kendaraan.

Permasalahan yang diamati oleh peneliti di SAMSAT Semarang II adalah kurangnya tenaga SDM dibidang kearsipan, akan tetapi hingga saat ini penataan arsip di SAMSAT Semarang II berjalan dengan baik dan arsip-arsipnya tertata dengan rapi.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin mengetahui lebih jauh bagaimana penataan arsip kendaraan bermotor roda dua dan kompetensi petugas arsipnya serta pelayanan yang dilakukan di SAMSAT Semarang II. Sehingga peneliti mengambil judul penelitian “Analisis Penataan Arsip Kendaraan Bermotor Roda Dua dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Pelayanan di SAMSAT Semarang II”.

**1.2 Perumusan dan Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem penataan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ?
2. Bagaimana kompetensi petugas arsip di SAMSAT Semarang II ?
3. Bagaimana pelayanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ?

**1.3 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di SAMSAT Semarang II yang beralamatkan di Jalan Setiabudi No. 110, Semarang. Waktu penelitian berlangsung dari bulan Mei 2016 – Juni 2016.

**1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan judul yang diambil penulis, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah :

1. Untuk menjelaskan dan mengetahui sistem penataan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II.
2. Untuk mengetahui kompetensi petugas arsip di SAMSAT Semarang II.
3. Untuk mengetahui pelayanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II.

**1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan keilmuan bagi perkembangan penataan arsip dan kompetensi petugas arsip dalam kaitannya dengan pelayanan di lingkungan instansi. Penelitian ini juga dapat menjadi inspirasi/referensi para peneliti/dipenelitian berikutnya sehingga memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang kearsipan.

1. Manfaat Praktis

Memberikan informasi dan pengetahuan kepada pihak SAMSAT Semarang II tentang penataan arsip dan kompetensi petugas arsip dalam meningkatkan pelayanan. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan dan evaluasi tentang

penataan arsip dan kompetensi petugas arsip di lingkungan kerja khususnya di bidang kearsipan SAMSAT Semarang II.

**1.6 Kerangka Pikir**

Arsip memiliki peran yang sangat penting bagi instansi swasta maupun negeri, yaitu sebagai sumber informasi, sebagai pusat pengingat, dan sebagai alat bukti yang sah bagi instansi tersebut. Mengingat peran arsip yang sangat penting, maka dalam penataan dan pengelolaan arsip juga harus diperhatikan dan dilaksanakan sebaik mungkin agar arsip mampu menyajikan informasi yang tepat, cepat, dan lengkap. Informasi yang disajikan dalam suatu instansi sebagai bahan pengambilan keputusan pimpinan.

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran arsip yang sangat penting adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), tepatnya di SAMSAT Semarang II. Arsip yang disimpan termasuk kedalam arsip vital karena arsip yang tersimpan merupakan arsip yang memiliki nilai guna yang tinggi. Arsip-arsip yang tersimpan tersebut diantaranya arsip STNK, *foto copy* BPKB, *foto copy* KTP, faktur, dan kwitansi jual beli. Dengan begitu, penataan arsip di SAMSAT Semarang II harus benar-benar diperhatikan dari mulai arsip masuk hingga arsip tersebut dibutuhkan kembali. Begitu juga dengan petugas arsip yang kompeten dalam menangani arsip. Petugas arsip yang berada di SAMSAT Semarang II bukan berpendidikan kearsipan, melainkan seseorang yang

mampu mengolah arsip dengan baik. Untuk itu kompetensi petugas arsip di SAMSAT Semarang II harus diperhatikan dari segi pengetahuan yang dimiliki tentang kearsipan. Petugas arsip dituntut memiliki beberapa kompetensi atau persyaratan yaitu ketelitian, kecerdasan, kecekatan, dan kerapian. Petugas arsip yang memenuhi kompetensi tersebut akan memberikan dampak postif bagi kualitas pelayanan dalam instansi/organisasi.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan di SAMSAT Semarang II adalah penataan arsip dan kompetensi petugas arsip. Apabila penataan arsip tertata dengan baik dan petugas arsip berkompeten dalam mengelolah arsip maka pengguna akan mendapatkan pelayanan yang baik dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Secara sistematis kerangka penelitian dapat digambarkan seperti gambar di bawah ini.

Bagian 1

Skema Kerangka Pemikiran

Arsip Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang II

Sistem penataan arsip kendaraan bermotor roda dua

(Priansa & Garnida, 2013:164)

Kompetensi petugas arsip

(The Liang Gie, 2000:151)

Pelayanan arsip kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II

Sumber: Analisis Penulis, 2016

Dari tabel di atas menjelaskan bahwa di SAMSAT Semarang II memiliki arsip kendaraan bermotor yang diolah dari pihak kepolisian. Jenis kendaraan yang terdapat pada arsip kendaraan bermotor yang dimiliki SAMSAT Semarang II terdiri dari arsip kendaraan roda dua dan roda empat. Dalam penelitian ini peneliti meneliti arsip kendaraan bermotor roda dua. Arsip kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II dapat dikatakan baik apabila penataan dan kompetensi petugas arsipnya juga baik. Oleh karena itu, penataan arsip dan kompetensi petugas arsip di SAMSAT Semarang II harus diperhatikan karena berpengaruh terhadap

pelayanan arsip. Baik buruknya penataan dan kompetensi petugas arsip dilihat saat petugas arsip melayani pengguna.

**1.7 Batasan Istilah**

Pada batasan istilah berisi istilah-istilah yang menjadi kata kunci dalam skripsi ini. Agar pengertian istilah di dalam penelitian ini tidak terlalu luas maka peneliti membatasi istilah dari masalah yang diteliti sebagai berikut :

1. Penataan Arsip

Penataan arsip adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam mengelola arsip agar memudahkan pada saat proses temu kembali arsip.

1. Kompetensi Petugas Arsip

Kompetensi petugas arsip adalah seseorang yang bertugas untuk menjaga, memelihara, serta bertanggung jawab dalam suatu pekerjaan kearsipan yang berpengaruh langsung terhadap kinerja pekerjaan

1. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan interaksi langsung yang terjadi antar seseorang dengan orang lain untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

1. SAMSAT

SAMSAT adalah singkatan dari sistem administrasi manunggal satu atap yang menjadi wadah untuk pendaftaran kendaraan baru,

pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan.

**1.8 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan berguna untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini, maka akan diuraikan tentang sistemtika penulisan skripsi sebagai berikut :

1.8.1 Bab 1 Pendahuluan

Dalam bab ini tentang latar belakang, rusmusan masalah, tempat dan waktu penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka dasar penelitian, batasan istilah, dan sistematika penulisan.

1.8.2 Bab 2 Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung dan relevan dalam penelitian yang akan dilakukan.

1.8.3 Bab 3 Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang desain dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, pemilihan informan, sumber data, metode dan teknik pengumpulan data, metode dan teknik analisis data.

1.8.4 Bab 4 Gambaran Umum SAMSAT Semarang II

Dalam bab ini berisi gambaran umum SAMSAT Semarang II meliputi : Sejarah singkat SAMSAT Semarang II, visi dan misi SAMSAT, tugas pokok dan fungsi, jenis pelayanan, struktur organisasi, petugas arsip di SAMSAT Semarang II, Jumlah Arsip yang dimiliki.

1.8.5 Bab 5 Analisis Penataan Arsip Kendaraan Bermotor Roda Dua dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Pelayanan di SAMSAT Semarang II

Dalam bab ini berisi analisis penataan arsip kendaraan bermotor roda dua dan kompetensi petugas arsip terhadap pelayanan di SAMSAT Semarang II.

1.8.6 Bab 6 Penutup

Dalam bab terakhir ini terdiri dari simpulan dan saran.

**BAB 2**

**TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka dalam penelitian sangat diperlukan untuk menjelaskan berbagai sumber yang digunakan oleh peneliti sebagai sumber referensi yang berkaitan dengan penelitian. Sumber referensi yang diambil peneliti berupa buku, jurnal ilmiah, dan skripsi. Tinjauan pustaka yang diperoleh akan diuraikan lebih lanjut sebagai berikut:

**2.1 Sumber Buku**

Peneliti pada penelitian ini menggunakan buku sebagai salah satu sumber referensi. Buku-buku yang digunakan adalah sebagi berikut :

**2.1.1 Penataan Arsip**

Tumini (2013 : 5.1-5.28), menuliskan modul yang berjudul “Penataan dan Deskripsi Arsip”dalam buku berjudul Deskripsi & Penataan Arsip Statis. Pengertian penataan menurut Tumini (2013: 5.1) merupakan “Kegiatan yang sangat penting dalam mengelola informasi yang terdapat dalam arsip”. Penataan juga merupakan tahap awal dalam konservasi bahan-bahan dan penentuan dimusnahkan atau disimpan dalam unit kearsipan. Untuk alasan yang sama, penataan merupakan proses penting dalam kontrol administratif. Tetapi untuk tambahan, penataan merupakan bagian yang penting dari eksploitasi akhir arsip dalam penelitian. Dengan adanya penataan akan memudahkan pengguna dalam menemukan informasi yang dicari dengan cepat, tepat, dan akurat.

Dalam modulnya, Tumini menyimpulkan bahwa penataan dan deskripsi arsip merupakan kegiatan pengelolaan *rekord* yang dihasilkan oleh organisasi. Dengan adanya penataan akan memudahkan dalam proses temu kembali. Arsip dalam lembaga organisasi sangat berperan salah satunya dapat digunakan untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi pimpinan dan sebagai hasil transaksi melakukan kegiatan yang dilakukan adalah kegiatan persiapan, sarana dan prasarana, penyiangan/pemilihan arsip, penataan, dan pendeskripsian arsip. Pendeskripsian arsip merupakan bagian dari penataan. Pendeskripsian arsip terdiri dari dua puluh enam unsur, akan tetapi tidak semua unsur tersebut dipergunakan tergantung dari isi informasi yang dimiliki oleh arsip itu sendiri. Dengan adanya penataan dan deskripsi arsip akan menuntun pengguna dalam menemukan berkas yang akan dicari serta memudahkan dalam temu kembali arsip.

Menurut Mirmani (2013 : 7.1-7.27), dalam modul yang berjudul “Layanan Jasa Kearsipan”, menyimpulkan layanan jasa adalah suatu kegiatan penyediaan arsip yang dimiliki oleh suatu lembaga arsip untuk dapat disajikan dan digunakan oleh umum. Dalam layanan jasa ada pengertian akses yang terdiri dari akses intelektual, akses legal, dan akses fisik. Akses biasanya merujuk pada kegiatan untuk mendapatkan arsip atau penyediaan arsip oleh lembaga dengan menggunakan sarana atau temu kembali informasi. Sehubung dengan kegiatan akses arsip yang dilindungi undang-undang maka pelayanan atau penyediaan informasi, diperlukan satu kebijakan dan persyaratan administrasi agar kegiatan ini mencapai tujuannya. Persyaratan administrasi yang paling utama adalah pembuatan formulir permintaan pinjam arsip.

Dalam buku “Deskripsi & Penataan Arsip Statis” terdapat modul-modul di atas yang membahas mengenai penataan arsip dan layanan arsip yang harus dilakukan pada setiap organisasi agar dalam proses temu kembali dapat memudahkan petugas arsip maupun pengguna arsip dalam membutuhkan informasi.

“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, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara” (UU 43 Tahun 2009 tentang kearsipan).

Berdasarkan *International Standards Organization* (ISO) menyatakan bahwa arsip adalah informasi yang disimpan dalam berbagai bentuk, termasuk data dalam komputer, dibuat atau diterima serta dikelola oleh organisasi maupun orang dalam transaksi serta dikelola oleh organisasi maupun orang dalam transaksi bisnis dan menyimpannya sebagai bukti aktivitas (ISO/DIS15489 dalam Donni).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa arsip adalah kumpulan rekaman informasi yang disimpan dalam berbagai bentuk yang mempunyai nilai historis yang dibuat dan diterima oleh lembaga pemerintah maupun organisasi kemasyarakatan dan perseorangan sebagai bukti aktivitas.

Dalam organisasi atau perseorangan arsip tercipta karena adanya kegiatan yang dilaksanakan. Arsip yang tercipta biasanya adalah arsip yang penting harus disimpan dan dikelola untuk kepentingan organisasi. Arsip yang dianggap penting disebut dengan arsip vital, karena tidak dapat tergantikan apabila hilang atau rusak. Menurut UU No.43 Tahun 2009 arsip vital adalah “Arsip yang keberadaanya merupakan persyaratan dasar bagi kelangsungan operasional pencipta arsip, tidak dapat diperbarui, dan tidak tergantikan apabila rusak atau hilang”. Dalam Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomer 6 Tahun 20005 tentang pedoman perlindungan, pengamanan, dan penyelamatan dokumen arsip vital negara menjelaskan definisi arsip vital sebagai berikut,

“Dokumen/arsip vital negara untuk selanjutnya disebut arsip vital adalah informasi terekam yang sangat penting dan melekat pada keberadaan dan kegiatan organisasi yang di dalamnya mengandung informasi mengenai status hukum, hak dan kewajibannya serta *asset* (kekayaan) instansi. Apabila dokumen/arsip vital hilang tidak dapat diganti dan menganggu/menghambat keberadaan dan pelaksanaan kegiatan instansi.”(Peraturan Kepala ANRI No.6 Tahun 2005)

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa arsip vital adalah rekaman yang sangat penting bagi instansi maupun organisasi yang mengandung informasi demi kelangsungan hidup organisasi, apabila hilang atau rusak tidak dapat diganti ataupun diperbaharui. Arsip vital merupakan arsip dinamis, tercipta dalam berbagai macam bentuk media, tergantung dengan fungsi organisasi. Arsip vital yang diciptakan merupakan arsip aktif dan inaktif. Arsip vital yang bersifat aktif disimpan pada *central file* atau tempat penyimpanan arsip aktif di unit kerja. Arsip yang bersifat aktif umumnya frekuensi penggunaanya masih tinggi atau masih digunakan secara terus-menerus. Arsip vital yang bersifat inaktif pada umumnya frekuensi penggunaan arsipnya sudah berkurang dan disimpan di pusat arsip atau *record centre*. Pengelolaan arsip vital harus dilakukan tersendiri untuk menjamin hanya orang atau instansi tertentu yang memiliki akses, sehingga keamanan dapat dipertanggung jawabkan apabila terjadi kebocoran informasi atau terjadi musibah. Selain itu ada hal-hal lain yang mendasar mengenai arsip vital, yaitu bahwa arsip vital :

1. Harus ada demi kelanjutan operasional instansi
2. Tetap dijaga kelestariannya dari bencana yang akan mengancam
3. Diperlukan bagi setiap organisasi atau perusahaan peninjauan status hukum atau keuangan organisasi
4. Untuk menjamin keabsahan hak dan kewajiban terhadap pemegang saham atau pekerja saat terjadi musibah
5. Biasa disebut arsip tingkat satu. (Eselon, 2007 : 52)

Penataan berkas merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan dalam mengelola berkas arsip agar pada saat pencarian, berkas arsip mudah ditemukan. Dengan adanya penataan akan memudahkan pengguna dalam menemukan informasi yang dicarinya dengan cepat, tepat, dan akurat. Penataan arsip dengan sistem kearsipan yang baik dapat membantu kelancaran tugas administrasi dan menunjang keberhasilan tujuan organisasi yang akan dicapai.

Arsip dalam lembaga organisasi, sangat berperan salah satunya dapat digunakan untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi pimpinan dan sebagai hasil transaksi melakukan kegiatan. Menata berkas *(filling)* artinya mengatur, menyusun berkas-berkas sesuai dengan pola klasifikasi kearsipan yang telah dibuat. Tahap pertama dalam menyusun berkas-berkas tersebut yaitu mempersiapkan kelengkapan peralatan (sarana) untuk berkas tersebut dan kemudian menempatkannya dalam lokasinya sesuai dengan kode pola klasifikasi kearsipan. Dalam hal ini yang dituju dalam penataan berkas, yaitu penataan berkas yang *“self indexing”,* menyusun berkas tersebut sedemikian rupa, sehingga dengan mudah ditemukan kembali langsung dari *filing cabinet* tanpa menggunakan sarana lainnya, seperti kartu kendali, lembar pengantar surat biasa, dan tunjuk silang (Abubakar, 1991 : 66-68). Tujuan penataan arsip menurut Durotul Yatimah dalam buku “Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Keahlian: Kesekretarisan Modern & Administrasi Perkantoran” sebagai berikut,

1. Memberikan pelayanan dalam penyimpanan arsip
2. Menemukan kembali arsip secara tepat, lengkap, akurat, relevan, dan tepat waktu, serta efisien
3. Menunjang penyusunan arsip yang berdaya dan berhasil guna.

Berdasarkan Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengelolaan Unit Kearsipan Pada Lembaga Negara menjelaskan mekanisme pengelolaan arsip sebagai berikut :

1. Mempunyai kewajiban mengingatkan kepada setiap unit pengolah untuk dapat memindahkan arsip di unit pengolah yang sudah memenuhi kriteria arsip inaktif sesuai dengan jadwal retensi arsip masing-masing lembaga negara setiap akhir tahun
2. Mengkoordinasikan penyusunan daftar arsip inaktif usul pindah dari unit pengolah serta mengolah dan memverifikasi daftar arsip inaktif usul pindah tersebut baik fisik maupun informasinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Mengkoordinasikan pemindahan arsip inaktif dari unit pengolah ke unit kearsipan dengan disertai daftar arsip yang dipindahkan dan berita acara pemindahan arsip
4. Sesegera mungkin harus menata dan menyimpan arsip yang dipindahkan sesuai dengan sistem penyimpanan yang berlaku di pusat arsip
5. Menata arsip inaktif berdasarkan asal-usul dan asas aturan asli
6. Menata arsip inaktif melalui kegiatan pengaturan fisik arsip, pengolahan informasi arsip, dan penyusunan daftar arsip inaktif
7. Daftar asip inaktif sekurang-kurangnya memuat penciptaan arsip, unit pengolah, nomor arsip, kode klasifikasi, uraian informasi arsip, kurun waktu, jumlah, keterangan (media simpan arsip dan kondisi fisik arsip, dan lokasi simpan
8. Harus dapat menjamin keamanan fisik dan informasi arsip inaktif yang disimpan di pusat arsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku
9. Bertanggungjawab memelihara arsip inaktif melalui kegiatan penataan dan penyimpanan. Pemeliharaan arsip inaktif tersebut dapat dilakukan dengan cara alih media arsip, yang dilaksanakan dalam bentuk dan media apapun sesuai kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berdasarkan ketentuan perundang-undangan
10. Mengkoordinasikan pelaksanaan alih media termasuk pemberian autentikasi terhadap arsip hasil alih media
11. Membuat berita acara disertai daftar arsip dinamis yang dialihmediakan yang sekurang-kurangnya memuat waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan, jenis media, jumlah arsip, keterangan proses alih media yang dilakukan, pelaksanaan, dan penandatanganan oleh pimpinan unit pengolah atau unit kearsipan
12. Bertanggung jawab membuat daftar arsip dinamis yang dialih mediakan yang sekurang-kurangnya memuat informasi tentang unit pengolah, nomor urut, jenis arsip, jumlah arsip, dan kurun waktu.

Mekanisme pengolahan arsip di atas berlaku untuk unit kearsipan, dalam pengolahan arsip secara umum dari mulai sistem penyimpanan, prosedur penyimpanan, peralatan yang digunakan, sampai proses penemuan kembali arsip sebagai berikut :

**2.1.1.1 Sistem Penyimpanan Arsip**

Sistem penyimpanan arsip *(filling system)* adalah sistem yang digunakan untuk menyimpan arsip agar dapat ditemukan kembali dengan cepat apabila arsip sewaktu-waktu dibutuhkan. Sistem kearsipan adalah pengaturan atau penyimpanan arsip secara logis dan sistematis, menggunakan abjad, nomor, huruf atau kombinasi nomor dan huruf sebagai identitas arsip yang bersangkutan. Sistem kearsipan yang baik harus sesuai dengan kondisi organisasi, sederhana, mudah dimengerti, dan mudah dioperasikan. Sistem kearsipan seperti yang dikatakan Priansa dan kawan-kawan, dalam buku “Manajemen Perkantoran” (2013 : 165-167), memaparkan sistem kearsipan ada lima cara yaitu:

1. Sistem Abjad *(Alphabetical System)*

Sistem penyimpanan arsip dengan menggunakan metode penyusunan secara abjad (menyusun nama dalam urutan nama-nama huruf A sampai Z). Sistem abjad digunakan terhadap arsip yang dasar penyusunannya dilakukan terhadap nama orang, nama organisasi, nama lokasi/tempat, nama benda, dan masalah/subyek.

1. Sistem subyek *(Subject System)*

Sistem penyimpanan arsip yang didasarkan pada pokok masalah surat. Sebelum menerapkan sistem subyek, terlebih dahulu harus disusun pedomannya yang dijadikan sebagai dasar penataan arsip pada tempat penyimpanannya. Pedoman tersebut disebut pola klasifikasi.

1. Sistem Nomor *(Numerical System)*

Sistem penyimpanan arsip berdasarkan nomor-nomor kode tertentu yang ditetapkan untuk setiap arsip. Dalam sistem nomor terdapat beberapa variasi, antara lain sistem nomor menurut Dewey, sistem nomor menurut *Terminal Digit, Middles Digit, Soundex System, Duplex-Numeric* dan *Straight-Numeric*. Sistem nomor yang umum digunakan adalah sistem nomor Decimal Dewey *(Dewey Decimal Classification)*atau *Universal Decimal Classification* (UDC) yang mengelompokkan semua subyek yang mencakup keseluruhan ilmu pengetahuan manusia ke dalam suatu susunan yang sistematis dan teratur.

1. Sistem Tanggal *(Cronological System)*

Sistem penyimpanan surat yang didasarkan kepada tanggal surat diterima (surat masuk) dan tanggal surat dikirim (surat keluar). Dalam suatu surat biasanya ada 3 tanggal terdiri dari tanggal surat dibuat, tanggal surat dikirim/diterima, dan tanggal surat yang menyebutkan permasalahan surat.

1. Sistem Wilayah *(Geographical System)*

Sistem penyimpanan arsip berdasarkan wilayah atau daerah. Penyusunan arsip dilakukan berdasarkan pembagian wilayah daerah yang menjadi alamat suatu surat.

**2.1.1.2 Prosedur Penyimpanan Arsip**

Prosedur dalam penyimpanan arsip cukup sederhana, tetapi sering kurang mendapat perhatian yang mengakibatkan arsip sulit ditemukan. Dalam buku “Modul 3 Tata Kearsipan” (2007 : 46-47) menjelaskan prosedur dalam menyimpan arsip sebagai berikut :

1. Pemeriksaan arsip

Pemeriksaan arsip bertujuan untuk memastikan apakah arsip siap untuk disimpan, pertama-tama semua arsip yang akan disimpan diperiksa secara cermat, apakah benar-benar sudah seharusnya disimpan. Perhatikan apakah sudah ada tanda instruksi untuk disimpan (*release mark*, *file*, simpan) atau perintah-perintah lain yang berlaku. Hal ini dilakukan untuk menghindari agar surat-surat yang masih dalam proses atau yang masih diedarkan ke unit-unit kerja jangan sampai masuk dalam tempat penyimpanan.

1. Mengindeks

Mengindeks adalah menentukan pada nama apa, atau subyek apa, atau kata tangkap lainnya yang akan disimpan. Pada sistem abjad kata tangkapnya adalah nama pengirim, yaitu nama badan-badan pemerintahan, lembaga-lembaga negara, badan-badan swasta, maupun nama-nama individu penanda tangan surat untuk jenis surat masuk atau nama alamat yang dituju untuk surat keluar.

1. Memberi Tanda

Memberi tanda disebut juga pengkodean. Kegiatan ini dilakukan secara sederhana, yaitu dengan memberi tanda garis atau lingkaran dengan warna mencolok pada kata tangkap yang sudah ditentukan pada langkah kegiatan mengindeks. Tanda yang dicantumkan menunjukkan juga nomor unit masing-masing kata tangkap.

1. Mensortir Arsip

Arsip yang sudah diindeks dikelompokkan berdasarkan abjad atau nomor yang sama. Menyortir adalah mengelompokkan surat-surat untuk disiapkan ke langkah terakhir atau penyimpanan. Langkah ini diperlukan secara khusus jika jumlah atau volume surat banyak, sehingga memudahkan penyimpanan.

1. Menyimpan Arsip

Menyimpan arsip pada tempat penyimpanan *(Filing cabinet)*, sesuai dengan sistem *filing* yang dipilih.

Proses penyimpanan arsip seperti yang dikatakan The Liang Gie dalam buku “Administrasi Perkantoran Modern” (2000 : 137-138), yaitu sebagai berikut :

1. Pembacaan Surat dan Pembuatan Tanda

Kalau di ujung kiri surat sudah ada kalimat menunjukkan pokok suratnya, maka salah satu perkataan yang merupakan intinya hendaknya digaris di bawahnya dengan potlot merah. Kalau tidak ada penyataan pokok surat, maka perkataan inti yang akan dijadikan pokok soal diambilkan dari isi surat itu.

1. Pencatatan dalam Kartu

Setelah ditentukan nama orang/organisasi atau pokok soalnya, lalu dilakukan pencatatan pada kartu arsip. Lalu kartu ini disusun menurut urutan abjad. Antara abjad yang satu dengan yang berikutnya sebaiknya diberi kartu batas. Ini akan lebih mempercepat dalam mencari sesuatu kartu. Kalau perlu dibuatkan pula kartu-kartu penunjuk

1. Penyimpanan dalam Berkas

Berkas yang lebih praktis ialah tanpa jepitan. Ini mengurangi waktu dan tenaga dalam membuat lubang pada surat-surat dan memasangkannya dalam jepitan. Apabila diperlukan hendaknya dibuatkan lembaran-lembaran surat penunjuk. Ini akan memperkecil kemungkinan tidak ditemukannya kembali sesuatu surat. Berkas-berkas surat harus disusun teratur seperti kartu arsip. Sebaiknya dibuat semacam batas untuk memberi tanda mengenai dimulainya suatu abjad dengan abjad yang mendahuluinya.

Penempatan merupakan kegiatan penyimpanan arsip dengan cara mengatur dan menata dalam suatu susunan yang sistematis dengan memperhatikan kegunaan, bentuk, dan sifat arsip. Penataan diperuntukan agar susunan arsip teratur dan tertata dengan rapi sehingga arsip yang disimpan dapat terlihat dengan jelas dan memudahkan dalam penemuan kembali meliputi kesamaan jenis, kesamaan masalah, dan kesamaan urutan dan kegiatan. *Filing* yang tersusun harus baik, sistematis, dan berdasarkan pola klasifikasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan sarana itu sistem *filing* tersusun “*selfsindexing”*, sehingga kerangka penyusunan surat-surat/*file* dalam *file cabinet* atau rak dapat dengan mudah terlihat dan surat/*file* yang akan digunakan mudah ditemukan kembali. Penemuan kembali surat/*file* yang diperlukan mutlak, yaitu persiapan peralatan yang berkaitan dengan penemuan kembali. Syarat pokok yang terpenting antara lain :

1. Pola klasifikasi
2. Indeks/tunjuk silang
3. Seluruh perlengkapan yang berkaitan dengan sistem tersebut
4. Pegawai file terlatih dan terampil (Abubakar, 1997 : 31)

**2.1.1.3 Peralatan dan Perlengkapan Kearsipan**

Agar file lebih sistematis, rapi, efisien, dan efektif, maka file sebaiknya menggunakan peralatan dan perlengkapan. Berikut penjelasan Widjaja, (1993 : 158-160), sebagai berikut:

1. *Filing Cabinet*

*Filing cabinet* adalah semacam lemari yang seluruhnya terdiri dari laci-laci besar yang diperuntukkan menyimpan dokumen/arsip

1. Folder (map)

Folder adalah tempat untuk menyusun dokumen yang merupakan isi terinci dari masalah yang tercantum pada pokok masalah yang bersangkutan. Berbentuk segi empat berlipat dua seperti map biasa tetapi tanpa daun penutup

1. *Guide*

Berbentuk segi empat, lazimnya dibuat dari kertas karton tebal 1 mm, ukuran lebarnya disesuaikan dengan lebarnya laci *filing cabinet* yang digunakan biasanya 2 cm lebih kecil

1. Tab

Tab adalah bagian yang menonjol di sebelah atas *guide* dengan ukuran 1,15 cm lebar dan panjang 10 cm. Letak tab tersebut bermacam-macam, dari ujung kiri petunjuk *(guide)* sampai ke kanan. Guna tab ialah untuk mencantumkan pokok masalah, kode, dan tanda-tanda petunjuk file lainnya.

1. Penahanan

Penahanan ialah bagian yang menonjol di bagian bawah petunjuk *(guide)* kira-kira setinggi 1 cm dan panjangnya 10 cm, diletakkan di cela-cela/lobang yang ada didasar laci *filing cabinet* untuk mencegah jangan sampai petunjuk *(guide)* tersebut bergeser-geser ke kanan atau ke kiri

**2.1.1.4 Penemuan Kembali Arsip**

Widjaja menjelaskan penemuan kembali arsip adalah

“Cara bagaimana sesuatu dokumen atau arsip dapat dengan mudah ditemukan dalam waktu yang cepat dan tepat. Penemuan kembali dokumen atau arsip bukanlah sekedar menemukan berkas-berkas dari tempat penyimpanan, akan tetapi yang lebih penting ialah informasi yang terkandung dalam dokumen itu dapat diketemukan guna sesuatu tindakan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, penemuan kembali dokumen atau arsip dapat juga disebut penemuan kembali infomasi” (Widjaja, 1993 : 171).

Setelah arsip disimpan, suatu saat arsip akan dibutuhkan kembali untuk tujuan tertentu. Oleh karena itu, arsip yang diperlukan harus dapat ditemukan kembali dengan cepat, tepat, dan lengkap. Untuk itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar di kemudian hari tidak akan terjadi kesulitan.

**2.1.2 Kompetensi Petugas Arsip**

“Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.” (Wibowo, 2012 : 324). Kompetensi menurut Fletcher adalah “Hasil standar dari pekerjaan atau perilaku standar dalam peran pekerjaan tertentu” (Fletcher dalam Ramelan, 2005 : 2). Disimpulkan bahwa kompetensi adalah perilaku standar dalam suatu pekerjaan yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap kinerja pekerjaan.

Kompetensi penjelaskan apa yang dilakukan orang di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan, dan keterampilan yang diperlukan oleh individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional, dan mencakup semua aspek catatan manajemen kinerja, keterampilan dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, aplikasi, dan pengembangan. (Wibowo, 2012 : 324)

Petugas arsip berbeda dengan arsiparis. Dalam Permen PAN No.48 tahun 2014, arsiparis adalah

“Seorang PNS yang memiliki kompetensi di bidang kearsipan yang diperoleh melalui pendidikan formal dan/atau pendidikan dan pelatihan kearsipan serta mempunyai fungsi, tugas, dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan kearsipanyang diangkat oleh pejabat yang berwenang di lingkungan lembaga Negara, pemerintahan daerah, pemerintahan desa dan satuan organisasi perguruan tinggi negeri.” (Permen PAN No.48 tahun 2014).

Petugas arsip menurut Widjaja (dalam Lestari, 2015) petugas arsip adalah pegawai yang bertugas menjaga dan memelihara suatu arsip. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas arsip adalah seseorang yang bertugas menjaga, memelihara, serta bertanggung jawab dalam suatu pekerjaan kearsipan yang berpengaruh langsung terhadap kinerja pekerjaan.

**2.1.2.1 Syarat Petugas Arsip**

Dalam menjalankan sistem kearsipan, perlu adanya sistem penyimpanan warkat yang tepat, tata kerja yang baik, dan penyusutan atau pengapusan arsip. Banyak syarat yang harus dimiliki oleh petugas arsip. Petugas arsip seperti yang dikatakan The Liang Gie dalam buku “Administrasi Perkantoran Modern” (2000 : 150-151), mempunyai syarat-syarat sebagai berikut :

1. Ketelitian

Pegawai dapat membedakan perkataan-perkataan, nama-nama, atau angka-angka yang tampaknya sama. Untuk itu, selain sikap jiwa yang cermat, ia harus pula mempunyai mata yang sempurna.

1. Kecerdasan

Seorang petugas arsip tidak perlu pendidikan yang sangat tinggi. Tetapi, sekurang-kurangnya petugas arsip harus dapat menggunakan pikirannya dengan baik, karena ia harus memilih kata-kata untuk sesuatu pokok soal. Daya ingatnya juga cukup tajam sehingga tidak mudah melupakan sesuatu pokok soal yang telah ada kartu arsipnya.

1. Kecekatan

Pegawai arsip harus mempunyai kondisi jasmani yang baik sehingga ia dapat bekerja secara gesit. Kedua tangannya harus dapat digunakan dengan leluasa untuk dapat mengambil arsip dari berkasnya secara cepat.

1. Kerapian

Sifat ini diperlukan agar kartu-kartu, berkas-berkas, dan tumpukan arsip tertata dengan rapi. Arsip yang disimpan dengan rapi akan lebih mudah dicari kembali. Selain itu, arsip juga akan menjadi lebih awet karena tidak sembarangan ditumpuk saja sampai robek.

Menurut Littlefield dan Peterson (dalam The Liang Gie, 2000 : 151) ada enam syarat pokok yang harus dimiliki pegawai arsip, yaitu :

1. Berpendidikan sekolah menengah ke atas dan memiliki kecerdasan rata-rata normal
2. Memahami susunan abjad dengan baik dan memiliki penglihatan yang tajam untuk dapat membedakan perbedaan-perbedaan kecil dan nama-nama dan angka dalam warkat
3. Memiliki sifat kecermatan
4. Memiliki ketertarikan terhadap hal yang detail
5. Memiliki sifat kerapian dalam bekerja
6. Memiliki sifat pertimbangan yang baik

Selain syarat-syarat tersebut, seorang petugas arsip harus menguasai pengetahuan tata kearsipan serta mengikuti kemajuan dan perkembangan modern dalam bidang kearsipan.

**2.1.3 Pelayanan**

Menurut Sinambela pelayanan adalah “Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan” (Sinambela, 2006 : 5). Sedangkan menurut Kotler dalam Laksana (2008 : 85) yaitu :

*“A Service any act or performance that one party can offer to other that is essentially intangible and does not result in the Ownership of anything is production may or may no be to a physical product”*. Maksudnya bahwa, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak dikaitkan oleh satu produk fisik.

Dapat disimpulkan pelayanan adalah kegiatan interaksi langsung yang terjadi antar seseorang dengan orang lain yang pada dasarnya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

**2.1.3.1 Syarat Pelayanan Petugas Arsip**

Menjalankan sistem kearsipan, perlu adanya sistem penyimpanan warkat yang tepat, tata kerja yang baik, dan penyusutan arsip yang tertib. Untuk itu perlu adanya petugas arsip yang mengerti dalam melaksanakan tugasnya. Terlebih lagi dalam pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Agar pelayanan dapat memuaskan kepada pengguna yang dilayani, maka petugas arsip harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan
3. Waktu penyampaian
4. Keramahtamahan

Menurut Kotler dalam Supranto (1993) di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan atau pengguna, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Bukti fisik *(tangibles)* meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan sarana komunikasi
2. Keandalan *(reliability)* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. Daya tanggap *(responsiveness)* yaitu kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat
4. Jaminan *(assurance)* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dan bahaya risiko atau keraguan-raguan
5. Empati *(empathy)* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

**2.1.3.2 Ciri-ciri Keramahtamahan Petugas Arsip**

Memahami keramahtamahan ini hanya ada dalam layanan lisan, baik berhadapan langsung maupun melalui telepon. Keramahtamahan sudah disadari dan diketahui oleh banyak orang, hanya perlu diketahui bahwa perwujudan keramahtamahan dapat ditandai melalui,

1. Cara pembicaraan wajar, dalam arti tidak dibuat-buat
2. Cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan
3. Disampaikan dengan hati tulus dan terbuka
4. Gaya bahasa sopan dan benar (Moenir, 2001 : 197)

**2.2 Sumber Jurnal**

Darmen dan Rahmah (2013: 540-547), menulis artikel “Prosedur Penataan arsip di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Solok”. Artikel tersebut menguraikan prosedur penataan arsip pada kantor perpustakaan dan dokumentasi Kota Solok menurut sistem wilayah atau daerah-daerah tempat pegawai bekerja. Langkah-langkah dalam prosedur penataan arsip yaitu pemeriksaan arsip, pengelompokan, pengindeksan, pembuatan tunjuk silang, penyiapan peralatan, pembuatan jadwal retensi arsip, pemasukan arsip ke *folder*, dan penempatan *folder* pada *filling cabinet*. Faktor yang menjadi kendala dalam prosedur penataan arsip disebabkan masih kurangnya sarana dan prasarana dan kurangnya tenaga ahli yang profesional dalam bidang ilmu kearsipan, sehingga sering terjadi kesulitas dalam proses penemuan kembali arsip. Upaya yang harus dilakukan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Solok adalah melengkapi sarana prasarana dan penambahan tenaga arsiparis yang profesional.

Ardianto (2015), menulis artikel “Evaluasi Pelayanan dan Administrasi POLRI dalam Pengurusan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Masyarakat di Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota”. Menguraikan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam pengurusan ataupun pembayaran pajak kendaraan bermotor atau PKB terdapat delapan komposisi yang harus dijalankan Polri sesuai dengan dasar pelayanan pemerintah yaitu, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu. Beberapa saran yang diberikan kepada kantor SAMSAT Pekanbaru Kota berdasarkan komposisi pelayanan yang harus dijalankan, yaitu dalam hal kesederhanaan yang merupakan prinsip layanan Polri di kantor SAMSAT kepada masyarakat wajib pajak memiliki hambatan dalam memberikan penjelasan terhadap prosedur pelayanan pembayaran pajak hendaknya lebih aktif lagi, tidak hanya sekedar memberitahu mengenai prosedur tetapi lebih menginformasikannya secara tepat dan cermat sehingga pemahaman masyarakat semakin baik. Dalam hal kejelasan dan kepastian layanan, unit kerja hendaknya memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerima pelayanan sehingga tidak lagi mendapatkan keluhan dari masyarakat. Dalam hal memberikan pelayanan hendaknya pihak Polri di SAMSAT lebih efisien terhadap waktu dengan lebih melengkapi segala kebutuhan masyarakat. Dalam hal ketepatan waktu yang diberikan kepada masyarakat masih kurangnya SDM yang diaktifkan di kantor SAMSAT Pekanbaru Kota.

Tinjauan pustaka berbentuk jurnal di atas membahas mengenai penataan arsip yang dapat dicapai adalah dengan memahami prosedur penataan arsip, sistem yang digunakan, faktor yang menjadi kendala dalam menjalankan prosedur, serta tenaga ahli yang profesional dalam bidang kearsipan. Selain itu juga jurnal di atas membahas mengenai pelayanan dan administrasi dalam pengurusan pembayaran pajak di SAMSAT, yang dapat dicapai adalah ada delapan komposisi pelayanan yang harus dijalankan yaitu, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu.

**2.3 Sumber Skripsi**

Mukaromah (2013), dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak”. Dalam penelitiannya, menyimpulkan bahwa hasil analisis regensi linier berganda diperoleh Y=19,067 + 0,099X­1 + 0,789X2. Hasil uji parsial diperoleh thitung 0,706 dan thitung = 8,900 dengan signifikansi 0,000<0,05 maka ini berarti ada pengaruh dari masing-masing variabel yaitu penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak. Hasil uji simultan diperoleh Fhitung sebesar 44,810 dengan signifikansi 0,000<0,05 maka ini berarti ada pengaruh penataan arsip dan kompetensi petugas arsip secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak.

Umami (2015), dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Petugas Kearsipan dan Sarana Prasarana Kearsipan Terhadap Kelancaran Pengelolaan Arsip di Universitas Negeri Semarang”. Dalam penelitiannya, menyimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier berganda adalah Y=7,641 + 0,883X2. Besarnya pengaruh secara simultan antara kompetensi petugas kearsipan dan sarana prasarana kearsipan terhadap kelancaran pengelolaan arsip di Universitas Negeri Semarang sebesar 33,3%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kelancaran pengelolaan arsip secara parsial adalah sarana prasarana kearsipan yaitu sebersar 21,07%, sedangkan untuk kompetensi petugas kearsipan memberikan pengaruh lebih kecil yaitu sebesar 7,84%. Simpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh kompetensi petugas kearsipan dan sarana prasarana terhadap kelancaran pengelolaan arsip di Universitas Negeri Semarang.

Tinjauan pustaka berbentuk skripsi di atas membahas mengenai penataan arsip dan kompetensi petugas arsip ada pengaruh terhadap kualitas layanan dan kompetensi petugas arsip dan sarana prasarana juga ada pengaruh terhadap pengelolaan arsip.

Berdasarkan uraian tinjauan pustaka dari berbagai sumber tersebut dapat disimpulkan bahwa skripsi ini pada dasarnya bersifat melengkapi pembahasan tentang penataan arsip dan kompetensi petugas arsip. Analisis penataan arsip dan kompetensi petugas arsip kendaraan roda dua terhadap pelayanan di SAMSAT Semarang II belum pernah diteliti. Pengambilan contoh penelitian yang sejenis dengan skripsi ini dilakukan karena memiliki tema yang hampir sama yaitu mengenai penataan arsip dan kompetensi petugas arsip dan juga dapat memberikan informasi tambahan terhadap penelitian ini. Meskipun memiliki tema yang kurang lebih sama, akan tetapi terdapat perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan tersebut terletak dalam metode analisis data yang digunakan, subjek penelitian, dan lokasi penelitian.

**BAB 3**

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah, “Rencana atau rangcangan yang dibuat oleh peneliti, sebagai ancar-ancar kegiatan yang akan dilaksanakan” (Arikunto, 2010 : 90). Sedangkan menurut Sulistyo-basuki, desain penelitian adalah, “Rencana dan struktur kerangka kerja” (Sulistyo-Basuki, 2006 : 37). Sehingga Dapat disimpulkan bahwa desain penelitian adalah sebuah rencana yang dibuat peneliti sebagai pedoman yang akan digunakan dalam perencanaan dan pelaksanaan sebuah penelitian.

Desain penelitian dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis data sejak awal penelitian, bersamaan dengan proses pengumpulan data, bersifat terbuka, fleksibel, dan berkembang sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini, kasus yang dibahas adalah menganalisis penataan arsip kendaraan bermotor roda dua dan kompetensi petugas arsip terhadap pelayanan di SAMSAT Semarang II.

**3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam skripsi ini bersifat deskriptif kualitatif, dengan penelitian studi kasus yang mengkaji lebih dalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan dan memahami yang akan diteliti. Kasus yang dibahas dalam penelitian ini adalah menganalisis penataan arsip kendaraan bermotor roda dua dan kompetensi petugas arsip terhadap pelayanan di SAMSAT Semarang II. Dalam penelitian kualitatif, peneliti mendapatkan data mendalam sehingga dapat membantu menjelaskan bagaimana penataan arsip kendaraan roda dua dan kompetensi petugas arsip terhadap pelayanan di SAMSAT Semarang II. Bogdan dan Taylor (dalam Kaelan, 2012 : 5) mengartikan bahwa penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, catatan-catatan yang berhubungan dengan makna, nilai, serta pengertian. Oleh karena itu metode penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami dari sudut pandang subjek dan untuk menggambarkan berbagai kondisi, situasi, dan berbagai fenomena yang menjadi objek penelitian. Menurut Moleong (2012 : 6) menjelaskan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan.

Dapat disimpulkan bahwa, penelitian kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan keadaan objek yang diselidiki sebagaimana adanya, berdasarkan fakta yang aktual. Dalam penelitian kualitatif peneliti sebagai *human instrument* dan dengan teknik pengumpulan data *participant observation* (observasi berperan serta) dan *in depth interview* (wawancara mendalam), maka peneliti harus berinteraksi dengan sumber data. Dengan demikian peneliti kualitatif harus mengenal betul orang yang memberikan data.

**3.3 Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian menurut Mukhtar (2013 : 88-89), merupakan orang yang berada dalam situasi sosial yang ditetapkan sebagai pemberi informasi dalam sebuah penelitian atau dikenal dengan informan, sedangkan (Arikunto dalam Idrus, 2009 : 91) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang, tempat data untuk variabel penelitian melekat dan yang dipermasalahkan. Sehingga dapat disimpulkan subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang berkaitan dengan penelitian, sehingga dapat diperoleh data atau informasi menegenai permasalahan penelitian.

Subjek dalam penelitian ini adalah petugas arsip yang bertanggung jawab di bagian arsip kendaraan bermotor roda dua, dan pegawai yang berada dalam ruang lingkup SAMSAT Semarang II.

Menurut Mukhtar (2013 : 88-89), objek penelitian merupakan situasi sosial yang ditetapkan untuk melakukan penelitian. Objek penelitian ini adalah kompetensi petugas arsip dan penataan arsip dan korelasinya terhadap pelayanan di SAMSAT Semarang II.

**3.4 Pemilihan Informan**

Menurut Hamidi (2008 : 76) Informan lebih diidentifikasi, dinilai sebagai individu yang mampu atau diminta oleh peneliti untuk memberi uraian, cerita-detail selain tentang dirinya dan terutama tentang individu lain, situasi dan kondisi atau peristiwa di lokasi penelitian. Karena itu informan pada umumnya adalah tokoh, pemimpin atau mereka yang banyak tahu dan hidup lama di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini informan yang akan diwawancarai adalah seseorang yang bertanggung jawab terhadap penataan arsip di SAMSAT Semarang II yaitu tiga orang petugas arsip.

Dalam pemilihan informan peneliti mengambil informan yang memahami apa yang akan dikaji oleh peneliti. Pemilihan informan menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan karena jumlah populasi relatif lebih kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2011 : 85).

Untuk memilih informan yang akan memenuhi kriteria suatu penelitian, peneliti harus menetapkan kriteria informan terlebih dahulu. Spradley (dalam Bungin, 2012 : 54) mengusulkan lima kriteria untuk pemilihan informan, sebagai berikut :

1. Subjek yang telah lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi informasi, selain itu juga mengahayati secara sungguh-sungguh sebagai akibat dari keterlibatannya yang cukup lama dengan lingkungan atau kegiatan yang bersangkutan.
2. Subjek masih terlibat secara penuh/ aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti.
3. Subjek masih mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk diwawancarai
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu
5. Subjek yang sebelumnya tergolong masih “asing” dengan penelitian.

Pemilihan informan yang dilakukan peneliti berdasarkan kriteria yang telah dijelaskan Spradley sebagai berikut :

1. Informan harus bekerja di SAMSAT SEMARANG II
2. Informan atau petugas arsip yang menangani penataan dan pelayanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II
3. Untuk kompetensi petugas arsip, peneliti memilih petugas arsip yang bekerja di bidang arsip di SAMSAT Semarang II

Pada kegiatan pengumpulan informasi, peneliti melakukan observasi dan wawancara terhadap petugas arsip di bagian arsip kendaraan roda dua di SAMSAT Semarang II. Berikut daftar informan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1 Daftar Informan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | Nama | Usia | Jabatan | Latar belakang pendidikan |
| 1. | Tugiyo | 52 tahun | Penanggung jawab bagian arsip | SMA |
| 2. | Sunaryo | 43 tahun | Pegawai Harian Lepas | SMP |
| 3. | Aditya Pratama | 25 tahun | Pegawai Harian Lepas | SMA |

Sumber : Olahan Penulis, 2016

**3.5 Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2010 : 172). Menurut Moleong (dalam Arikunto, 2010 : 22) mengatakan bahwa, sumber data penelitian kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tulisan yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya. Data adalah seluruh informasi empiris dan dokumentatif yang diperoleh di lapangan sebagai pendukung ke arah konstruksi ilmu secara ilmiah dan akademis (Mukhtar, 2013 : 99). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti melalui proses wawancara (Arikunto, 2010 : 22). Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan petugas arsip untuk memperoleh informasi tentang penataan arsip yang dilakukan oleh petugas arsip terhadap pelayanan di SAMSAT Semarang II, selain mewancara petugas arsip, peneliti juga mewancarai penanggungjawab arsip yang juga sebagai petugas arsip untuk mengkroscek informasi yang telah didapat dari petugas arsip, serta untuk menilai kompetensi petugas arsip di SAMSAT Semarang II. Peneliti menggunakan instrumen bantuan yakni *handphone* sebagai alat rekam pada saat wawancara.

1. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis, foto-foto, film, rekaman video, benda-benda, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer (Arikunto, 2010 : 22). Data sekunder dikenal juga sebagai data-data pendukung atau pelengkap data utama yang dapat digunakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti mendapat data sekunder melalui dokumen baik itu berupa undang-undang dan peraturan pemerintah, jurnal, skripsi, dan lainnya yang sesuai dengan penelitian ini.

**3.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode dan teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut,

**3.6.1 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitan untuk mendapatkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam membuat sebuah simpulan, dibutuhkan serangkaian data yang mendukung. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah proses pengumpulan data dari subjek yang tepat. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Cartwright (dalam Herdiansyah, 2012 : 131-132) mendefinisikan observasi sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Pada dasarnya tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu-individu yang terlibat dan pelaku yang muncul, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu yang terlibat.

1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2013 : 186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara *(interviewer)* yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara *(interviewee)* yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Dalam penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang penting karena sebagian besar data diperoleh melalui wawancara. Oleh karena itu yang harus diperhatikan oleh peneliti pada saat wawancara adalah jangan sampai subjek merasa seperti sedang diintrogasi oleh peneliti. Jika hal itu terjadi maka subjek akan merasa tidak nyaman dan merasa terancam, sehingga kejujuran dan keterbukaan subjek akan terganggu yang nantinya akan mempengaruhi validitas data yang diperoleh.

1. Metode Studi Dokumentasi

Menurut Herdiansyah (2012 : 143) studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau yang dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

**3.6.2 Teknik Pengumpulan Data**

1. Teknik Obsevasi Partisipatif Pasif

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif pasif, observasi partisipasi pasif yaitu peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut (Sugiyono, 2015 : 311). Dalam tahap ini, peneliti datang ke tempat kegiatan yang akan diamati, tetapi tidak ikut dalam kegiatan tersebut. Peneliti mengamati subjek dan objek yang akan diteliti. Peneliti mengidentifikasi informan dengan datang langsung ke tempat penelitian di SAMSAT Semarang II, kemudian bertemu langsung dan berinteraksi dengan informan yaitu petugas arsip kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II. Hasil observasi ditindaklanjuti dengan teknik mencatat.

Tujuan dari observasi ini, untuk lebih mengenal dan mengamati informan di tempat penelitian. Peneliti juga mengamati objek penelitian secara langsung, dengan memperhatikan proses kerja petugas arsip pada saat melayani pengguna.

1. Teknik Wawancara Terstruktur

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, pertanyaan yang sama diajukan kepada seluruh informan, dalam kalimat dan urutan yang seragam (Sulistyo-Basuki, 2006 : 171). Dalam pengumpulan data terstruktur, peneliti sudah terlebih dahulu menyiapkan instrumen penelitian yang berupa pertanyaan-pertanyaan yang telah diarahkan pada suatu tujuan. Setelah peneliti membuat daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan, peneliti menetapkan terlebih dahulu informan yang akan diwawancarai dengan kriteria-kriteria tertentu, setelah informan diperoleh, peneliti menghubungi informan dan meminta kesediaan waktu kepada informan untuk diwawancarai, setelah itu peneliti mengawali pembicaraan dengan perkenalan dan memberitahu topik penelitian. Kemudian melangsungkan alur wawancara dan mencatat pokok-pokok atau merekam pembicaraan, setelah seluruh pertanyaan ditanyakan kepada informan, peneliti mengakhiri wawancara dan mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

Wawancara tersebut dilakukan dengan informan yang bertanggung jawab dalam pengarsipan kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II. Dalam wawancara ini, peneliti menggunakan buku catatan untuk mencatat hasil wawancara, dan menggunakan alat perekam dengan meminta izin terlebih dahulu kepada informan. Hasil rekaman kemudian ditindaklanjuti dengan teknik mencatat.

1. Teknik Dokumentasi

Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan cara mengambil gambar yang berupa foto koleksi arsip kendaraan bermotor roda dua, dan rekaman suara pada saat wawancara dengan informan di SAMSAT Semarang II.

**3.7 Metode dan Teknik Analisis Data**

Metode dan teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**3.7.1 Metode Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan metode dan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, setelah peneliti menentukan metode dan teknik pengumpulan data, maka langkah selanjutnya adalah menentukan metode analisis data. Menganalisis data dimaksud untuk menarik simpulan dari data yang terkumpul mengenai kompetensi petugas arsip dan penataan arsip.

Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah metode analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif menurut Seiddel (dalam Moleong, 2013 : 248) adalah sebagai berikut :

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat iktisar, dan membuat indeksnya
3. Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

**3.7.2 Teknik Analisis Data**

Peneliti menggunakan teknik analisis data menurut Milez dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015 : 335-343) sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan merangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data yang dengan cara membuat abstraksi. Abstraksi merupakan kegiatan untuk merangkum inti sari, proses, pernyataan yang perlu dipertahankan untuk dianalisis atau tidak. Peneliti mereduksi data setelah mengumpulkan seluruh data yang diperoleh di lapangan. Setelah pengumpulan data, selanjutnya peneliti mereduksi hasil catatan lapangan yang kompleks, rumit, dan belum bermakna agar peneliti memperoleh data yang telah dipilih, data yang penting, dan digolongkan yang sesuai dengan penelitian yang sedang diteliti.

Langkah selanjutnya, peneliti membuat abstraksi dari data primer yang telah didapatkan dengan meringkas dan merangkum data. Peneliti menggunakan data sekunder seperti jurnal, skripsi, buku, peraturan pemerintah, undang-undang sebagai bahan referensi yang berguna memfokuskan peneliti dalam membuat tata urutan pokok bahasan yang sesuai dengan judul penelitian. Sehingga data yang dipelajari kemudian dikategorikan sesuai dengan pokok bahasan yang berkaitan dengan penataan arsip dan kompetensi petugas arsip.

1. Penyajian Data

Setelah dilakukan reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajian data, Penyajian data dimaksud dalam penelitian ini adalah menyajian sekumpulan informasi tersusun dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan sub-sub pokok bahasan masing-masing.

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti menyajikan hasil wawancara terhadap petugas arsip dan penanggung jawab arsip dalam bentuk uraian singkat yang berkaitan dengan “Analisis Penataan Arsip Kendaraan Bermotor Roda Dua dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Pelayanan di SAMSAT Semarang II”.

1. Verifikasi/ Penarikan Simpulan

Langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah verifikasi dan menarik simpulan. Tahap ini dimaksudkan untuk medapatkan simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti yang berkaitan dengan penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap pelayanan di SAMSAT. Simpulan yang terkait harus terlebih dahulu diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan yang diperoleh di lapangan sehingga makna-makna yang muncul dari data dapat teruji kebenaran dan kecocokannya.

Verifikasi bertujuan untuk memeriksa keabsahan data yang diteliti dengan melakukan teknik triangulasi. Triangulasi menurut Moleong (2013 : 330-332) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar sumber data yang digunakan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Ada tiga jenis triangulasi, yaitu : triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam hal ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah “Menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber” (Sugiyono, 2010 : 373). Peneliti melakukan wawancara dengan petugas arsip sebagai informan untuk mengevaluasi penataan arsip kendaraan bermotor roda dua dan kompetensi dari masing-masing petugas arsip, kemudian melakukan wawancara kepada penanggung jawab arsip untuk melakukan kreadibilitas.

Simpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas. Dalam tahap ini, peneliti mencoba menarik simpulan penelitian tentang penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap pelayanan di SAMSAT Semarang II yang sebelumnya belum pernah diteliti.

**BAB 4**

**GAMBARAN UMUM**

**SAMSAT SEMARANG II**

**4.1 Sejarah Singkat SAMSAT Semarang II**

Lahirnya SAMSAT diawali oleh sebuah gagasan brilyan yang disampaikan pada forum penataran para pimpinan Dinas Pendapatan Daerah DT I Se-Indonesia pada bulan April 1976 di Jakarta. Sehingga hasil penataran menghasilkan suatu rekomendasi berupa usulan kepada pemerintah, khususnya pimpinan Departemen Dalam Negeri agar SAMSAT dijadikan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)/ Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk seluruh Indonesia.

Landasan Hukum dari pembentukan SAMSAT ini berdasarkan pada surat keputusan bersama Menhankam/Pangab, Mentri Keuangan dan Mentri Dalam Negeri Nomer Pol.Kep/13/XII/1976, Kep 1693/MK/IV/12/1976 dan 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara pemerintah daerah Tingkat I, komando daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah, khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Pelaksanaan Operasional pada saat ini berdasarkan surat edaran Mendagri Nomor 16 Tahun 1977 tentang pedoman/petunjuk pelaksanaan SAMSAT dalam pengeluaran STNK, pembayaran PKB/BBNKB dan SWDKLLJ. Landasan hukum pelaksanaan SAMSAT dari waktu ke waktu mengalami perubahan dan penyempurnaan hingga sampai pada ketentuan pelaksanaan di Jawa Tengah, didasarkan pada keputusan bersama Gubernur Tingkat Daerah I Jawa Tengah, kepala Kepolisian daerah Jawa Tengah dan Kepala Cabang PT (persero) Jasa Raharja Jawa Tengah Nomer 5 Tahun 1995, Nomor 13/605/III/1995 dan Nomor 004/JR-SMG-SAM/III/1995 Tanggal 21 Maret 1995

Pada tanggal 2 Desember 1977 dimulai pelaksanaan SAMSAT secara serentak di Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah yang berlokasi di enam wilayah yaitu Semarang, Pekalongan, Purwokerto, Magelang, Surakarta dan Pati yang ditandai dengan peresmian penggunaan gedung kantor bersama SAMSAT urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan STNK yang dipusatkan di Semarang. Pada permulaan penerapan SAMSAT di Propinsi Daerah Jawa tengah yang dimulai tanggal2 Desember 1977 itu masih dalam bentuk *One Roof* (Satu Atap) belum *One Line* (Satu Jalur). Jadipelaksanaannya masih sendiri sendiri sesuai dengan fungsi masing-masing instansi, tetapi sudah satu atap. Semua formulir yang diperlukan untuk pelaksanaan pengurusan STNK dan pajak atau asuransi masih menggunakan formulir masing-masing instansi karena pada saat itu masih dalam taraf peralihan dari sistem gaya lama ke gaya baru, tetapi untuk penetapan pajak dan jasa raharja sudah menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku pada STNK khususnya dalam hal tahun pajakdari tahun takwim (1 Januari sampai dengan Desember) yang digunakan dalam perhitungan pajak dan jasa raharja sudah dirubah dan disesuaikan dengan tanggal/masa berlaku STNK. Keadaan semacam ini berjalan sampai bulan Maret 1978 dilaksanakan serentak sistem terpadu *(One Roof and On Line)* di semua wilayah eks Karesidenan dan Daerah tingkat II yang sudah ada Kantor Perwakilan Dipendanya.

Setelah SAMSAT Urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan STNK dapat berhasil dilaksanakan di Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah yang ditandai dengan peresmian pembukaan Kantor Bersama SAMSAT di Semarang pada tanggal 2 Desember 1977, yang merupakan peresmian pembukaan Kantor Bersama untuk enam wilayah eks Karesidenan se Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah, maka Tim Pembina SAMSAT Tingkat I Jawa Tengah mulai memikirkan untuk merealisasikan tahapan pelaksanaan di tiap-tiap KOMRES atau Daerah Tingkat II. Pengembangan SAMSAT di Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah diatur secara bertahap.

Pada tahap pertama pengembangan SAMSAT dilakukan dengan membuka Kantor Bersama di wilayah Semarang Timur, berjalan beberapa tahun beban yang semakin besar dirasa jika hanya ada satu SAMSAT di Kota sebesar Semarang, maka dibukalah SAMSAT II yang berlokasi di Tambak Aji Semarang Barat. Semakin tahun perkembangan kendaraan bermotor di Kota Semarang sangat cepat, itu membuat SAMSAT II harus dipecah lagi untuk menanggulangi kepadatan transaksi yang ada, maka SAMSAT II dibagi menjadi 2 yaitu SAMSAT II yang berlokasi di Tembalang Semarang Selatan dan SAMSAT III yang berlokasi di Hanoman Semarang Barat. Lokasi SAMSAT II di Tembalang dirasa kurang memadai dengan sempitnya lahan parkir bagi para wajib pajak. Akhirnya di tahun 2006 SAMSAT II membeli tanah di daerah Srondol Semarang Selatan yang memiliki lahan parkir lebih luas, dari tahun 2006 sampai sekarang SAMSAT II masih berada di jalan Setia Budi no. 110 Srondol Semarang Selatan.

**4.2 Visi dan Misi SAMSAT**

Visi

Menjadi Dinas yang Mampu Mewujudkan Pendapatan Daerah yang Optimal, Guna Mendukung Kemandirian Pelaksanaan Otonomi Daerah Dengan Dilandasi Pelayanan Yang Memuaskan Bagi Masyarakat.

Misi

1. Mengupayakan Pencapaian Target dan Peningkatan Pendapatan Daerah Secara Berkelanjutan
2. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat Wajib Pajak
3. Melaksanakan Pembinaan Pengendalian Mutu Pelayanan
4. Mengutamakan Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Aparatur Secara Terus Menerus

**4.3 Tugas Pokok dan Fungsi**

1. Kasubdit Regident

Mempunyai tanggung jawab dan kendali penuh atas segala macam transaksi yang berhubungan dengan kendaraan bermotor dalam satu provinsi.

2. Kasi STNK

Mempunyai wewenang dalam mengatur seluruh penerbitan STNK dalam satu provinsi. Mengatur jumlah, waktu penerbitan STNK di setiap SAMSAT dalam satu provinsi.

1. Paur

Sebagai pimpinan dalam satu wilayah SAMSAT, dia juga mempunyai wewenang dalam mencetak STNK, notis pajak, pelat nomor kendaraan dalam satu SAMSAT. PAUR juga mempunyai tugas sebagai penerima laporan harian, mingguan, bulanan, dari masing-masing seksi. Sebagai pengesah mutasi kendaraan bermotor masuk/keluar, kendaraan bermotor baru yang selanjutnya akan diproses melalui seksi-seksi yang bersangkutan.

1. Mutasi Keluar / Masuk

Mempunyai tugas sebagai pencetak apakah dokumen yang dibawa wajib pajak sudah lengkap atau belum, setelah dirasa lengkap petugas mutasi membuatkan surat jalan bagi wajib pajak untuk diserahkan kepada SAMSAT tujuan untuk proses mutasi keluar dan menyimpan dokumen ke dalam bagian arsip untuk proses mutasi masuk. Dan membuat laporan transaksi harian kepada PAUR

1. Kendaraan Baru

Mempunyai tugas untuk memasukkan data kendaraan bermotor sesuai dengan berkas yang telah lengkap dari dealer motor/mobil. Juga membuat laporan harian kepada PAUR.

1. Ganti Pemilik

Mempunyai tugas mengecek berkas kendaraan bermotor yang dibawa wajib pajak, jika dirasa sudah lengkap, berkas kemudian diserahkan kepada PAUR untuk disahkan. Petugas ganti pemilik juga diharuskan membuat laporan kepada PAUR

1. P.U / TNKB / STNK

Mempunyai tugas mengecek berkas yang dibawa wajib pajak, jika dirasa sudah lengkap, petugas memberikan stempel di kolom yang tertera di STNK setelah wajib pajak melakukan pembayaran di bank. Jika wajib pajak akan memproses TNKB, maka petugas akan memberikan coretan nomer polisi kendaraan bermotor untuk diserahkan kepada wajib pajak yang selanjutnya dibawa ke bagian pencetakan pelat nomer untuk dicetak pelat nomer tersebut. Jika proses yang dilalui wajib pajak adalah penggantian STNK baru, maka petugas harus menginput nomer polisi kedalam komputer untuk pencetaan STNK baru. Dan juga membuat laporan harian yang ditujukan kepada PAUR

1. Arsip

Mempunyai tugas merapikan, memasukkan, menata, dan memelihara berkas para wajib pajak sesuai dengan kelompoknya masing-masing, sehingga saat wajib pajak membutuhkannya untuk keperluan mutasi, baik nama, pindah alamat, duplikat STNK, duplikat BPKB, ganti warna kendaraan, ganti mesin, ganti no.pol, TNKB rusak hilang, dan rubah bentuk akan mudah menemukannya kembali saat dibutuhkan. Bagian arsip juga harus membuat laporan yang akan diserahkan kepada PAUR

**4.4 Jenis Pelayanan**

1. Layanan SAMSAT Induk

2. Layanan SAMSAT Pembantu

3. Layanan SAMSAT *Drive Thru*

4. Layanan SAMSAT Keliling

5. Layanan SAMSAT Gerai

6. Layanan SAMSAT PATEN

7. Layanan SAMSAT *Car Free Day*

8. Layanan ATM SAMSAT

**4.5 Struktur Organisasi**

Adapun struktur organisasi yang dimiliki SAMSAT Semarang II terdiri dari :

Bagan 4.1 : Struktur Organisasi SAMSAT Semarang II

Joko Waluyo, SH

**KASUBDIT REGIDENT**

**PAUR SAMSAT II**

**KASI STNK**

**ARSIP**

Tugiyo

Aditya Pratama

Sunaryo

Kuwat Wibowo

Sipit Daryono

Alexander Erry

**P.U / TNKB / STNK**

Umar Said

Joko Priyadi

**GANTI PEMILIK**

**KENDARAAN BARU**

Theresia

Tyas Febrianto

Herry Fitrianto

Yugo Pamungkas

**MUTASI MASUK / KELUAR**

Widiastuti

Abdul Mufid, SH

Sumber: Petugas Arsip di SAMSAT Semarang II

Bagian di atas dapat dijelaskan bahwa SAMSAT Semarang II diketuai oleh KA UP3AD yang membawahi 5 bidang yaitu : KA. Sub Bagian TU, KA. Seksi PKB/BBNKB, KA. Seksi Pendapatan lain-lain, KA. Seksi Pembukuan dan Pelaporan, dan KA. Seksi Penagihan dan pemberdayaan aset.

**4.6 Petugas Arsip di SAMSAT Semarang II**

SAMSAT Semarang II memiliki petugas arsip berjumlah 3 orang, diantaranya mengurus penataan arsip, pelayanan, dan bagian pengelolaan yang semuanya adalah PHL (Pegawai Harian Lepas)

Tabel 4.1 Petugas Arsip

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama | Alamat | Latarbelakang Pendidikan | Jabatan |
| 1 | Tugiyo | Kendal | SMA | Penanggung Jawab Arsip |
| 2 | Aditya Pratama | Banget rayu regency | SMA | PHL |
| 3 | Sunaryo | Kampung Kebon Harjo RT 1 RW 3, Semarang | SMP | PHL |

Sumber: Olahan Penulis, 2016

**4.7 Jumlah Arsip yang Dimiliki**

Jumlah arsip kendaraan bermotor roda dua yang ada di Samsat Semarang II sangat banyak. Berdasarkan data yang didapat oleh peneliti melalui *web site* resmi DPPAD Jawa Tengah, jumlah kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II sebanyak 337.911 kendaraan roda dua dan roda tiga, Sedangkan berdasarkan informasi menurut informan, jumlah arsip kendaraan bermotor roda dua tidak diketahui secara pasti jumlah keseluruhan arsip, informan mengatakan jumlah arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II puluhan ribu arsip yang tersimpan.

**BAB 5**

**HASIL PENELITIAN**

**ANALISIS PENATAAN ARSIP KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DAN KOMPETENSI PETUGAS ARSIP TERHADAP PELAYANAN DI SAMSAT SEMARANG II**

**5.1 Analisis Data Kualitatif**

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2011 : 147). Menurut Bogdan dan Biglen dalam Moleong, analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskan, mencari, dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

**5.2 Data Informan**

Dalam penelitian kualitatif populasi tidak digunakan, karena penelitian kualititaf berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai nara sumber,atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori (Sugiyono, 2015 : 298).

Menurut Hamidi (2008 : 76) informan lebih diidentifikasi, dinilai sebagai individu yang mampu atau diminta oleh peneliti untuk memberi uraian, cerita-detail selain tentang dirinya dan terutama tentang individu, situasi dan kondisi atau peristiwa di lokasi penelitian. Karena itu informan pada umumnya adalah tokoh, pemimpin atau mereka yang banyak tahu dan hidup lama di lokasi penelitian.

Aspek yang dibahas dalam penelitian ini meliputi kompetensi petugas arsip, penataan arsip, pelayanan arsip, pengguna arsip, sanksi, serta kendala-kendala yang dihadapi petugas arsip dan pengguna arsip.

**5.2.1 Kompetensi Petugas Arsip**

Menurut Widjaja (dalam Lestari, 2015) petugas arsip adalah pegawai yang bertugas menjaga dan memelihara suatu arsip. Menurut Littlefield dan Peterson ada enam syarat pokok yang harus dimiliki pegawai arsip, yaitu :

1. Berpendidikan sekolah menengah keatas dan memiliki kecerdasan rata-rata normal
2. Memahami susunan abjad dengan baik dan memiliki penglihatan yang tajam untuk dapat membedakan perbedaan-perbedaan kecil dan nama-nama dan angka dalam warkat
3. Memiliki sifat kecermatan
4. Memiliki ketertarikan terhadap hal yang detail
5. Memiliki sikap kerapian dalam bekerja
6. Memiliki sifat pertimbanagan yang baik

Petugas arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II berjumlah tiga orang. Latar belakang pendidikan dari petugas arsip di SAMSAT Semarang II diantaranya berlatar belakang Polisi, SMA dan SMP. Berlatar belakang pendidikan Polisi adalah sebagai penanggung jawab di bagian arsip SAMSAT Semarang II sedangkan yang berlatar belakang SMA dan SMP bertugas sebagai PHL (Pegawai Harian Lepas) di arsip SAMSAT Semarang II. Pendidikan petugas arsip di SAMSAT Semarang II tidak menjadi pertimbangan dalam mengelola arsip di SAMSAT itu sendiri. Petugas arsip di SAMSAT Semarang II mampu mengelola arsip dengan baik, memahami susunan abjad, memiliki sifat kecermatan, ketertarikan terhadap hal yang detail, sikap kerapian dalam bekerja, dan memiliki sifat pertimbangaan yang baik. Dengan begitu peneliti dapat memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada petugas arsip sebagai berikut :

1. Apakah petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat menata arsip sesuai dengan pedoman yang digunakan ?

Dalam proses penataan arsip setiap instansi atau organisasi tentu memiliki pedoman penataan arsip yang berbeda-beda. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan mengenai pertanyaan “Apakah petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat menata arsip sesuai dengan pedoman yang digunakan?”, hasil wawancara terhadap informan pertama menjelaskan sebagai berikut:

(1a) “Kalau di Semarang Selatan serinya itu G, R, Z. Tiga huruf itu saja. Pedoman itu dari POLDA. Ndak ada pedoman secara tertulis hanya saja sudah dibagi per wilayah seperti itu, kalau di Semarang itu ada 3 SAMSAT mbak, pertama SAMSAT 1 itu di Pedurungan, SAMSAT 2 disini, SAMSAT 3 itu di Hanoman. Kalau di Hanoman itu kan serinya W, Y satunya saya lupa, kalau Semarang Timur itu banyak mbak ada A, S, H, P karna SAMSAT I itu paling besar.” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Berdasarkan wawancara tersebut informan pertama menjelaskan tidak ada pedoman tertulis, tetapi yang digunakan menjadi pedoman adalah seri per wilayah yang diberikan dari POLDA untuk digunakan dalam penataan arsip. SAMSAT di Semarang ada 3, yaitu SAMSAT 1 di Pedurungan, SAMSAT 2 di Setia Budi, dan SAMSAT 3 di Hanoman. SAMSAT setiap wilayah tersebut memiliki seri yang berbeda-beda.

Berikut petikan hasil wawancara dengan informan kedua yaitu Adiya Pratama

(1b) “Staff yang lain bisa menata arsip di sini, menata arsipnya juga tidak susah cuma perlu ketelitian saja” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan bahwa petugas arsip di SAMSAT Semarang II bisa menata arsip karena penataan arsip di SAMSAT Semarang II tidak begitu sulit hanya perlu ketelitian dan kecepatan dalam menemukan arsip. Pedoman yang digunakan juga mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.

Sementara informan ketiga yaitu Tugiyo menjelaskan sebagai sebagai berikut:

(1c) “Seluruh petugas arsip bisa menata arsip karena sebelumnya sudah diajarkan bagaimana penataan arsip di sini” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada informan ketiga dapat dijelaskan bahwa petugas arsip di SAMSAT Semarang II bisa menata arsip sesuai dengan pedoman yang telah dibuat.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kegiatan dalam penataan arsip yang dilakukan petugas arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II bisa menata arsip dengan baik berdasarkan hasil wawancara yang telah disampaikan oleh informan. Namun tidak ada pedoman secara tertulis yang lebih jelas, akan tetapi setiap wilayah di SAMSAT Semarang sudah dibagi seri berdasarkan wilayahnya. SAMSAT Semarang II mendapatkan seri huruf G, R, Z. Tiga huruf seri tersebut yang digunakan dalam penataan arsip. Sehingga arsip-arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II tertata dengan baik dan rapi.

Syarat pokok seorang petugas arsip salah satunya adalah harus memiliki ketelitian dalam bekerja. Ketelitian dalam bekerja akan menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan yang diharapkan. Seperti yang dikatakan Sularso Mulyono dalam buku “Manajemen Kearsipan” (2012 : 39-40), syarat petugas arsip adalah sebagai berikut,

1. Keterampilan
2. Ketelitian
3. Kerapian
4. Kecerdasan

Dengan begitu peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan sebagai berikut :

1. Bagaimana ketelitian petugas arsip dalam menata dan menemukan arsip ?

Ketelitian adalah syarat dari petugas arsip. Dalam melakukan penataan arsip ketelitian sangat dibutuhkan terlebih lagi dalam menemukan arsip yang dibutuhkan oleh pengguna. Berikut hasil wawancara dengan informan pertama sebagai berikut :

(2a) “Kalau masalah ketelitian, di sini itu sudah tersusun rapi jadi kita nyari itu mudah, seumpamanya nyari itu masyarakat ndak perlu ngantri, dalam satu menit mbak nyari arsip sudah ketemu. Misalnya mbak bilang H 3456 ABG itu langsung dapet” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Berdasarkan wawancara dengan informan pertama menjelaskan bahwa arsip di SAMSAT Semarang I sudah tersusun dengan rapi sehingga petugas arsip dapat dengan mudah menemukan arsip dengan benar dan cepat. Dengan begitu petugas arsip sudah teliti dalam menata arsip.

Informan kedua yaitu Aditya Pratama mengatakan hal yang sama dalam ketelitian petugas melakukan penataan dan menemukan arsip sebagai berikut :

(2b) “Ketelitian petugas lain baik. Sejauh ini belum pernah terjadi kesalahan dalam menemukan arsip” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016).

Informan kedua mengatakan hal yang sama seperti yang diungkapkan oleh informan sebelumnya bahwa ketelitian dari petugas arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah baik dan belum pernah terjadi kesalahan dalam menemukan arsip.

Sementara infoman ketiga yaitu Tugiyo mengatakan sebagai berikut :

(2c) “Ketelitian petugasnya sudah baik, cuma kalau salah menemukan arsip yang dibutuhkan masyarakat petugasnya balik lagi ke ruang arsip mencari arsip yang dibutuhkan kalau salah dalam memasukkan arsip belum pernah terjadi hal seperti itu selama saya disini” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan menjelaskan bahwa ketelitian dalam menata dan menemukan arsip yang dilakukan petugas arsip sudah baik sehingga petugas arsip dengan mudah dalam menemukan kembali arsip yang dibutuhkan dan belum pernah terjadi kesalahan dalam menata kembali arsip yang telah digunakan.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan di SAMSAT Semarang II peneliti mendokumentasikan penataan arsip di SAMSAT Semarang II. Dengan tertatanya arsip di SAMSAT Semarang II, petugas arsip dapat dengan mudah dan teliti dalam proses temu kembali arsip, begitu juga saat petugas meletakkan kembali arsip yang telah digunakan. Hasil dokumentasi dari observasi peneliti sebagai berikut :

Gambar 5.1 : Penataan Arsip di ruang arsip SAMSAT Semarang II

Sumber: Hasil dokumentasi penelti, 2016

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam ketelitian seorang petugas arsip perlu diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang akhirnya membuat pengguna atau masyarakat kecewa. Ketelitian petugas arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah baik. Setiap pegawai arsip teliti dalam melakukan penataan dan dalam menemukan arsip. Ketelitian yang dilakukan petugas arsip didasarkan karena arsip yang tersusun di SAMSAT Semarang II sudah rapi sehingga petugas arsip dapat dengan mudah menemukan berkas yang dibutuhkan. Dari hasil wawancara, petugas arsip SAMSAT Semarang II juga terampil dalam memilah-milah atau megklasifikasi arsip serta harus cekatan dalam menempatkan dan menemukan kembali arsip. Selain itu, kerapian petugas arsip juga sudah rapi dalam menempatkan arsip, seperti pada gambar diatas, arsip tertata dengan rapi sesuai dengan seri yang sudah ada. Kecerdasan yang dimiliki petugas arsip di SAMSAT Semarang II tidak hanya sekedar melakukan tugasnya saja dalam menata arsip, petugas arsip juga ikut ambil bagian dalam membantu pegawai lainnya demi kemajuan organisasi.

Ketelitian petugas arsip di SAMSAT Semarang II yang sudah baik dalam menata dan menemukan kembali arsip sangat mempengaruhi waktu yang dibutuhkan pada saat arsip tersebut dicari. Oleh karena itu, penulis bertanya kepada informan sebagai berikut :

1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas arsip dapat menemukan arsip yang dibutuhkan pengguna ?

Dalam menemukan arsip waktu sangat diperhatikan oleh pengguna yang menggunakan arsip, karena kecepatan seorang petugas arsip sangat berpengaruh terhadap kompetensi dan pelayanan yang diberikan oleh si petugas. Apabila petugas arsip menemukan arsip dengan cepat maka pengguna sangat puas dengan kinerja si petugas tersebut, sebaliknya apabila petugas arsip lama dalam menemukan arsip maka pengguna akan bosan menunggu dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Waktu dalam menemukan berkas arsip berperan penting dalam penemuan kembali arsip tersebut demi kelancaran pelayanan di setiap instansi maupun organisasi. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan informan mengenai “Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas arsip dapat menemukan arsip yang dibutuhkan pengguna”, hasil wawancara dengan informan pertama menjelaskan sebagai berikut :

(3a) “Cepat mbak, dalam waktu satu menit arsip langsung dapat. Nggak lama kalau mencari arsip karena kita di sini juga sudah hapal letak-letak arsipnya jadi mencari arsipnya cepat” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan pertama menjelaskan bahwa dalam menemukan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II tidak membutuhkan waktu yang lama. Dalam waktu kurang lebih satu menit arsip sudah bisa diserahkan ke pengguna yang membutuhkan.

Menurut informan kedua Aditya Pratama menjelaskan sebagai berikut :

(3b) “Tergantung mbak, kalau arsip yang umum membutuhkan waktu selama tiga menit tapi yang sedikit susah itu nomer favorit atau nomer pilihan, yang satu nomer atau dua nomer itu membutuhkan waktu sekitar lima menit” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016).

Informan mejelaskan bahwa waktu untuk menemukan arsip yang dibutuhkan pengguna sedikit berbeda. Jika arsip yang dibutuhkan pengguna arsip umum maka waktu yang diperlukan selama tiga menit tetapi jika arsip yang dibutuhkan tergolong dalam nomer favorit maka waktu yang dibutuhkan selama lima menit. Yang dimaksud dalam nomer favorit adalah nomer pilihan yang dipesan pemilik saat melakukan pendaftaran kendaraan baru dan terdiri dari tiga nomer. Seri yang digunakan tidak hanya G, R, Z tetapi A sampai ZZ sehingga jangkauannya lebih jauh dan waktu yang dibutuhkan lebih lama. Contoh dari nomer favorit adalah H 123 MI. Informan juga mengatakan bahwa penyimpanan untuk nomer favorit tersebut berbeda tidak dijadikan satu dengan arsip yang lainnya.

Wawancara yang dilakukan dengan informan ketiga yaitu Tugiyo, sebagai berikut:

(3c) “Kita biasanya menemukan arsip kurang lebih selama 5 menit arsip sudah ada. Begitu arsip ditemukan langsung dikasih ke masyarakat yang membutuhkan” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016).

Informan ketiga mengatakan bahwa dalam menemukan arsip yang dibutuhkan pengguna hanya dalam waktu kurang lebih 5 menit arsip sudah ada. Jika petugas sudah menemukan arsip, petugas langsung memberikannya kepada pengguna yang membutuhkan. Informan juga mengatakan bahwa petugas tidak perlu membutuhkan waktu yang lama dalam temu kembali arsip karena petugas sudah tau di mana letak-letak arsip yang mereka butuhkan, sehingga dapat dengan cepat melakukan kegiatan temu kembali arsip.

Akhirnya dapat disimpulkan bahwa para petugas arsip di SAMSAT Semarang II membutuhkan waktu paling lama selama lima menit dalam menemukan kembali arsip yang dibutuhkan pengguna. Dengan waktu lima menit tersebut dapat dikatakan petugas arsip dapat dengan cepat menemukan kembali arsip sehingga pelayanan arsip di SAMSAT Semarang II dapat berjalan dengan baik. Jika petugas arsip lebih dalam waktu lima menit menemukan kembali arsip yang dibutuhkan pengguna, maka pengguna berhak komplain kepada petugas arsip. Akan tetapi, petugas arsip menjelaskan bahwa hal tersebut belum pernah terjadi, karena arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II tertata dengan rapi sehingga dapat dengan mudah petugas arsip menemukan kembali arsip yang dibutuhkan.

Berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan petugas dalam menemukan arsip, petugas harus bisa mengklasifikasikan arsip sesuai dengan pedoman yang telah dibuat. Pengklasifikasian arsip bertujuan untuk mengelompokkan berkas arsip kendaraan roda dua dan arsip kendaraan roda empat serta memudahkan petugas dalam proses penataan dan penemuan kembali arsip yang dibutuhkan. Jika sudah terklasifikasi dengan benar maka pada saat menemukan arsip tidak membutuhkan waktu yang lama. Hasil wawancara dengan petugas arsip dengan pertanyaan sebagai berikut,

1. Apakah petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat mengklasifikasikan arsip sesuai dengan pedoman yang digunakan ?

Dalam suatu kegiatan perlu adanya pedoman sebagai acuan untuk melakukan pekerjaan atau kegiatan yang akan dilakukan. Dalam melakukan penataan arsip peneliti ingin mengetahui apakah petugas arsip sudah melakukan tugasnya sesuai dengan pedoman yang telah dibuat. Salah satu tugas dalam penataan arsip adalah melakukan pengklasifikasian terhadap arsip yang akan ditata. Berikut hasil wawancara dengan informan pertama atas pertanyaan diatas, sebagai berikut :

(4a) “Sudah pasti mbak, karna arsip disini sudah rapi dan tersusun sesuai dengan seri-serinya tadi” (Wawancara dengan Surnaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan petugas arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah sesuai mengklasifikasi atau menata arsip dengan pedoman yang telah digunakan.

Informan kedua yaitu Aditya Pratama mengatakan hal yang sama dengan informan sebelumnya, yaitu sebagai berikut,

(4b) “Sudah sesuai mbak dengan pedoman yang dari POLDA karena juga penataan arsipnya dari dulu sudah seperti itu jadi tinggal mengikuti saja” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016).

Dijelaskan juga oleh Aditya Pratama bahwa petugas arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah sesuai mengklasifikasi atau menata arsip sesuai dengan pedoman yang telah diberikan dari POLDA.

Informan ketiga bernama Tugiyo mengatakan bahwa,

(4c) “Semua petugas harus bisa dalam melakukan penataan arsip sesuai dengan pedoman yang sudah dibuat, jadi tidak ada yang tidak tahu atau tidak sesuai dengan pedoman” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016).

Informan mengatakan bahwa seluruh petugas arsip di SAMSAT Semarang II sudah paham dalam melakukan pengklasifikasian arsip sehingga dalam proses penataan sudah sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh POLDA.

Akhirnya dapat disimpulkan bahwa seluruh petugas arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah melakukan tugasnya sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Pedoman tersebut berfungsi untuk membantu memudahkan petugas arsip dalam mengolah arsip di SAMSAT Semarang II. Pedoman tersebut juga sudah lama digunakan sehingga petugas arsip hanya mengikuti dari aturan sebelumnya.

Melakukan kegiatan penataan arsip dan temu kembali tentu tidak terlepas dari adanya kesalahan. Kesalahan dalam memberikan arsip kepada pengguna yang membutuhkan. Salah satu kesalahan yang mungkin terjadi pada petugas arsip disebabkan karena adanya masalah psikologis dari diri petugas itu sendiri, misalnya tidak mengerti apa yang harus dicari atau apa yang harus dikerjakan. Sehingga hasil wawancara yang dilakukan peneliti atas pertanyaan berikut :

1. Adakah masalah psikologis yang ditemukan dari dalam diri petugas arsip pada saat bekerja ?

Masalah psikologis maksudnya disini adalah tidak mengerti atau tidak paham apa yang harus dikerjakan, misalnya seorang petugas arsip diminta untuk mencari berkas arsip yang dibutuhkan pengguna tetapi petugas tersebut tidak tahu apa yang harus dikerjakan. Berdasarkan wawancara dengan penanggung jawab arsip di SAMSAT Semarang II mengenai “Adakah masalah psikologis yang ditemukan dalam diri petugas arsip pada saat bekerja”, hasil wawancara menjelaskan sebagai berikut :

(5a) “Tidak ada mbak, tidak pernah ada masalah seperti itu. Petugas di sini baik-baik saja.” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan mengatakan bahwa petugas arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II bekerja dengan baik dan tidak ada masalah psikologis dalam diri petugas arsip di SAMSAT Semarang II.

**5.2.2 Penataan Arsip**

Penataan arsip adalah cara atau metode dalam menata, mengatur, dan menyimpan dokumen di dalam berkas, dalam susunan yang sistematis dan logis dengan menggunakan klasifikasi, indeks, dan tunjuk silang (Mirman, 2013 : 5.4). Menurut Boedi Martono penataan berkas *(filing)* adalah mengatur, menyusun sehingga bentuk berkas sesuai dengan tipe dan kegunaan arsip bagi kepentingan pekerjaan. Dapat disimpulkan bahwa penataan arsip merupakan cara untuk menata, mengatur, dan menyimpan berkas atau dokumen secara sistematis sehingga dapat dengan mudah menemukan berkas atau dokumen saat dibutuhkan. Dalam buku “Manajemen Perkantoran” (2013 : 165-167) penataan arsip ada 5 sistem penyimpanan arsip yang digunakan, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem Abjad *(Alphabetical System)*
2. Sistem Subjek *(Subject System)*
3. Sistem Nomor *(Numerical System)*
4. Sistem Tanggal *(Cronological System)*
5. Sistem Wilayah *(Geographical System)*

Sistem penyimpanan adalah sistem yang dipergunakan pada penyimpanan warkat agar memudahkan kerja penyimpanan dapat diciptakan dan penemuan warkat yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat bilamana warkat tersebut sewaktu-waktu diperlukan (Amsyah, 2005 : 71).

Berdasarkan teori tersebut, hasil wawancara yang dilakukan peneliti mengenai sistem penyimpanan arsip di SAMSAT Semarang II, sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ?

Penataan arsip perlu diperhatikan dalam menyimpan dokumen dalam suatu instansi atau organisasi agar berkas-berkas yang dimiliki dapat tertata dengan baik. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti di arsip kendaraan bermotor roda dua SAMSAT Semarang II mengenai sistem penyimpanan arsip sebagai berikut :

(6a) “Penyimpanan sesuai dengan seri mbak, dikelompokknya sesuai dengannya serinya, ditandai kemudian disimpan di *ordner*” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan bahwa penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II berdasarkan seri per wilayah yang telah ditetapkan dari POLDA sesuai dengan pedoman yang telah diberikan.

Wawancara dengan informan kedua yaitu Aditya Pratama mengatakan sebagai berikut,

(6b) “Di sini ada tiga seri yang digunakan, yaitu G, R, dan Z. Nanti kita urutin G semua dari abjad, misalnya kepala satu, kepala dua nanti diurutin G semua. Contohnya: plat H 123 AG, yang dilihat adalah seri terakhir dari no.pol tersebut” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan mengatakan bahwa seri yang digunakan dalam menata arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II adalah seri G, R, dan Z. Huruf tersebut diperoleh dari pedoman yang ditetapkan oleh POLDA. Tidak ada arti dari huruf tersebut hanya saja SAMSAT Semarang II mendapatkan tiga seri huruf tersebut untuk memudahkan dalam menata berkas yang disimpan. Setelah dilihat dari huruf terakhir dari no.pol kendaraan kemudian diikuti dengan angka didepannya sesuai dengan urutan yang sebelumnya.

Informan ketiga yaitu Tugiyo mengatakan sebagai berikut :

(6c) “Penyimpanan berdasarkan nomer plat dikasih ke ordner. Satu *ordner* berisi lima puluh. Per-*ordner* sudah memiliki nomer seri masing-masing, seri yang sama disusun menjadi satu” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan mengatakan sistem penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua disusun berdasarkan nomer seri dari kendaraan tersebut, yang kemudian dimasukkan kedalam *ordner*. Satu *ordner* berisi lima puluh berkas arsip.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan di SAMSAT Semarang II peneliti mendokumentasikan sistem penyimpanan arsip yang dilakukan oleh petugas. Hasil dokumentasi dari observasi peneliti sebagai berikut :

Gambar 5.2: Sistem Penyimpanan Arsip

Sumber : Hasil Dokumentasi Penulis, 2016

Akhirnya dapat disimpulkan sistem penyimpanan arsip di SAMSAT Semarang II berdasarkan sistem abjad karena menggunakan huruf sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan dari POLDA. Untuk wilayah SAMSAT Semarang II huruf yang digunakan juga hanya tiga huruf yaitu R, G, dan Z untuk kendaraan roda dua dan roda empat. Huruf tersebut tidak ada artinya. Untuk mengelompokkan berkas dari kendaraan roda dua seri huruf dilihat dari huruf terakhir dari no.pol kendaraan. Misalnya, H 2345 AR yang dilihat adalah huruf R-nya. Kemudian berkas tersebut dimasukkan kedalam *ordner*. Satu *ordner* berisi lima puluh berkas kendaraan. Selain itu juga untuk membedakan kendaraan roda dua dengan roda empat dapat dilihat dari kepala no.pol atau angka pertama dari no.pol kendaraan. Untuk kendaraan bermotor roda dua kepala 2,3,4,5,dan 6 sedangkan kendaraan roda empat kepala 1, 7, 8, dan 9. Misalnya H 123 AG maka termasuk ke dalam kendaraan roda empat.

Prosedur dalam penyimpanan arsip cukup sederhana, tetapi sering kurang mendapat perhatian yang mengakibatkan arsip sulit ditemukan. Dalam buku Modul 3 Tata Kearsipan (2007 : 46-47) menjelaskan prosedur dalam penyimpanan arsip sebagai berikut :

1. Pemeriksaan arsip
2. Mengindeks
3. Memberi Tanda
4. Mensortir Arsip
5. Menyimpan arsip

Berdasarkan teori tersebut hasil wawancara yang dilakukan peneliti sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ?

Prosedur penyimpanan arsip tidak sulit hanya saja perlu ketelitian dalam melakukannya. Informan menjelaskan mengenai “Bagaimana prosedur penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II” sebagai berikut,

(7a) “Pertama kita rapikan terus kita bukukan kemudian kita masukkan ke dalam *ordner* masing-masing. Ya sistem penantaannya seperti seri-seri ini” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan bahwa prosedur penyimpanan arsip di SAMSAT Semarang II dirapikan terlebih dahulu berkas-berkas yang ada kemudian dibukukan. Dibukukan maksudnya dimasukkan ke dalam map, setelah itu dimasukkan ke dalam *ordner* masing-masing berkas yang sudah disediakan.

Wawancara dengan informan kedua Aditya Pratama mengatakan sebagai berikut,

(7b) “Dipisahkan antara roda dua dengan roda empat dan dipisahkan juga sama yang favorit. Yang membedakan yang kepala tadi itu. Roda dua kepala 2,3,4,5,6 dan roda empat kepala 1,7,8,9. Angka pertama itu menunjukkan seri motor atau mobil. Kemudian di data keterangan dari berkas tersebut. Setelah itu diberi tanda serinya itu yang G, R, Z. Diperiksa lagi isi berkasnya apa sudah lengkap atau belum. Kalau sudah lengkap baru dimasukkan kedalam *ordner*. (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan tidak beda jauh dengan informan sebelumnya. Informan mengatakan berkas arsipnya dipisahkan terlebih dahulu antara roda dua dengan roda empat dan yang favorit, setelah itu didata dulu keterangan dari berkas tersebut, kemudian diberi tanda, jika berkas sudah lengkap berkas arsip tersebut dimasukkan kedalam *ordner*.

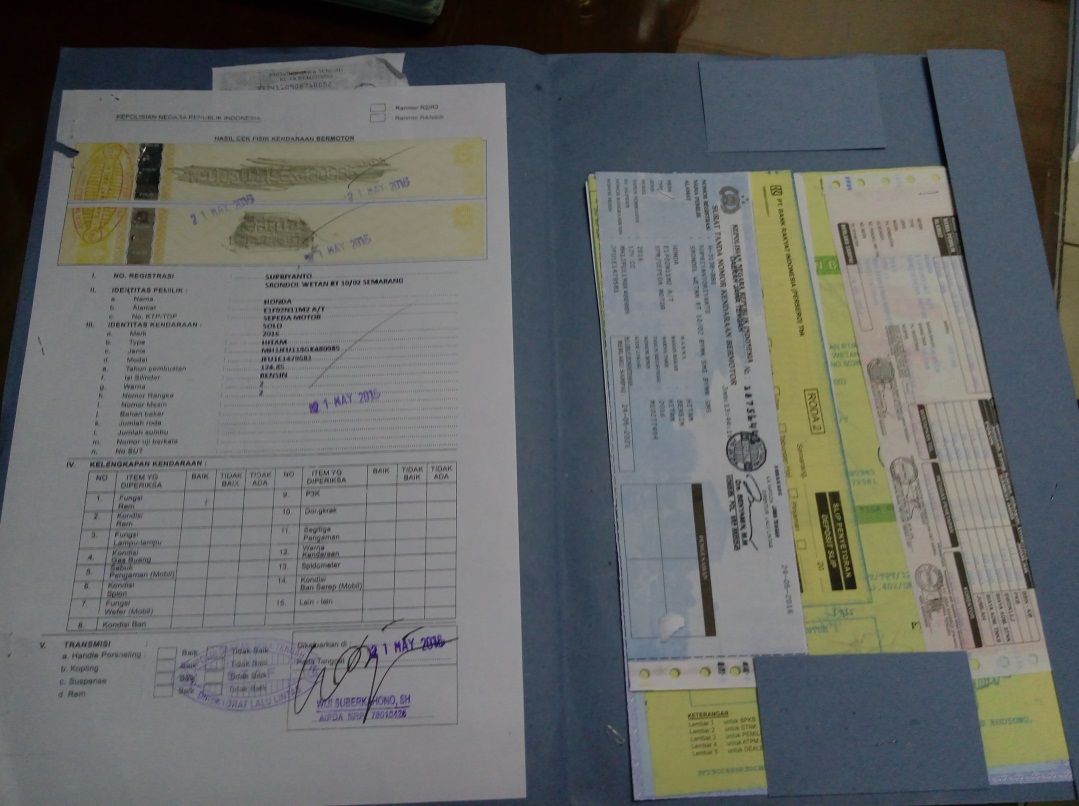
Informan ketigaTugiyo mengatakan sebagai berikut,

(7c) “Berkas yang masuk ditulis dulu untuk keperluan apa, kemudian diperiksa dulu apakah ada persyaratan yang kurang, setelah itu berkas ditulis tanda atau seri yang sesuai. Data yang sudah lengkap dimasukkan kedalam *ordner*” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga mengatakan bahwa berkas arsip yang masuk didata terlebih dahulu kemudian diperiksa dan setelah itu jika berkas sudah lengkap dimasukkan kedalam *ordner* yang sudah disediakan sesuai dengan seri yang telah dibuat.

Dari wawancara tersebut dapat disimpulan bahwa prosedur penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II adalah dengan cara memeriksa kelengkapan berkas yang akan disimpan, kemudian didata terlebih dahulu keterangan berkas dan isi dari berkas tersebut, kemudian memberi tanda atau seri yang sesuai dengan berkas tersebut, setelah itu memisahkan terlebih dahulu berkas antara roda dua dengan roda empat dan yang tergolong nomer fovorit dan akhirnya berkas dimasukkan ke dalam *ordner* yang telah disediakan.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, prosedur menyimpan berkas arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah sesuai dengan prosedur umum yang harus dilaksanakan dalam proses penataan arsip, yaitu dengan cara memeriksa arsip, mengindeks, memberi tanda, mensortir arsip, dan menyimpan arsip. Berikut hasil dokumentasi dari observasi yang dilakukan peneliti, sebagai berikut :

Gambar 5.3: Prosedur Penyimpanan Berkas Arsip

Sumber : Hasil Dokumentasi Penulis, 2016

SAMSAT Semarang II merupakan salah satu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT. Kantor Bersama SAMSAT adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan SAMSAT. SAMSAT Semarang II memiliki arsip yang digunakan sebagai tempat menyimpan berkas-berkas penting milik SAMSAT itu sendiri. Arsip yang tersimpan di SAMSAT Semarang II adalah arsip kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat, seperti : faktur, *foto copy* KTP, *foto copy* BPKB, STNK, *notice* pajak, kwitansi, dan formulir. Berikut hasil wawancara dengan petugas arsip di SAMSAT Semarang II,

1. Arsip kendaraan bermotor roda dua apa saja yang disimpan di SAMSAT Semarang II ?

Informan pertama menjelaskan arsip yang disimpan di SAMSAT Semarang II sebagai berikut :

(8a) “Berkas untuk vaktur asli, kwitansi asli, STNK, formulir, cek fisik”(Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan arsip yang disimpan di arsip SAMSAT Semarang II adalah bekas faktur, asli, kwitansi asli, STNK, formulir, cek fisik. Formulir yang dimaksud adalah formulir untuk mengurus berkas-berkas tersebut.

Menurut informan kedua Aditya Pratama menjelaskan sebagai berikut,

(8b) “Banyak mbak, mulai dari STNK tapi bukan STNK asli tapi tindisannya nomer 2, *notice* pajak, faktur, kwitansi jual beli, surat keterangan” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19Juni 2016)

Informan kedua menjelaskan tidak jauh beda dengan informan sebelumnya, bahwa arsip yang tersimpan ada tindisan nomer dua STNK, *notice* pajak, faktur, kwitansi jual beli, dan surat keterangan. Surat keterangan disini maksudnya surat yang berisi berkas apa saja yang ada di dalamnya.

Informan ketiga yaitu Tugiyo juga menjelaskan sama dengan informan sebelumnya, sebagai berikut :

(8c) “Ada STNK, *foto copy* KTP, faktur, sama cek fisik, *foto copy* BPKB” (Wawacara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan arsip yang disimpan di SAMSAT Semarang II adalah STNK, *foto copy* KTP, faktur, cek fisik, dan *foto copy* BPKB.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa arsip kendaraan bermotor roda dua yang tersimpan di SAMSAT Semarang II adalah tindisan nomer dua dari STNK, faktur, kwitansi jual beli, *notice* pajak, *foto copy* BPKB, *foto copy* KTP, dan surat keterangan.

Arsip yang tersimpan di SAMSAT Semarang II termasuk dalam arsip penting atau sering disebut dengan arsip vital. Arsip vital adalah informasi terekam yang sangat penting dan melekat pada keberadaan dan kegiatan organisasi yang di dalamnya mengandung informasi mengenai status hukum, hak dan kewajibannya serta *asset* (kekayaan) instansi (Peraturan Kapala ANRI No.6 Tahun 2005). Arsip dapat dikatakan tidak aktif apabila frekuensi kegunaannya berkurang. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui sebagai berikut :

1. Berapa lama arsip yang dikatakan aktif yang disimpan di SAMSAT Semarang II ?

Arsip dikatakan aktif apabila sering digunakan. Jika arsip tidak sering digunakan maka dikatakan sebagai arsip inaktif. Menurut informan di SAMSAT Semarang II mengenai “Berapa lama arsip yang dikatakan aktif yang disimpan di SAMSAT Semarang II” sebagai berikut :

(9a) “Arsip di sini aktif semua mbak, dari mulai SAMSAT berdiri arsipnya masih ada, kira-kira tahun 1950-an mungkin sudah ada mbak. Sebagian juga masih ada yang menggunakan arsip yang tahun 50-an seperti vespa-vespa lama itu yang dijadikan barang antik” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan bahwa seluruh arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II masih aktif dan tidak ada batas waktu kapan arsip itu tidak aktif, karena mulai sejak SAMSAT berdiri arsip di SAMSAT sudah ada dan masih ada yang menggunakannya.

Informan kedua Aditya Pratama mengatakan sebagai berikut :

(9b) “Setiap hari pasti ada arsip yang masuk atau yang keluar. Arsip yang tidak digunakan juga dibiarkan di dalam, tidak dibuang. Paling kalau berdebu atau kotor dibersihkan biar tidak rusak. Biasanya dibersihkan 2 hari sekali” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan arsip yang tidak digunakan dibiarkan saja didalam, setiap harinya pasti ada arsip yang keluar dan yang masuk khususnya arsip untuk kendaraan baru. Arsip yang tidak digunakan tersebut biasanya dibersihkan dua hari sekali agar arsip tidak rusak.

Informan ketiga juga mengatakan hal yang sama. Tugiyo menjelaskan sebagai berikut :

(9c) “Arsip di sini tidak pernah dibilang aktif atau tidak mbak, jadi arip yang tidak penah digunakan masih ada disini. Tidak ada batasan waktunya” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga mengatakan bahwa tidak ada batasan waktu arsip dikatakan aktif atau tidak karena arsip yang tidak pernah digunakan atau arsip yang sudah lama masih ada tersimpan di SAMSAT Semarang II.

Akhirnya dapat disimpulkan bahwa arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II tidak ada batasan waktu arsip tersebut dikatakan aktif karena arsip yang tersimpan di SAMSAT Semarang II merupakan arsip penting atau disebut juga dengan arsip vital. Setiap harinya pasti ada arsip yang keluar atau pun yang masuk terkhusus arsip yang masuk untuk kendaraan baru. Arsip yang jarang digunakan tidak pernah dimusnahkan. Arsip yang tidak digunakan atau yang sudah lama tersimpan dibiarkan saja tersusun dengan rapi, tetapi tetap dijaga perawatannya dengan cara membersihkan arsip tersebut dua kali sehari agar tidak rusak.

Arsip yang tersimpan di SAMSAT Semarang II berjumlah kurang lebih puluhan ribu arsip kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat. Banyaknya jumlah arsip yang tersimpan sangat mempengaruhi penyimpanan arsip itu sendiri. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti,

1. Seefektif apakah penyimpanan arsip yang digunakan di SAMSAT Semarang II ?

Informan mengatakan sebagai berikut :

(10a) “Efektif juga mbak, karena ini kan dititipkan dari wajib pajak, jadi harus kita simpan, kita amankan. Disini kan arsip tidak sembarangan arsip. Kalau wajib pajak meminta tidak ada arsipnya kita bisa dikomplain mbak” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan bahwa penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah efektif.

Informan kedua Aditya Pratama menjelaskan sebagai berikut :

(10b) “Kalau selama ini efektif aja mbak, yang sebenarnya kurang efektif itu sistemnya itu. Jadi kita itu kerjannya masih manual semua, kekurangannya disitu aja sih mbak. Jadi misalnya ada orang hari ini mengambil arsip ini ternyata besoknya ada orang yang mau ambil arsip yang sama, jadi kita tidak tahu kalau arsip itu sudah diambil. Arsipnya ya dicatat, ya nggak mungkin kan kita nyariin satu-satu. Bisa dicari satu-satu tapi pasti butuhkan waktu yang lama, kalau misalnya menggunakan komputerisasikan begitukan kita bisa tahu tanggal segini sudah diambil. Kalau misalnya sehari dua hari dipinjam masih gampang. Kalau misal berminggu-minggu kan susah” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan bahwa selama ini penyimpanan arsip di SAMSAT Semarang II sudah efektif hanya perlu adanya komputerisasi untuk mendata arsip yang dipinjam pengguna. Pendataan tersebut berguna agar petugas mengetahui apakah arsip tersebut sedang dipinjam atau tidak.

Informan ketiga menjelaskan sebagai berikut :

(10c) “Kalau dibilang efektif sudah efektif hanya saja masih pekerjaannya masih manual. Kalau diubah ke komputerisasi susah karena persyaratannya itu harus dibawa dalam bentuk fisik” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan bahwa dalam penyimpanan arsip di SAMSAT Semarang II sudah efektif hanya saja masih dalam bentuk manual. Apabila diubah dalam bentu digital sangat susah.

Akhirnya dapat disimpulkan bahwa penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah efektif tetapi masih dalam bentuk manual. Salah satu informan mengatakan akan lebih baik apabila beralih ke dalam bentuk komputerisasi untuk memudahkan pengguna mengetahui arsip yang sudah dipinjam.

Arsip yang tersimpan di SAMSAT Semarang II suatu saat akan diperlukan kembali untuk tujuan tertentu. Oleh karena itu, arsip yang diperlukan tersebut harus dapat ditemukan kembali oleh petugas dengan cepat, tepat, dan lengkap. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti,

(11) Bagaimana proses temu kembali arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ?

Informan pertama yaitu Sunaryo menjelaskan sebagai berikut :

(11a) “Datang membawa persyaratan yang dibutuhkan, kemudian diserahkan ke petugas arsip, setelah itu petugas akan mencari arsip yang dibutuhkan dan dikasih yang membutuhkan” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan pertama menjelaskan proses temu kembalinya arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan, kemudian diserahkan ke petugas arsip setalah itu petugas arsip akan memberikan arsip yang dibutuhkan oleh pengguna.

Informan kedua juga menjelaskan dengan hal yang sama, sebagai berikut :

(11b) “Nanti ada WP (Wajib Pajak) ngasih ke kita *foto copy* KTP, *foto copy* STNK, *foto copy* notis sama *foto copy* kwitansi. Setelah itu lengkap, tapi tergantung keperluannya apa dulu, kalau untuk ganti nama pemilik, syaratnya itu, kalau buat duplikat STNK syaratnya lain lagi. Setelah itu kita langsung mencari arsip yang dibutuhkan tadi” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan hampir sama dengan informan sebelumnya dengan cara menerima kelengkapan perysaratan yang dibutuhkan pengguna kemudian petugas akan mencari arsip apa yang dibutuhkan pengguna, setelah ditemukan arsip diberikan kepada pengguna.

Wawancara dengan informan ketiga juga mengatakan hal yang sama, yaitu,

(11c) “Kita menerima berkas dari orang yang mau ambil arsip, kita cari kemudian kita berikan kepada orang tersebut arsip yang dibutuhkannya”(Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan proses yang sama dengan informan yang sebelumnya.

Akhirnya dapat disimpulkan bahwa proses temu kembali arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II adalah menerima berkas-berkas persyaratan dari WP (wajib pajak). Wajib pajak maksudnya orang yang membutuhkan arsip. Berkas-berkas persyaratan yang dimaksud sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Misalnya: membawa *foto copy* KTP, *foto copy* STNK, *foto copy notice*, dan *foto copy* kwitansi untuk keperluan ganti nama pemilik. Kemudian berkas tersebut dibawa dan diserahkan kepada petugas arsip, lalu petugas arsip mencari arsip yang dibutuhkan dan memberikannya kepada WP tersebut.

Penataan arsip di SAMSAT Semarang II menggunakan pedoman berdasarkan kebijakan dari petugas arsip dengan menggunakan seri huruf yang diberikan oleh POLDA untuk setiap wilayah SAMSAT di Kota Semarang. Penataan arsip di SAMSAT Semarang II tidak berdasarkan pada pedoman dari Peraturan Kepala ANRI.

**5.2.3 Pelayanan**

Menurut Sinambela (2006 : 5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan tujuan utama dalam suatu instansi. Pelayanan arsip berupa memberikan layanan informasi arsip ataupun layanan peminjaman arsip. Kegiatan pelayanan arsip pada umumnya memberikan batasan dalam mengakses isi dari informasi arsip yang tersimpan. Arsip SAMSAT Semarang II melayani peminjaman arsip kendaraan bermotor untuk keperluan balik nama, duplikat STNK, duplikat BPKB, mutasi, ganti warna, ganti no.pol, dan ganti status.

Peneliti telah mewancarai petugas arsip sebagai informan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna arsip di SAMSAT Semarang II, sebagai berikut :

(12) Bagaimana pelayanan peminjaman arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ?

Informan mengatakan pelayanan arsip di SAMSAT Semarang II sebagai berikut,

(12a) “Pelayanannya sudah baik mbak, kita kan disini tugasnya melayani masyarakat jadi harus bisa memuaskan masyarakat agar tidak ada yang komplain. Kita harus sabar, apabila ada masyarakat yang rewel untuk lebih dulu dilayani. Kita juga harus punya cara sendiri dalam melayani masyarakat” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan bahwa pelayanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah baik, petugas arsip mempunyai cara masing-masing dalam melayani pengguna, juga bersikap sabar apabila ada pengguna yang rewel.

Informan kedua mengatakan sebagai berikut :

(12b) “Jadi WP datang kesini keperluannya apa, misalnya untuk ganti kepemilikan kita ngecek dulu berkasnya sudah lengkap apa belum. Pelayanan arsip di sini ada ganti kepemilikan (balik nama), mutasi, duplikat STNK, duplikat BPKB, ganti no.pol, ganti warna, ganti status. Kalau ganti warna dengan menempel stiker bening nggak masalah mba, selama warnanya masih sama tidak masalah. Nah kalau ganti status itu misalnya motor yang ada bak terbuka dibelakang dimodifikasi jadi tertutup itu termasuk perubahan status, trus juga misalnya bekas dependa, bekas kantor pos, pemprov. Dari status kepemilikan ke status milik sendiri” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan pelayanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ada banyak, diantaranya : ganti kepemilikan (balik nama), mutasi, duplikat STNK, duplikat BPKB, ganti no.pol, ganti warna, dan ganti status.

Wawancara dengan informan ketiga mengatakan sebagai berikut :

(12c) “Ada layanan mutasi, balik nama, duplikat STNK. Kalau pelayanannya sudah baik yang penting orang yang membutuhkan sudah menerima arsip yang dibutuhkan” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan pelayanan arsip apa saja yang disediakan di SAMSAT Semarang II, dan pelayanannya juga sudah baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan peminjaman arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah baik. Pelayanan arsipnya terdiri dari: mutasi, ganti kepemilikan (balik nama), duplikat STNK, duplikat BPKB, ganti no.pol, ganti warna, dan ganti status.

Dalam pelayanan arsip kegiatan yang terjadi di dalamnya adalah peminjaman arsip. Yang dimaksud dengan peminjaman adalah keluarnya arsip dari *file* karena dipinjam baik oleh atasan sendiri, teman seunit kerja, ataupun oleh kolega sekerja dari unit kerj lain dalam organisasi (Amsyah, 2005 : 202). Arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang yang dipinjam haruslah dicatat. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti mengenai prosedur peminjaman arsip yang dilakukan di SAMSAT Semarang II,

(13) Bagaimana proses peminjaman arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ?

Informan mengatakan sebagai berikut :

(13a) “Masyarakat membawa berkas persyaratan untuk meminjam arsip kemudian menunggu beberapa menit sampai kita menemukan arsipnya. Setelah itu diberikan kepada yang membutuhkan” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan bahwa pengguna yang membutuhkan arsip harus melengkapi berkas atau persyaratan terlebih dahulu. Jika berkas sudah lengkap kemudian diserahkan kepada petugas arsip agar arsip diambil. Beberapa menit kemudia pengguna sudah bisa menerima arsip yang dibutuhkan.

Informan kedua juga mengatakan hal yang sama, yaitu sebagai berikut :

(13b) “WP membawa berkas-berkas yang dibutuhkan untuk mengambil arsip, biasanya petuga mengarahkan masyarakat ke tempat *foto copy* agar langsung berkasnya disusun biar kita tidak usah menyusunnya lagi. Setelah itu diserahkan ke kita, kita cari arsipnya dan diberikan kepada yang membutuhkan” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan hal yang sama dengan informan sebelumnya. Hanya saja informan mengatakan mengarahkan pengguna ke tempat *foto copy* agar berkas-berkas persyaratan disusun terlebih dahulu. Setelah itu diberikan kepada petugas agar petugas mencari arsip sesuai dengan berkas-berkas yang diberikan sebelumnya.

Informan ketiga mengatakan sebagai berikut :

(13c) “Masyarakat harus memenuhi persyaratan berkas dulu baru bisa meminjam arsip. Kalau sudah lengkap baru mendapatkan arsipnya” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan jawaban yang sama dengan informan sebelumnya bahwa proses peminjaman arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II dengan cara melengkapi berkas terlebih dahulu kemudian petugas akan mencari arsip yang diperlukan oleh pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya mengenai pelayanan dan proses peminjaman arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II, peneliti ingin mengetahui apakah sudah berjalan sesuai dengan SOP yang dimiliki. Berikut hasil wawancara dengan informan,

(14) Bagaimana SOP di SAMSAT Semarang II ? Apakah pelayanannya sudah sesuai dengan SOP yang ada ?

(14a) “SOP nya ada mbak, SOPnya ngikut dari SAMSAT nya. Pelayanannya sudah sesuai mbak” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan SOP arsip mengikuti SOP dari SAMSAT itu sendiri dan pelayananya pun berdasarkan SOP tersebut.

Informan lain menjelaskan sebagai berikut :

(14b) “Ada mbak, tapi yang megang SOPnya cuma baurnya saja. Saya pernah lihat tapi sekarang tidak pernah mbak. Pelayanannya sudah sesuai mbak” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan menjelaskan dengan jawaban yang sama dengan informan sebelumnya bahwa SOP di SAMSAT semarang II ada.

Informan kedua juga menjelaskan dengan hal yang sama sebagai berikut,

(14c) “Ada tapi yang pegang bukan disini dibagian depan” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan kedua menjelaskan hal yang sama bahwa ada SOPnya tetapi yang memegang SAMSATnya, bagian arsip hanya megikuti alur dari SOP yang ada.

Simpulan dari wawancara dengan informan di bagian arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II adalah bahwa SOP yang dimiliki arsip itu sendiri tidak ada hanya, bagian bidang arsip mengikuti SOP yang sudah ada dari SAMSAT itu sendiri. Kesesuaian alur kerjanya juga sudah sesuai dengan SOP yang sudah ada.

Berhubungan dengan pertanyaan di atas, peneliti ingin mengetahui dari kalangan apa saja yang menggunakan layanan arsip, sebagai berikut,

(15) Dari kalangan apa saja yang menggunakan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ?

(15a) “Ya itu yang punya kendaraan itu yang membutuhkan. Klau dia mau balik nama dia harus ambil arsip, kalau mau mutasi keluar juga harus ambil arsip. Kalau yang mutasi-mutasi keluar kan arsip yang disini hilang mbak, ikut dibawa misalnya dibawa ke Medan, arsip disini jadi kosong sudah masuk yang di Medan” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan yang menggunakan arsip kendaraan bermotor roda dua adalah masyarakat yang memiliki kendaraan dan yang membutuhkan arsip, misalnya yang ingin balik nama, yang ingin mutasi. Harus menggunakan arsip untuk mengurusnya.

Informan kedua menjelaskan sebagai berikut,

(15b) “Ya semua mbak, masyarakat yang membutuhkan arsip. Bagian supervisi juga menggunakan arsip. Misalnya nomer angkanya ada yang keliru, supervisi minta ke kita dicocokin sama berkas awalnya, yang bener yang mana” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Wawancara dengan Aditya Pratama menjelaskan yang menggunakan arsip kendaraan bermotor roda dua dari kalangan semua masyarakat yang yang membutuhkan arsip, selain itu juga dari bagian supervisi di SAMSAT Semarang II menggunakan arsip untuk keperluan dari masyarakat yang nomer angkanya terjadi kesalahan, supervisi meminjam arsip untuk dicocokkan dengan berkas awalnya.

Informan ketiga juga menjelaskan hal yang sama dengan informan sebelumnya, yaitu sebagai berikut,

(15c) “Dari masyarakat sekitar mbak, yang punya kendaraan itu yang mau ngurus balik nama, mutasi, duplikat STNK” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan hal yang sama dengan informan sebelumnya bahwa yang menggunakan arsip kendaraan bermotor roda dua dari kalangan masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor.

Dengan demikian dapat disimpulkan yang membutuhkan arsip kendaraan bermotor roda dua adalah masyarakat yang memiliki keperluan misalnya balik nama, kendaraan, duplikat STNK, mutasi ke luar daerah. Masyarakat yang membutuhkan arsip tersebut adalah masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor milik sendiri. Selain itu, bagian supervisi dari SAMSAT juga membutuhkan arsip untuk membantu masyarakat dalam menyocokkan berkas kendaraan apabila terjadi kesalahan. Dari bagian supervisi meminta berkas arsip ke bagian arsip untuk dicocokkan dari berkas awal yang sudah ada di arsip.

Selain bertugas mengelola arsip, petugas arsip di SAMSAT Semarang II juga bertugas untuk melayani pengguna atau masyarakat yang membutuhkan arsip. Dalam melayani masyarakat diperlukan kesabaran ekstra apabila sewaktu-waktu masyarakat rewel saat sedang dilayani. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti.

(16) Apakah ada keluhan atau komplain dari pengguna terhadap pelayanan arsip di SAMSAT Semarang II ?

Dalam suatu pelayanan pasti ada komplain atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau pengguna. Dalam hal ini, penulis wawancara dengan informan mengenai komplain dari pengguna terhadap pelayanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II, sebagai berikut :

(16a) “Pasti ada mbak, dimana-mana pelayanan pasti ada tapi tidak sering. Kita sebagai pelayan masyarakat harus sabar. Komplainnya masalahnya agak lama, pengambilannya lama. Kalau arsipnya tidak ada kita buatkan keterangan, ada tanda tangannya baur arsip untuk pertanggung jawaban” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan pernah ada komplain atau keluhan dari pengguna tetapi tidak sering. Beliau menjelaskan pengguna mengeluh karena arsip yang dibutuhkan terkadang lama diberikan oleh petugas arsip tetapi sangat jarang terjadi seperti itu. Selain itu jika pengguna membutuhkan arsip tetapi arsip yang dibutuhkan tidak ada, petugas arsip memberikan surat keterangan dengan adanya tanda tangan dari baur arsip.

Informan kedua menjelaskan sebagai berikut :

(16b) “Selama saya disini belum pernah ada mbak, saya disini juga baru dari tahun 2013, kalau dulu mungkin ada mbak tapi kayaknya jarang ada keluhan dari masyarakat, soalnya kalau cari arsip disini pasti ada mbak” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan bahwa belum pernah ada masyarakat komplain terhadap pelayanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II, karena Beliau juga termasuk pegawai baru yang bekerja di SAMSAT.

Informan ketiga menjalaskan hal yang sama sebagai berikut :

(16c) “Jarang sekali mbak, pernah ada tapi itu dulu sudah lama, kalau sekarang ini belum pernah ada keluhan dari masyarakat tentang pelayanan arsipnya” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan belum pernah ada masyarakat yang mengeluh atau komplain terhadap pelayanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II

Dari hasil wawancara dengan informan tersebut dapat disimpulkan bahwa pernah terjadi keluhan atau komplain dari masyarakt terhadap pelayanan arsip kendaraan bermotor seperti, lama dalam pengambilan arsip, arsipnya tidak ada. Akan tetapi, hal tersebut dapat diselesaikan oleh petugas dengan memberikan penjelasan kepada pengguna agar pengguna lebih bersabar dan mengerti kondisi yang terjadi di arsip. Informan menjelaskan keluhan seperti itu saat ini belum pernah terjadi lagi karena, dalam penataan arsip dan pelayanan arsip sekarang ini sudah baik. SDM yang dimiliki juga sudah cukup membantu dalam mengolah arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II.

**5.2.4 Pengguna**

Pengguna di sini maksudnya adalah seseorang yang menggunakan layanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II. Penggunanya adalah masyarakat yang memiliki kendaraan sendiri dan yang berkepentingan dalam pengurusan duplikat STNK, duplikat BPKB, mutasi, balik nama, ganti no.pol, ganti warna kendaraan, dan ganti status.Pengguna yang ingin mengurus keperluan tersebut harus lebih dulu melengkapi persyaratan yang dibutuhkan untuk dapat meminjam arsip kendaraan yang tersimpan di SAMSAT Semarang II. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti,

(17) Apa saja persyaratan yang diperlukan untuk dapat meminjam arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ?

Berdasarkan wawancara peneliti dengan tiga orang informan yang sebagai petugas arsip di SAMSAT Semarang II menjelaskan mengenai “persyaratan yang diperlukan untuk dapat meminjam arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II”, sebagai berikut :

Tabel 5.1 Perlengkapan Berkas Arsip

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BALIK NAMA | MUTASI KELUAR | DUPLIKAT STNK |
| 1. Cek fisik 2. Isi formulir 3. STNK asli 4. BPKB asli 5. KTP   Catatan: STNK, BPKB, KTP di *foto copy* sebanyak 5 lembar | 1. *Foto copy KTP* 2. *Foto copy* STNK 3. *foto copy BPKB* 4. *Foto copy* notice pajak 5. *Foto copy* kwitansi jual beli   Catatan : STNK, BPKB, KTP asli dilampirkan | 1. *Foto copy* BPKB 2. *Foto copy* KTP 3. Bukti iklan di koran/radio/televisi 4. *Foto copy* surat kehilangan kepolisian 5. Cek fisik   Catatan : BPKB, KTP asli dilampirkan |
| DUPLIKAT BPKB | GANTI No. POL | GANTI WARNA |
| 1. *Foto copy* STNK 2. *Foto copy* KTP 3. *Foto copy* notice pajak 4. Surat kehilangan kepolisian 5. Bukti iklan koran/radio/televisi 6. Surat pernyataan bermaterai 7. Surat keterangan dari reskrim 8. Surat keterangan dari bank bahwa tidak dalam status jaminan bank 9. Cek fisik   Catatan : STNK, KTP asli dilampirkan | 1. *Foto copy* KTP 2. *Foto copy* BPKB 3. *Foto copy* STNK 4. *Foto copy* notice pajak 5. Cek fisik | 1. *Foto copy* KTP 2. *Foto copy* BPKB 3. *Foto copy* STNK 4. *Foto copy* notice pajak 5. Surat keterangan perubahan warna dari bengkel resmi 6. Foto kendaraan 7. Cek fisik |
| **GANTI STATUS** |
| 1. *Foto copy* KTP 2. *Foto copy* BPKB 3. *Foto copy* STNK 4. *Foto copy notice* pajak 5. Surat pelepasan hak kendaraan 6. Cek fisik   Catatan : KTP, BPKB, STNK asli dilampirkan |

Sumber : Hasil wawancara dengan Petugas Arsip di SAMSAT Semarang II

**5.2.4.1 Korelasi Pengguna Dengan Berkas Arsip**

Arsip di SAMSAT Semarang II merupakan arsip-arsip kendaraan bermotor roda dua dan roda empat. Dalam penelitian ini peneliti membahas arsip kendaraan bermotor roda dua. Arsip kendaraan bermotor roda dua yang disimpan di SAMSAT Semarang II terdiri dari STNK, *foto copy* BPKB, *foto copy* KTP, faktur, kwitansi jual beli, *notice* pajak, dan surat keterangan. Berkas-berkas tersebut disimpan berdasarkan seri kendaraan per wilayah yang sudah ditetapkan oleh POLDA. Daerah yang termasuk dalam SAMSAT Semarang II adalah Semarang Selatan, Tembalang Selatan, Banyumanik, Candi sari, dan Gajah Mungkur.

SAMSAT Semarang II mendapat seri huruf G, R, Z yang digunakan sebagai kode seri untuk penataan arsip. Dengan menggunakan seri tersebut arsip dapat tertata dengan rapi dan petugas dapat dengan menemukan arsip saat pengguna membutuhkannya. Pengguna di sini adalah kalangan masyarakat yang memiliki kendaran pribadi yang termasuk dalam lingkup daerah SAMSAT Semarang II. Pelayanan arsip yang ada di SAMSAT Semarang II adalah balik nama, mutasi masuk, duplikat STNK, duplikat BPKB, ganti no.pol, ganti warna, dan ganti status. Dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan selama ini, belum pernah terjadi masalah dalam proses pengurusan. Petugas arsip dapat melayani pengguna dengan baik. Pengguna hanya perlu melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan maka petugas dapat menyerahkan berkas arsip yang dibutuhkan oleh pengguna.

Selain pelayanan untuk melakukan mutasi, balik nama, duplikat STNK, duplikan BPKB, ganti no.pol, ganti warna, dan ganti status, SAMSAT Semarang II juga melayani pendaftaran awal (pertama) untuk kendaran baru. Pendaftaran awal dibedakan berdasarkan kepemilikan penggunanya, diantaranya RANMOR baru, RANMOR Dump Eks TNI/POLRI, RANMOR Eks lelang, Ranmor diplomati CD/CC, Badan Internasional, CBU, Putusan Pengadilan, Pengesahan STNK setiap tahun, Perpanjangan STNK setelah 5 tahun. Di bawah ini persyaratan pendaftaran pertama kendaraan bermotor.

Tabel 5.2 Persyaratan Umum Untuk Pendaftaran Pertama

**PERSYARATAN PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR**

**PENDAFTARAN PERTAMA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RANMOR BARU | RANMOR DUMP EKS TNI/POLRI | RANMOR EKS LELANG |
| 1. Isi formulir SPOPD 2. Kartu identitas (KTP/akte usaha/surat kuasa) 3. Faktur 4. Sertifikat uji tipe dari Irjen Ilmea 5. Surat keterangan rubah bentuk dari karoseri 6. Surat keterangan untuk kendaraan umum 7. Bukti hasil cek fisik 8. Kwitansi pembelian | 1. Isi formulir SPOPD 2. Kartu identitas (KTP/akte usaha/surat kuasa) 3. SK penghapusan /panglima TNI dan penjualan kasad/kapolri) 4. Daftar kolektif ranmor dump dari kesatuan 5. Berita acara penjualan/penghapusan 6. Kwitansi pembayaran bermaterai 7. Bukti hasil cek fisik | 1. Isi formulir SPOPD 2. Kartu Identitas (KTP/akte usaha/surat kuasa) 3. Bukti pelunasan bea masuk/SK.Menkeu 4. SK. Lelang dari instansi berwenang 5. Risalah/berita acara penyerahan barang 6. Kwitansi pembelian bermaterai 7. Bukti hasil cek fisik |
| RANMOR DIPLOMATIK CD/CC | BADAN INTERNASIONAL | CBU |
| 1. Isi formulir SPOPD 2. Surat keterangan/surat pengantar dari kedutaan 3. Formulir B dari bea cukai 4. Pemberitahuan import barang 5. Bukti hasil cek fisik | 1. Isi formulir SPOPD 2. Surat keterangan/surat pengantar dari sekretaris negara Republik Indonesia 3. Formulir B dari Bea cukai 4. Pemberitahuan import barang (PIB) 5. Surat pengantar dari badan internasional & pasport pemilik ranmor 6. Bukti hasi cek fisik | 1. Isi formulir SPOPD 2. 2. Kartu identitas (KTP/akte usaha/surat kuasa) 3. Pemberitahuan import barang (PIB) 4. Formulir dari bea cukai 5. Faktur 6. Sertifikat uji type (dari dirjen ilmea) 7. Bukti hasil cek fisik |
| PUTUSAN PENGADILAN | PENGESAHAN STNK SETIAP TAHUN | PERPANJANGAN STNK SETELAH 5 TAHUN |
| 1. Isi formulir SPOPD 2. Kartu identitas KTP/akte usaha/surat kuasa) 3. STNK/BPKB dan surat keterangan dari kepolisian tentang asal usul ranmor 4. Bukti hasil cek fisik 5. Salinan putusan pengadilan negeri (dilegalisir) | 1. Kartu identitas (KTP/akte usaha/suart kuasa) 2. STNK asli 3. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD valid) tahun terakhir | 1. Isi formulir SPOPD 2. Kartu identitas (KTP/akte/surat kuasa) 3. STNK asli atau surat keterangan dari kepolisian apabila tidak dapat STNK 4. BPKB asli 5. Bukti pelunasan PKB/BBN-KN dan SWDKLLJ (SKPD valid) tahun terakhir 6. Bukti hasil cek fisik |

Sumber : Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pendaftaran pertama kendaraan bermotor bertujuan untuk mendaftarkan kendaraan tersebut ke SAMSAT setempat. SAMSAT akan mendata kendaraan pengguna sesuai dengan asal usul kendaraan tersebut. Berkas-berkas yang sudah lengkap sesuai dengan asal kendaraan disimpan di bagian arsip kendarann bermotor. Bukan hanya kendaraan baru yang dapat melakukan pendaftaran pertama, kendaraan bermotor yang sebelumnya milik dinas yang akan pindah tangan menjadi milik pribadi juga termasuk ke dalam pendaftaran pertama. Berdasarkan tabel di atas penjelasan dari tiap bagian sebagai berikut,

1. Ranmor Baru

Ranmor adalah singkatan dari kendaraan bermotor. Ranmor baru merupakan sebutan untuk kendaraan bermotor baru milik pribadi. Seseorang yang memiliki kendaraan baru harus mendaftarkan kendaraan miliknya ke SAMSAT daerah masing-masing. Biasanya pada saat pembelian kendaraan baru dari *dealer* sudah termasuk dalam pengurusan pendaftaran kendaraan yang dilakukan oleh *dealer*. Sehingga pemilik tidak harus datang lagi ke SAMSAT untuk melakukan pendaftaran atau pemilik kendaraan baru juga bisa mengurus sendiri dengan cara pada saat pembelian kendaraan baru pemilik membeli dengan kosongan (*On The Rude*). Setiap*dealer* sudah mendapat surat ijin dari SAMSAT untuk melakukan pengurusan pendaftaran kendaraan baru. Dari pihak *dealer* yang akan mengurus setiap prosesnya. Apabila terjadi kesalahan dalam penulisan nama pemilik, hal tersebut adalah tanggung jawab dari *dealer* itu sendiri, karena data yang diperoleh dari SAMSAT adalah data yang diberikan pihak *dealer.* Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, informan mengatakan bahwa kesalahan nama pada saat pendaftaran kendaraan jarang terjadi, karena pada saat pengguna menerima STNK atau BPKB baru, pengguna harus mengecek terlebih dahulu data yang sudah dicetak sehingga apabila terjadi kesalahan dapat langsung diperbaiki.

1. Ranmor Dump Eks TNI/POLRI

Ranmor Dump Eks TNI/POLRI adalah kendaraan bermotor milik satuan TNI/POLRI.

1. Ranmor Eks Lelang

Ranmor eks lelang merupakan kendaraan bermotor hasil lelang yang dilakukan oleh pemilik kendaraan, misalnya eks rental mobil, eks taxi, eks dari ranmor dinas/pemerintah. Kendaraan milik suatu instansi atau organisasi yang dilelang ke masyarakat yang membutuhkan. Kendaraan hasil lelang tersebutlah yang harus melakukan pendaftaran pertama untuk menjadi milik pribadi.

1. Ranmor Diplomatik CD/CC

Ranmor Diplomatik CD/CC merupakan kendaraan untuk perwakilan negara lain. Ranmor Diplomat untuk kendaraan atas nama Diplomat kedutaan negara perwakilan atau kantor kedutaan besar atau Perwakilan Lembaga Internasional. Perwakilan dari luar negeri tersebut difasilitasi kendaraan dengan plat CD/CC

1. Badan Internasional

Badan Internasional merupakan kendaraan bekas dari Badan Internasional yang kemudian dilelang dan diputuskan oleh pejabat lelang.

1. CBU

CBU merupakan kendaraan bermotor yang didatangkan langsung dari negara produsennya dengan cara di impor dalam keadaan yang utuh dengan kata lain, tidak dalam kondisi terpisah. CBU artinya *build up* maksudnya kendaraan tersebut bukanlah jenis kendaraan yang dirakit di dalam negeri sehingga terbatas dari segi kuantitas. Contoh dari kendaraan bermotor roda CBU adalah Harley Davidson dan Yamaha R1.

1. Putusan Pengadilan

Putusan pengadilan merupakan putusan yang telah diberikan oleh pengadilan atas hasil lelang yang telah diperoleh.

1. Pengesahan STNK setiap tahun

Pengesahan STNK setiap tahun merupakan pengesahan yang dilakukan dengan pemberian stempel pada STNK. Pengesahan STNK ini bertujuan untuk mengecek apakah STNK benar dipegang oleh pemilik atau tidak. Apabila STNK tersebut tidak dilakukan pengesahan tiap tahun maka polisi berhak melakukan penilangan terhadap pemilik kendaraan tersebut, karena polisi sudah bekerja sama dengan Dispenda. Kerja sama tersebut dilakukan agar masyarakat membayar pajak tepat waktu karena pemberian stempel pada pengesahan STNK dilakukam setelah pemiliki kendaraan membayar pajak. Begitulah cara Polisi melakukan penilangan walaupun pengguna membawa STNK. Polisi sebenarnya tidak menilang masalah pajak, tetapi stempel pengesahan tahunannya. Kalau tidak disahkan setiap tahun, STNK tersebut dipandang tidak sah. Apabila pemilik kendaraan telat membayar pajak setiap tahunnya maka pemilik kendaraan dikenakan denda. Keterlambatan selama sehari tidak dikenakan denda tetapi telah sebulan sama dengan setahun.

1. Perpanjangan STNK Setelah 5 Tahun

Perpanjangan STNK setelah 5 tahun merupakan mengganti STNK kendaraan dengan yang baru. Perpanjangan tersebut dilakukan karena masa berlaku dari STNK kendaraan sudah habis. Selain mengganti STNK dengan yang baru, pergantian papan plat juga dilakukan bersamaan karena masa waktu papan plat kendaraan bersamaan dengan perpanjangan STNK. Apabila tidak melakukan perpanjangan STNK setelah 5 tahun maka Polisi berhak menilang kendaraan tersebut. Oleh karena itu, pemilik kendaraan harus melakukan pendaftaran kembali untuk kendaraannya.

Demikian penjelasan dalam melakukan pendaftaran pertama kendaraan bermotor. Selain pengurusan pendaftaran pertama untuk kendaraan bermotor, juga ada pendaftaran syarat khusus untuk keperluan balik nama eks dinas, eks taksi, eks CD/CC, balik namma hibah/warisan, dan balik nama badan hukum. Di bawah ini persyaratan untuk pendaftaran kendaraan bermotor syarat khusus.

Tabel 5.3 Persyaratan Untuk Pendaftaran Persyaratan Khusus

**PERSYARATAN PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR**

**PENDAFTARAN SYARAT KHUSUS**

|  |  |
| --- | --- |
| BALIK NAMA EKS DINAS | EKS TAKSI |
| 1. Isi formulir SPOPD 2. Kartu identitas (KTP/Akte usaha/surat kuasa) 3. STNK asli 4. BPKB asli 5. SK penjualan dan penghapusan/pengalihan ranmor dinas dari pejabat berwenang 6. Bukti pembayaran lunas kas negara/daerah 7. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPB valid) tahun terakhir 8. Bukti hasil cek fisik | 1. Isi formulir SPOPD 2. Kartu identitas (KTP/Akte usaha/surat kuasa) 3. STNK Asli 4. BPKB Asli 5. Formulir C dari bea cukai 6. Kwitansi pembelian yan sah 7. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPB valid) tahun terakhir 8. Bukti hasil cek fisik |
| EKS CD / CC | BALIK NAMA HIBAH/WARISAN |
| 1. Isi formulir SPOPD 2. Kartu identitas (KTP/Akte usaha/surat kuasa) 3. STNK asli 4. BPKB asli 5. Pembritahuan import barang (PIB) 6. Formulir C dari bea cukai 7. Kwitansi pembelian yang sah 8. Bukti hasil cek fisik | 1. Isi formulir SPOPD 2. Kartu identitas (KTP/Akte usaha/surat kuasa) 3. STNK asli 4. BPKB asli 5. Surat keterangan kematian dan persetujuan ahli waris/akte notaris/putusan pengadilan negeri 6. Surat hibah bermaterai/akte notaris 7. Formulir C dari bea cukai 8. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPB valid) tahun terakhir 9. Bukti hasil cek fisik |
| BALIK NAMA BADAN HUKUM | |
| 1. Isi formulir SPOPD 2. STNK asli 3. BPKB asli 4. Salinan akte notaris pendirian 5. Surat keterangan domisili 6. Surat kuasa bernaterai, ditandatangani pimpinan + cap badan hukum 7. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD valid) tahun terakahir 8. Bukti hasil cek fisik | |

Sumber : Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pendaftaran syarat khusus kendaraan bermotor hanya berlaku untuk kendaraan dinas, kendaraan perusahaan, kendaraan yang diwariskan, dan kendaraan berbadan hukum. Seluruh kelengkapan berkas-berkas persyaratan di atas akan disimpan ke bagian arsip kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II.

Sekarang ini banyak sekali kendaraan berrmotor khususnnya kendaraan bermotor roda dua yang ditempel dengan stiker/isolasi. Peneliti ingin mengetahui apakah memberikan stiker/isolasi pada kendaraan termasuk ke dalam perubahan warna kendaraan. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan.

(18) Bagaimana jika fisik kendaraan bermotor roda dua ditempel dengan isolasi, apakah tindakan seperti itu termasuk dalam perubahan warna kendaraan ?

Informan menjelaskan sebagai berikut :

(18a) “Asal warnanya masih tetap tidak masalah, kalau sudah dicat harus ganti warna” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)”

Informan menjelaskan bahwa penempelan stiker pada kendaraan bermotor roda dua tidak menjadi masalah asalkan tidak merubah warna dasar kendaraan, kecuali kendaraan tersebut dicat dengan warna lain. Hal tersebut harus mengurus perubahan warna kendaraan.

Informan kedua menjelaskan dengan jawaban yang sama, sebagai berikut :

(18b) “Selama warnanya masih sama ya ndak, tetapi kalau dikasih stiker warna hijau full itu langsung ganti” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan selama warna masih sama tidak termasuk perubahan warna apabila stiker berwarna hijau padahal warna sebelumnya hitam, maka termasuk dalam perubahan warna.

Informan yang ketiga juga menjelaskan hal yang sama sebagai berikut :

(18c) “Kalau stiker bening tidak apa-apa, kecuali stiker yang terang hingga warna merubah warna awal kendaraan, itu termasuk perubahan warna” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan jawaban yang sama dengan informan sebelumnya bahwa perubahan warna kendaraan dikatakan berubah jika warna dasar kendaraan diganti dengan warna lain.

Akhirnya dapat disimpulkan bahwa perubahan warna pada kendaraan bermotor roda dua berubah apabila stiker yang digunakan menutupi warna dasar kendaraan. Misalnya kendaraan yang sebelumnya berwarna hitam diberi stiker dengan warna hijau semua, maka harus mengurus perubahan warna kendaraan. Apabila stiker yang digunakan masih menunjukkan warna dasar kendaraan maka tidak perlu mengurus perubahan warna kendaraan.

Terkait perubahan warna kendaraan bermotor, ada ketentuan-ketentuan yang wajib dipatuhi yaitu, jika perubahan warna kendaraan hingga mengubah cat dasar sehingga berbeda dengan fisik warna kendaraan yang tercantum dalam STNK, maka hal tersebut merupakan pelanggaran hukum jika kendaraan tersebut tidak diidentifikasi ulang oleh pemiliknya. Selain pemberian stiker pada kendaraan atau perubahan warna pada kendaraan, pemalsuan STNK juga sering terjadi. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan.

(19) Apakah ada tindakan pemalsuan STNK ?

Pemalsuan adalah tindakan kriminal yang didalamnya mengandung unsur ketidakbenaran atas suatu objek yang sesuatunya itu tampak dari luar seolah-olah benar adalanya padahal sebenarnya tidak benar. Pemalsuan STNK merupakan salah satu tindakan dalam pemalsuan berkas penting. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui “apakah ada tindakan pemalsuan STNK” di bagian arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II.

(19a)“Masalah STNK itu dibagian depan mbak, kita kan cuma pengarsipan aja. Tidak pernah ada STNK palsu disini. Kalau masalah STNK asli kita kan ada senter untuk melihat STNKnya asli atau tidak ada dibagian depan dibagian pendaftaran itu. Kalau kita diarsip hanya terima beres tinggal merapikan dan menata aja”(Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan bahwa tidak ada STNK yang palsu ada di arsip kendaraan bermotor roda dua. STNK asli tidaknya diperiksa dibagian pendaftaran karena memiliki alat untuk mendeteksi STNK tersebut asli atau tidak, jadi dibagian arsip tinggal menerima saja tanpa harus memeriksa lagi kebenaran STNK tersebut.

Informan kedua mengatakan sebagai berikut,

(19b)“Pemalsuan nggak ada mbak soalnya kita dikasih langsung ke POLDA. Ndak pernah masuk ke arsip” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan tidak pernah STNK palsu masuk ke dalam arsip kendaraan bermotor roda dua dan tidak pernah terjadi pemalsuan di SAMSAT Semarang II. Karena arsip kendaraan bermotor roda dua berhubungan langsung dengan POLDA.

Informan ketiga mengatakan hal yang sama sebagai berikut :

(19c)“Tidak pernah mbak, STNK diperiksa dulu dibagian depan baru diserahkan ke arsip,jadi kita disini menerima yang aslinya nggk ada yang palsu” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan hal yang sama dengan informan sebelumnya sehingga dapat disimpulkan, tidak pernah terjadi arsip STNK palsu masuk ke arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II. Pemeriksaan STNK dilakukan dibagian pendaftaran karena memiliki alat untuk memeriksa asli atau palsunya STNK tersebut. Bagian arsip hanya menerima STNK yang asli yang sudah melewati bagian pemeriksaan.

**5.2.5 Sanksi**

Sanksi merupakan hukuman bagi seseorang yang melanggar suatu aturan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti meneliti sanksi apa yang diberikan oleh pihak SAMSAT apabila melanggar aturan yang telah ditetapkan. Berikut kasus yang terjadi dan sanksi yang diberikan kepada pengguna apabila pengguna melanggar aturan.

**5.2.5.1 Kasus Kehilangan STNK**

Kehilangan STNK sangat sering terjadi dan dialami oleh pemilik kendaraan bermotor khususnya kendaraan bermotor roda dua. Karena keteledoran pemilik kendaraan atau karena lupa menyimpan atau meletakkan STNK. STNK merupakan bukti terdaftarnya kendaraan dan pengesahan kendaraan yang telah didaftarkan sesuai dengan identitas kepemilikan pengguna. Jika pengguna atau pemilik kendaraan tidak memiliki STNK maka pemilik kendaraan dapat terkena sanksi hukum dan tidak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait atas pengguna yang tidak mengurus kehilangan STNK, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

(20) Sanksi apa yang diberikan kepada pengguna yang tidak mengurus kehilangan STNK ?

Menurut informan pertama Sunaryo menjelaskan sebagai berikut :

(20a)“Ya kalau tidak mengurus STNK tidak bisa melakukan perpanjangan mbak, bisa jadi kalau ada razia kena tilang mbak karna tidak ada STNK”(Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016).

Informan menjelaskan kalau tidak mengurus STNK yang hilang tidak bisa melakukan perpanjangan STNK, sanksinya bisa ditilang saat terjadi razia.

Informan kedua yaitu Aditya Pratama mengatakan sebagai berikut :

(20b)“Kalau sanksi, ya nanti kalau perpanjang tidak bisa, soalnya syarat perpanjangan kan harus ada STNKnya trus ndak bisa bayar pajak tiap tahun, kalau ada razia bisa kena tilang” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan pengguna yang tidak mengurus kehilangan STNK akan kesulitan melakukan perpanjangan dan tidak bisa melakukan pembayaran pajak tiap tahun. Oleh karena itu pengguna yang mengalami kehilangan STNK harus segera megurusan STNK yang hilang.

Informan ketiga juga menjelaskan dengan jawaban yang sama, sebagai berikut :

(20c)“Bisa kena tilang mbak kalau ada razia. STNK kan harus ada kalau ndak ada nggak bisa bayar pajak”(Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan hal yang sama dengan informan sebelumnya sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi yang diberikan apabila pengguna yang tidak mengurus STNK apabila STNK hilang maka tidak bisa membayar pajak dan akan kena tilang jika terjadi razia dadakan.

Selain sanksi dalam kasus kehilangan STNK, sanksi juga diberikan kepada pengguna atau masyarakat yang melakukan pemalsuan STNK.

**5.2.5.2 Kasus Pemalsuan STNK**

Pemalsuan STNK merupakan memberikan keterangan palsu terhadap nama pemilik, alamat pemilik sampai nomer polisi. Memberikan keterangan palsu merupakan salah satu kejahatan yang sering dilakukan oleh masyarakat demi kepentingan pribadi. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sanksi apa yang diberikan apabila ketahuan melakukan pemalsuan STNK di lingkungan SAMSAT Semarang II. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan.

(21) Apa akibatnya jika ketahuan melakukan pemalsuan STNK ?

Menurut informan yang telah diwawancarai oleh penulis mengenai akibatnya jika ketahuan melakukan pemalsuan STNK dijelaskan sebagai berikut,

(21a)“Ketahuan melakukan pemalsuan dihukum mbak, yang berwenang kesitu kan polisi mbak” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan mengatakan akibatnya jika ketahuan pemalsuan STNK akan dihukum oleh pihak yang berwenang.

Informan kedua mengatakan dengan hal yang sama.

(21b)“Dihukum mbak, karna sudah melakukan pemalsuan berkas penting” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan jawaban yang sama dengan informan sebelumnya bahwa akibatnya terkena hukuman jika ketahuan memalsukan STNK.

Menurut informan ketiga Tugiyo sebagai penanggung jawab arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II merupakan seorang polisi mengatakan sebagai berikut :

(21c)“Kalau ketahuan melakukan pemalsuan kena hukuman penjara mbak, ada undang-undang tertulis jika melakukan pemalsuan STNK, terkena pasal 263 KUHP itu mbak, dipenjara 6 tahun” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan menjelaskan hal yang sama dengan informan sebelumnya sehingga dapat disimpulkan bahwa akibat jika ketahuan melakukan pemalsuan STNK akan dihukum selama 6 tahun di penjara. Karena sudah melanggar Undang-undang Pasal 263 KUHP tentang pemalsuan dokumen.

**5.2.6. Kendala**

Kendala yang dihadapi dalam setiap organisasi bermacam-macam, seperti yang terjadi di SAMSAT Semarang II. Ada dua jenis kendala yang terjadi yaitu kendala yang dihadapi petugas arsip dan kendala yang dihadapi pengguna. Penjelasannya sebagai berikut,

**5.2.6.1 Kendala Petugas Arsip**

Arsip yang tidak tertata dengan baik salah satu masalah dalam menemukan arsip. Jika arsip tidak tertata dengan baik akan kesulitan dan lama dalam menemukannya. Oleh karena itu penulis mewancarai informan untuk ingin mengetahui apa saja kendala yang dihadapi petugas jika arsip tidak tertata dengan baik. Hasil wawancara sebagai berikut,

(22) Apa kendala yang dihadapi jika arsip tidak tertata dengan baik ?

(22a) “Kendalanya Cuma tempatnya ini mbak, kalau tempatnya sudah habis susah mbak kita ngaturnya. Kalau tempat ada kita bisa atur. Berkurang dan bertambahnya nggak sama, berkurangnya sedikit. Perhari itu aja yang masuk 50 sampai 100 kendaraan, paling yang keluar sekitar 20 paling banyak 25. Kendala di penataannya tidak ada mbak karna sudah rapi jadi tidak ada masalahnya” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan bahwa kendala yang dihadapi pada tempatnya. Karena arsip yang masuk tidak sebanding dengan arsip yang keluar, sehingga semakin banyak arsip yang tersimpan di ruang arsip. Sedangkan kendala dalam penataan arsipnya tidak ada karena arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah rapi.

Informan kedua menjelaskan sebagai berikut,

(22b) “Kalau dalam penataan arsipnya ndak ada mbak, aman-aman aja” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan bahwa tidak ada kendala dalam penataan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II

Informan ketiga juga menjelaskan hal yang sama, sebagai berikut :

(22c) “Tidak ada mbak, penataan arsip disini sudah rapi jadi nggak ada kendalanya” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan hal yang sama dengan informan sebelumnya sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada kendala dalam penataan arsip karena arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah rapi, namun kendala yang dihadapi di bagian arsip adalah masalah tempat atau ruang arsipnya karena arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II semakin banyak, tidak ada pemusnahan arsip hanya ada arsip yang keluar. Arsip yang keluar dan yang masuk tidak sebanding. Arsip yang keluar sekitar dua puluh sampai dua puluh lima berkas sedangkan yang masuk perharinya lima puluh sampai seratus berkas.

Kendala yang dihadapi oleh petugas arsip tidak hanya pada tempat atau ruang penyimpanan. Selain itu dalam menemukan kembali arsip juga merupakan suatu kendala bagi petugas apabila petugas tidak dapat menemukan arsip dengan cepat. Arsip di SAMSAT Semarang II sangat banyak, oleh karena itu petugas perlu melakukan pemilahan terhadap arsip yang terdapat di SAMSAT Semarang II. Pemilahan arsip perlu dilakukan agar arsip yang masih digunakan tidak tercampur dengan arsip yang sudah tidak pernah digunakan. Pemilahan ini bertujuan agar memudahkan arsiparis dalam menemukan kembali arsip yang dibutuhkan. Di SAMSAT Semarang II ternyata tidak membutuhkan pemilahan arsip karena arsip kendaraan bermotor roda dua yang tersimpan di arsip SAMSAT Semarang II masih dibutuhkan walaupun arsip tersebut sudah lama dan jarang digunakan. Hasil wawancara peneliti dengan infoman sebagai berikut,

(23) Bagaimana cara memilah arsip yang masih digunakan dengan arsip yang sudah jarang digunakan bahkan tidak pernah dipakai ?

(23a) “Arsip disini masih ada semua mbak, tidak ada pemilahan arsip, paling berkas-berkas pepanjangan tiap tahun, kalau ditumpuk terus kan tidak muat. Ada pemusnahannya juga mbak untuk berkas-berkas seperti itu, biasanya setahun dua kali dilakukan” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan tidak ada pemilahan arsip, hanya pemusnahan arsip dilakukan untuk berkas-berkas perpanjangan tiap tahun yang tidak digunakan. Pemusnahan dilakukan dua kali selama setahun.

Informan kedua menjelaskan sebagai berikut :

(23b) “Belum pernah sih mbak, soalnya arsip yang dari tahun 50an disini juga masih ada, nggak disisihkan dibiarkan saja disitu, Cuma kita bersihkan tiap hari biar nggak rusak arsipnya” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan bahwa belum pernah dilakukan pemilahan arsip karena arsip yang sudah lama masih ada tersimpan. Petugas arsip hanya membersihkan arsip dari debu agar arsip tidak rusak.

Informan ketiga menjelaskan hal sama dengan informan sebelumnya, yaitu:

(23c) “Ndak pernah mbak, dibiarkan saja disitu. Kalau sudah dimasukkan ke *ordner*, udah disusun ya dibiarin aja, kalau ada yang butuh tinggal kita ambil” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan dengan jawaban yang sama, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemilahan arsip di SAMSAT Semarang II tidak dilakukan. Karena arsip yang sudah disusun dan sudah dimasukkan ke oner dibiarkan saja sampai ada pengguna yang membutuhkan arsip tersebut. Petugas arsip di SAMSAT Semarang II juga dapat dengan mudah menemukan arsip yang sudah lama.

Pada saat menemukan arsip pasti ada kendala yang dihadapi oleh petugas arsip yaitu lama dalam menemukan arsip yang dibutuhkan pengguna sehingga pengguna harus menunggu lama. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana cara petugas arsip menangani pengguna yang rewel. Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

1. Apabila saat melakukan pencarian arsip, petugas lama dalam menemukan arsip bagaimana cara petugas arsip menanganinya?

(24a) “Selama ini kita ndak lama cari arsip mbak satu menit arsip udah dapet, nah itu langsung dikasihkan ke butuh tadi. Kalau pun lama kita minta masyarakat menunggu beberapa menit sampai arsip ditemukan” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan belum penah arsip lama ditemukan, jika pernah petugas arsip meminta pengguna untuk menunggu sebentar sampai arsip ditemukan oleh petugas arsip.

Informan kedua menjelaskan sebagai berikut :

(24b) “Kalau misalnya pencarian arsip sih ndak pernah sampai lama mbak, ya itu kita paling lama tiga sampai lima menit itu. Kita ambil *foto copy-annya* saat itu juga kita langsung ambil arsipnya” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan bahwa tidak pernah lama dalam mengambil arsip. Petugas hanya butuh waktu tiga sampai lima menit untuk mencari arsip yang dibutuhkan pengguna.

Informan ketiga menjelaskan sebagai berikut,

(24c) “Kita disini cepat ambil arsipnya mbak nggak pernah sampai lama, kurang lebih 5 menit arsip udah dapet, itu langsung kita kasih ke yang butuh” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan hal yang sama sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II dalam menemukan arsip bisa dikatakan cepat. Jika terjadi kejadian petugas lama dalam mencari arsip petugas akan meminta waktu pengguna untuk menunggu sebentar sampai arsip ditemukan.

Kendala lain yang dihadapi petugas adalah kondisi gedung atau ruang arsip dan fasilitas yang tersedia di arsip SAMSAT Semarang II. Gedung atau ruangan arsip merupakan prasarana pokok yang harus dimiliki sebuah instansi untuk keperluan kearsipan. Tanpa ada ruangan atau gedung yang layak, arsip yang dimiliki tidak akan tersimpan dengan aman. Untuk itu standar ruangan arsip harus diperhatikan, kelembabab ruangan, fasilitas dalam ruangan dan keamanan keselamatan arsip. Hasil wawancara peneliti dengan informan sebagai berikut :

(25) Bagaimana kondisi gedung atau ruangan arsip dan fasilitasnya, apakah sudah memenuhi standar ?

(25a) “fasilitas disini cuma kipas, ada AC tapi sedang rusak, diperbaiki terus sebulan rusak lagi, karna disini debunya yang kuat mbak. Penyedot debu juga udah banyak. Tiap hari juga ini dibersihkan mbak disapu. Alhamdulilah disini tidak ada coro atau tikus. Kalau gedungnya sejauh ini sudah memenuhi mbak” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan bahwa fasilitas di arsip SAMSAT Semarang II terdiri dari kipas angin, AC (sudah rusak, khusus untuk petugas arsip), alat penyedot debu dan alat membersihkan ruangan.

Informan kedua Aditya Pratama menjelaskan sebagai berikut :

(25b) “Kalau gedungnya masih cukup buat menyimpan arsip mbak. Masih banyak yang kosong dibelakang. AC untuk arsipnya nggak ada karna takutnya nanti mengembun arsipnya bisa rusak. Fasilitasnya ada kipas angin biasa, meja, kursi, alat ngukur suhu” (Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan gedung arsipnya sudah memenuhi, masih cukup untuk menyimpan arsip. Fasilitas yang dimiliki ada kipas angin, meja, kursi, lemari, dan alat pengukur suhu.

Informan ketiga Tugiyo juga menjelaskan dengan hal yang sama yaitu,

(25c) “Sudah memenuhi mbak, masih ada ruang kosong buat nyimpan arsip. Kalau fasilitasnya ya cuam itu mbak kipas, meja, kursi, lemari, oner-oner untuk nyimpan berkas, itu aja mbak” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan hal yang sama dengan informan sebelumnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa gedung arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sudah memenuhi untu menyimpan arsp. Fasilitas yang dimiliki juga tidak banyak, terdiri dari : kipas angin, meja, kursi, lemari, sapu, dan alat pengukur suhu. Berikut dokumentasi gambar inventaris dalam ruangan.

**5.2.6.2 Kendala Pengguna**

Kendala yang dihadapi di SAMSAT Semarang II tidak hanya dari petugas arsip saja, pengguna juga mengalami kendala pada saat pelayanan di SAMSAT Semarang II. Berikut hasil wawancara peneliti dengan informan.

(26) Bagaimana bila sewaktu-waktu pengguna sangat membutuhkan arsip tetapi tidak ada petugas arsip yang melayani ?

Keberadaan seorang petugas dalam melayani masyarakat perlu diperhatikan karena keberadaan petugas sangat dibutuhkan oleh pengguna. Hasil wawancara penulis dengan informan sebagai berikut,

(26a) “Itu ndak ada mbak, kita minimal harus ada satu orang yang jaga. Kalau satu orang udah bisa mengatasi semua mbak, kalau tidak ada WP pasti komplain mbak” (Wawancara dengan Sunaryo, 17 Mei 2016)

Informan menjelaskan bahwa tidak pernah terjadi tidak ada petugas yang bertugas melayani pengguna. Minimal harus ada satu orang yang bertugas.

Informan kedua yaitu Aditya Pratama menjelaskan sebagai berikut :

(26b) “Tidak pernah, kalau tidak ada di loket berarti ke kamar mandi, masyarakat nungguin di loket, kalau sampai tidak ada orang itu ndak pernah. Kalau salah satu penjaganya ke kamar mandi yang lain gantikan”(Wawancara dengan Aditya Pratama, 19 Mei 2016)

Informan kedua menjelaskan tidak pernah tidak ada yang melayani pengguna. Seandainya petugas ke kamar mandi pasti ada petugas yang lain menggantikan sementara.

Informan ketiga Tugiyo menjelaskan sebagai berikut :

(26c) “Tidak pernah seperti itu, pasti selalu ada yang jaga mbak. Kalau tidak ada yang jaga saya bisa ditegur” (Wawancara dengan Tugiyo, 3 Juni 2016)

Informan ketiga menjelaskan hal yang sama sehingga dapat disimpulakan bahwa tidak pernah terjadi tidak ada petugas arsip yang melayani pasti ada petugas yang melayani pengguna.

Kendala lain yang dihadapi oleh pengguna adalah kendala dalam melengkapi berkas yang akan diperlukan pengguna. Misalnya, pengguna yang ingin melakukan balik nama, ternyata berkas yang diperlukan tidak lengkap. Kejadian seperti itu jarang terjadi di SAMSAT Semarang II, karena pada saat ingin melakukan balik nama, pengguna bertanya terlebih dahulu kepada pegawai SAMSAT Semarang II di bagian informasi, berkas apa saja yang dibutuhkan untuk melakukan balik nama kendaraan. Sehingga tidak lengkapnya berkas yang diperlukan pengguna jarang terjadi di SAMSAT Semarang II. Berikut hasil wawancara peneliti dengan pengguna.

(27) Bagaimana pelayanan di SAMSAT Semarang II ?

(27a) “Pelayanan di sini sudah baik mbak, syarat-syarat yang harus di bawa sudah jelas, jadi saya hanya melihat dipapan pengumuman yang di bawah itu. Besoknya saya datang lagi ke sini membawa syarat-syaratnya itu. Petugasnya juga ramah-ramah, pertanyaan kita langsung dijawab sama pegawai di sini” (Wawancara dengan Maulana, 24 Agustus 2016)

Informan menjelaskan bahwa pelayanan di SAMSAT Semarang II sudah baik, petugas melayani pengguna sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

Informan kedua menjelaskan sebagai berikut :

(27b) “Pelayanan di SAMSAT ini bagus mbak, saya puas dengan pelayanan di sini. Pelayanannya cepat nggak lama, petugasnya juga ramah. Tapi saya yang terkadang suka lupa membawa syaratnya, terkadang KTP saya ketiggalan jadi saya harus pulang lagi, karena harus ada KTP asli kalau untuk bayar pajak” (Wawancara dengan Agus, 24 Agustus 2016)

Informan menjelaskan bahwa pelayanan di SAMSAT Semarang II sudah bagus, hanya saja pengguna tersebut yang terkadang lalai untuk membawa kelengkapan berkas yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan.

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pengguna dapat disimpulakan bahwa pelayanan di SAMSAT Semarang II sudah baik. SAMSAT Semarang II sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Memberikan layanan yang ramah dan cepat, hanya saja pengguna yang terkadang lupa membawa kelengkapan berkas-berkas yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui tabel dibawah ini.

Tabel 5.4 Hasil Analisis Penataan Arsip Kendaraan Bermotor Roda Dua dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Pelayanan di SAMSAT Semarang II

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Subjek | Menurut Teori | Kondisi *Real* / Prakteknya | Analisis |
| 1 | Kompetensi Petugas Arsip | Menurut Littlefield dan Peterson (dalam The Liang Gie, 2000:151) ada enam syarat pokok yang harus dimiliki seorang pegawai arsip, yaitu :  1. Berpendidikan  sekolah menengah  keatas dan memiliki  kecerdasan rata-rata  normal  2. Memahami susunan  abjad dengan baik  dan memiliki  penglihatan yang  tajam untuk dapat  membedakan  perbedaan-  perbedaan kecil dan  nama-nama dan  angka dalam warkat  3. Memiliki sifat  kecermatan  4. Memiliki  Ketertarikan  terhadap hal yang  detail  5. Memiliki sifat  kerapian dalam  bekerja  6. Memiliki sifat  pertimbangan yang  baik. | 1. Petugas arsip di  SAMSAT  Semarang II bukan  seorang Arsiparis  atau lulusan dalam  bidang Kearsipan.  Petugas arsipnya  berlatar belakang  pendidikan SMP  dan SMA. Yang  bertanggung jawab  terhadap arsip di  SAMSAT  Semarang II adalah  seorang Polisi yang  ditugaskan untuk  mengelolah arsip  kendaraan  bermotor.  2. Mampu membeda-  bedakan warkat  dengan baik  3. Cermat dan rapi  dalam bekerja. | Menunjukkan bahwa terjadi kesenjangan karena tidak ada petugas yang berlatar belakang di bidang Kearsipan, akan tetapi Petugas arsip di SAMSAT Semarang II mampu mengelola arsip dengan baik sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat. Arsipnya tertata dengan rapi dan mudah dalam proses temu kembali arsip. |
| 2 | Penataan Arsip | Menurut Priansa (2013, 165:167) Sistem penataan atau penyimpanan arsip ada lima.  1. Sistem Abjad  *(Alphabetical*  *System)*  2. Sistem Subyek  *(Subject System)*  3. Sistem Nomer  *(Numerical System)*  4. Sistem Tanggal  *(Cronological*  *System)*  5. Sistem Wilayah  *(Geographical*  *System)* | Menggunakan sistem penataan berdasarkan abjad *(Alphabetical system)* | Penataan arsip di SAMSAT Semarang II menggunakan sistem penataan berdasarkan abjad, karena arsip kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II disimpan sesuai dengan huruf seri yang telah ditetapkan oleh POLDA. Seri tersebut dengan huruf G, R, dan Z. |
| 3 | Pelayanan | Menurut Kotler dalam Supranto (1993) ada lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu:  1. Bukti fisik  *(tangibles)* meliputi  fasilitas fisik,  peralatan, pegawai,  dan sarana  komunikasi  2. Keandalan  *(reliability)* yaitu  kemampuan  memberikan  pelayanan yang  dijanjikan dengan  segera, akurat, dan  memuaskan  3. Daya tanggap  *(responsiveness)*  yaitu kesigapan  para karyawan  untuk membantu  para pelanggan dan  memberikan  pelayanan dengan  tanggap dan cepat  4. Jaminan  *(assurance)*  mencakup  pengetahuan,  kemampuan,  kesopanan, dan sifat  dapat dipercaya  yang dimiliki para  karyawan, bebas,  dan bahaya risiko  5. Empati *(empathy)*  meliputi  kemudahan dalam  melakukan  hubungan  komunikasi yang  baik, perhatian  pribadi dan  memahami  kebutuhan para  pelanggan. | 1. Pelayanan cukup  baik, mampu  memberikan  pelayanan yang  dapat memuaskan  pengguna.  2. Tanggap dan cepat  dalam melayani  pengguna  3. Mampu  berkomunikasi  dengan baik dan  memahami  kebutuhan  pengguna  4. Fasilitas dalam  pelayanan arsip  masih kurang  seperti komputer | Secara umum pelayanan di SAMSAT Semarang II sudah baik, petugas dapat melayani pengguna sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna, tanggap, serta cepat dalam melayani pengguna.  Fasilitas dalam pelayanan seperti komputer yang masih kurang. Komputer digunakan untuk membuat basis data arsip kendaraan bermotor sehingga dapat memudahkan kerja petugas arsip. |

Sumber: Analisis Penulis, 2016

**BAB 6**

**PENUTUP**

**6.1 SIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dengan judul penelitian “Analisis Penataan Arsip Kendaraan Bermotor Roda Dua dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Pelayanan di SAMSAT Semarang II”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sistem Penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II menggunakan sistem abjad *(Alphabetical System)*. Sistem abjad tersebut digunakan berdasarkan pembagian wilayah SAMSAT yang berada di Kota Semarang. SAMSAT Semarang II mendapat seri wilayah huruf G, R, dan Z. Seri tersebut yang digunakan dalam penyimpanan arsip agar arsip yang tersimpan dapat tertata dengan rapi, sehingga memudahkan petugas arsip pada saat proses temu kembali arsip.
2. Kompetensi yang dimiliki petugas arsip di SAMSAT Semarang II sudah baik. Petugas arsip melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang seharusnya dilakukan, walaupun petugas arsip di SAMSAT Semarang II bukan seorang arsiparis atau bukan seseorang yang berprofesional memahami tentang kearsipan. Sebab petugas arsip di SAMSAT Semarang berlatar belakang pendidikan SMP dan SMA. Petugas arsip di SAMSAT Semarang II juga tidak pernah mendapat pelatihan atau seminar tentang kearsipan, akan tetapi petugas arsip mampu mengelola arsip dengan baik.
3. Pelayanan arsip yang dilakukan di SAMSAT Semarang II adalah pendaftaran kendaraan baru, pengesahan STNK setiap tahun, perpanjangan STNK, pembayaran pajak, dan pendaftaran kendaraan mutasi seperti, ganti nama kepemilikan kendaraan, ganti mesin, ganti warna kendaraan, rubah bentuk dan mutasi ke luar daerah. Pelayanan arsip yang dilakukan di SAMSAT Semarang II sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, sehingga pelayanan di SAMSAT Semarang II dapat dikatakan baik.

Penataan arsip kendaraan bermotor, kompetensi yang dimiliki petugas arsip serta pelayanan di SAMSAT Semarang II merupakan suatu kesatuan yang saling berhubungan. Dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas arsip maka akan menghasilkan hasil kerja terhadap penataan arsip dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas arsip, arsip akan tertata dengan baik sehingga memudahkan petugas dalam proses temu kembali dan pelayanan arsip di SAMSAT akan berjalan dengan lancar.

**6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut,

1. Penambahan tenaga ahli dibidang kearsipan di SAMSAT Semarang II, agar arsip di SAMSAT Semarang II dapat ditangani secara profesional sehingga temu kembalinya arsip cepat dan tepat.
2. Melengkapi fasilitas di ruang arsip misalnya komputer untuk membuat basis-data arsip kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II, AC, dan meja kerja petugas arsip untuk memberikan kenyamanan kepada petugas arsip saat bekerja.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abubakar, Hadi. 1991. *Pola Kearsipan Modern: Sistem Kartu Kendali*. Jakarta: Djambatan.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1997. *Cara-cara Pengolahan Kearsipan yang Praktis dan Efisien*. Jakarta:Djambatan.

Ardianto, Arif. 2015. “Evaluasi Pelayanan dan Administrasi POLRi dalam Pengurusan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Masyarakat di Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota.” Sumber <<http://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/4977>>. Diunduh [22 Juni 2016]

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Boedi, Martono. 1992. *Penataan Berkas dalam Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Pustaka Sinar.

Darmen, Refni. 2013. “Prosedur Penataan Arsip di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Solok.” Sumber <<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/2450>>. Diunduh [22 Juni 2016]

Eselon. 2007. Modul 3 Tata Kearsipan: Diklat Teknis Administrasi Umum. Lembaga Administrasi Negara.

Hamidi. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Praktis, Penulisan Proposal, dan Laporan Penelitian*. Malang: UPT Penerbitan Muhammadiyah Malang.

Herdiansyah, Haris. 2012. *Metode Penelitian untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Airlangga.

Kaelan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Yogyakarta: Paradigma.

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Miles B, Matthew dan Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif* : *Buku Sumber Metode-metode Baru*, Universitas Indonesia Press. Jakarta.

Mirmani, Anon dan Tumini. 2013. *Deskripsi & Penataan Arsip Statis*. Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka

Moekijat. 1997. *Administrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.

Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Mukaromah, Siti. 2013. “Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak”. Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.

Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta Selatan: GP Press Group.

Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomer 06 Tahun 2005 Tentang Pedoman Perlindungan, Pengamanan, dan Penyelamatan Dokumen Arsip Vital Terhadap Musibah/Bencana.

Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pengelolaan Unit Kearsipan Pada Lembaga Negara.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 48 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Arsipris.

Philip, Kotler. 1988. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Priansa, Donni Juni. 2013. *Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Satori, Djam’an dan Aan Komariah. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.

The Liang Gie. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Umami, Fauza. 2015. “Pengaruh Kompetensi Petugas Kearsipan dan Sarana Prasarana Kearsipan Terhadap Kelancaran Pengelolaan Arsip di Universitas Negeri Semarang”. Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.

Undang-undang Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan. Sumber <<http://www.duniaarsip.com/undang-undang-republik-indonesia-nomor-43-tahun-2009-tentang-kearsipan.html/>>. Diunduh [22 Juni 2016]

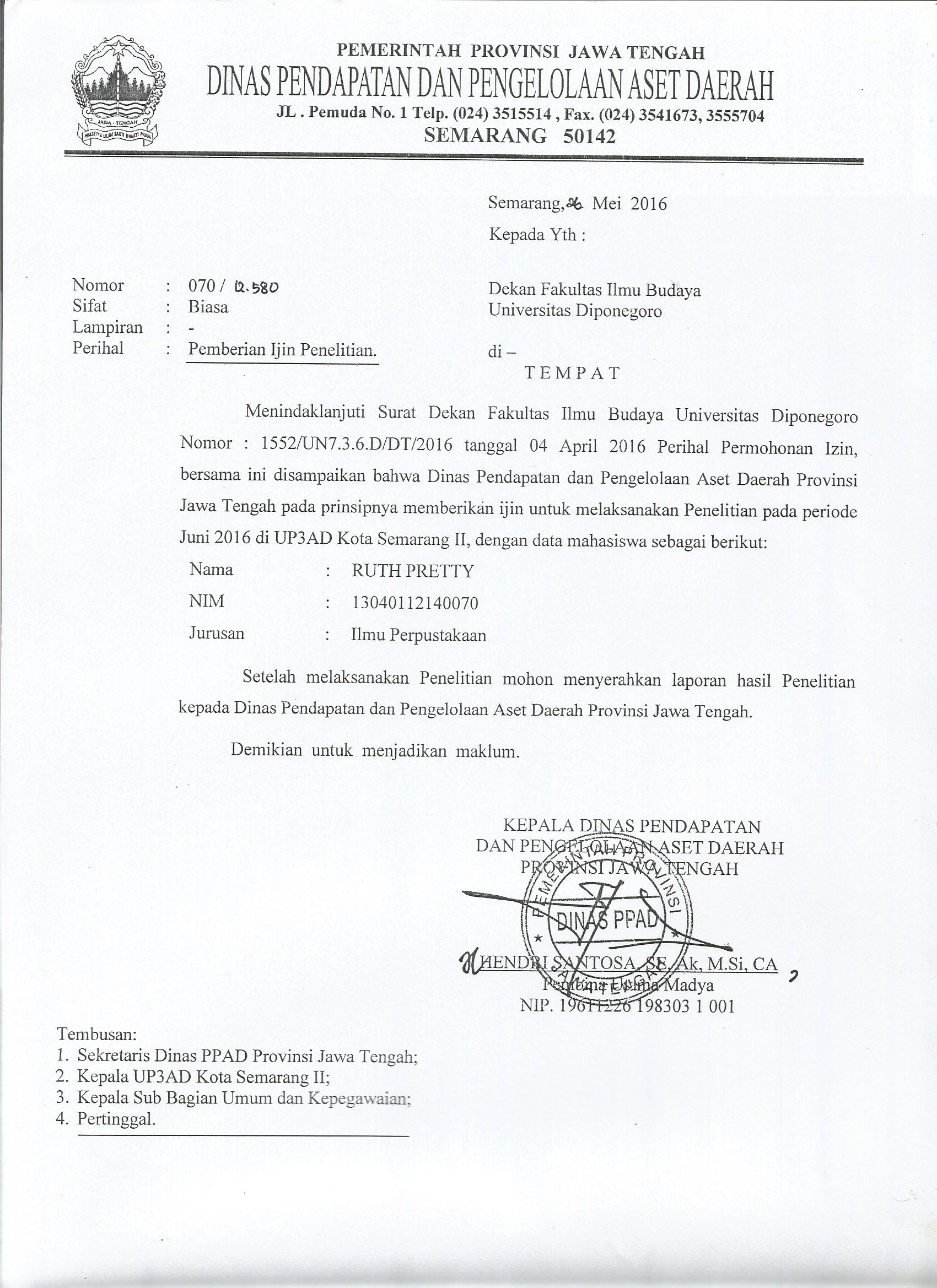
Wibowo. 2012. *Manajemen Kerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Widjaja, A.W. 1993. *Administrasi Kearsipan: Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Yatimah, Durotul. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Keahlian: Kesekretarisan Modern & Administrasi Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.

**LAMPIRAN**

**Lampiran 1**

**SURAT IJIN PENELITIAN**

**Lampiran 2**

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

**Lampiran 3**

**PEDOMAN WAWANCARA**

**Analisis Penataan Arsip Kendaraan Bermotor Roda Dua dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Pelayanan di SAMSAT Semarang II**

NAMA : RUTH PRETTY

NIM : 13040112140070

JURUSAN : ILMU PERPUSTAKAAN

PEMINATAN : KEARSIPAN

1. **Kompetensi Petugas Arsip**
2. Berlatarbelakang pendidikan apa petugas arsip di SAMSAT Semarang II ?
3. Berapa jumlah petugas arsip di SAMSAT Semarang II ?
4. Apakah petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat menata arsip sesuai dengan pedoman yang digunakan ?
5. Bagaimana ketelitian petugas arsip dalam menata dan menemukan arsip ?
6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas arsip dapat menemukan arsip yang dibutuhkan pengguna ?
7. Apakah petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat mengklasifikasikan arsip sesuai dengan pedoman yang digunakan ?
8. Adakah masalah psikologis yang ditemukan dalam diri petugas arsip pada saat bekerja?
9. **Penataan Arsip**
10. Bagaimana sistem penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ?
11. Bagaimana prosedur penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarnag II ?
12. Arsip kendaraan bermotor roda dua apa saja yang disimpan di SAMSAT Semarang II?
13. Berapa lama arsip yang dikatakan aktif yang di simpan di SAMSAT Semarang II ?
14. Seefektif apakah penyimpanan arsip yang digunakan di SAMSAT Semarang II ?
15. Bagaimana proses temu kembali arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ?
16. **Pelayanan**
17. Bagaimana pelayanan peminjaman arsip kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II ?
18. Bagaimana proses peminjaman arsip kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II ?
19. Bagaimana SOP di arsip SAMSAT Semarang II? Apakah pelayanannya sudah sesuai dengan SOP yang ada?
20. Dari kalangan apa saja yang menggunakan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II ?
21. Apakah ada keluhan atau komplain dari pengguna terhadap pelayanan arsip di SAMSAT Semarang II ?
22. **Pengguna**
23. Apa saja persyaratan yang diperlukan untuk dapat meminjam arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II?
24. Apakah proses pengurusannya sudah sesuai dengan SOP yang digunakan ?
25. Bagaimana jika fisik kendaraan bermotor roda dua ditempel dengan isolasi, apakah tindakan seperti itu termasuk dalam perubahan warna kendaraan ?
26. Apakah ada tindakan pemalsuan STNK yang terjadi ?
27. **Sanksi**
28. Sanksi apa yang diberikan kepada pengguna yang tidak mengurus kehilangan STNK?
29. Apa akibatnya jika ketahuan melakukan pemalsuan STNK ?
30. **Kendala**
31. Apa kendala yang dihadapi jika arsip tidak tertata dengan baik ?
32. Bagaimana cara memilah arsip yang masih digunakan dengan arsip yang sudah jarang digunakan bahkan tidak pernah dipakai?
33. Apakah saat melakukan pencarian arsip, petugas arsip lama dalan menemukan arsip bagaimana cara petugas arsip menanganinya?
34. Bagaimana kondisi gedung atau ruang arsip dan fasilitasnya, apakah sudah memenuhi standar?
35. Bagaimana bila sewaktu-waktu pengguna sangat membutuhkan arsip tetapi tidak ada petugas arsip yang melayani?

**Lampiran 4**

**PROFIL INFORMAN PENELITIAN**

**PETUGAS ARSIP**

1. Nama : Tugiyo

Usia : 52 tahun

Alamat : Kendal

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Polisi

Jabatan : Penanggung jawab arsip

No. Hp : 0816 4257 785

1. Nama : Sunaryo

Usia : 43 tahun

Alamat : Kampung kebon harjo, RT 1 RW 3, Semarang

Pendidikan : SMP

Pekerjaan : PHL (Pegawai Harian Lepas)

No. Hp : 0815 6624 773

1. Nama : Aditya Pratama

Usia : 25 tahun

Alamat : Banget ayu regency

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : PHL (Pegawai Harian Lepas)

No. Hp : 0898 5739 970

**PENGGUNA**

1. Nama : Maulana Panggalih Sae

Usia : 23 tahun

Alamat : Mulawarman

Pekerjaan : Mahasiswa

1. Nama : Agus

Usia : 35 tahun

Alamat : Banyumanik

Pekerjaan : Wiraswasta

**Lampiran 5**

**REDUKSI DATA**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Aspek** | **Inisial Informan** | **Status** | **Pertanyaan** | **Jawaban** | **Analisis Penelitian** |
| 1. | Kompetensi Petugas Arsip | Sunaryo | PHL | Apakah petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat menata arsip sesuai dengan pedoman yang digunakan ? | Kalau di Semarang Selatan serinya itu G, R, Z. Tiga huruf itu saja. Pedoman itu dari POLDA. Ndak ada pedoman secara tertulis hanya saja sudah dibagi per wilayah seperti itu, kalau di Semarang itu ada 3 SAMSAT mbak, pertama SAMSAT 1 itu di Pedurungan, SAMSAT 2 disini, SAMSAT 3 itu di Hanoman. Kalau di Hanoman itu kan serinya W, Y satunya saya lupa, kalau Semarang Timur itu banyak mbak ada A, S, H, P karna SAMSAT 1 itu paling besar | SAMSAT Semarang II menggunakan pedoman penataan arsip dari POLDA, dengan menggunakan huruf G, R, Z untuk wilayah SAMSAT Semarang II, berbeda lagi dengan SAMSAT Semarang I dan III. Dengan adanya seri tersebut, petugas arsip dapat menata arsip sesuai dengan seri yang sudah ada. |
|  |  |  |  | Bagaimana ketelitian petugas arsip dalam menata dan menemukan arsip? | Kalau masalah ketelitian, di sini itu sudah tersusun rapi jadi kita nyari itu mudah, seumpamanya nyari itu masyarakat ndak perlu ngantri, dalam satu menit mbak nyari arsip sudah ketemu. Misalnya mbak bilang H 3456 ABG itu langsung dapet | Petugas arsip sudah teliti dalam menata dan menemukan arsip |
|  |  |  |  | Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas arsip dapat menemukan arsip yang dibutuhkan pengguna? | Cepat mbak, dalam waktu satu menit arsip langsung dapat. Nggak lama kalau mencari arsip karena kita di sini juga sudah hapal letak-letak arsipnya jadi mencari arsipnya cepat | Dalam waktu satu menit arsip langsung dapat. Tidak membutuhkan waktu yang lama |
|  |  |  |  | Apakah petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat mengklasifikasikan arsip sesuai dengan pedoman yang digunakan? | Sudah pasti mbak, karna arsip disini sudah rapi dan tersusun sesuai dengan seri-serinya tadi | Petugas arsip dapat mengklasifikasi arsip dengan baik |
| 2. | Penataan Arsip |  |  | Bagaimana sistem penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Penyimpanan sesuai dengan seri mbak, dikelompokknya sesuai dengannya serinya, ditandai kemudian disimpan di *ordner* | Sistem penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II sesuai dengan seri yang sudah ada |
|  |  |  |  | Bagaimana prosedur penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Pertama kita rapikan terus kita bukukan kemudian kita masukkan ke dalam *ordner* masing-masing. Ya sistem penantaannya seperti seri-seri ini | Dirapikan, dibukukan, kemudian di masukkan ke dalam *ordner* sesuai dengan seri |
|  |  |  |  | Arsip kendaraan bermotor roda dua apa saja yang di simpan di SAMSAT Semarang? | Berkas untuk vaktur asli, kwitansi asli, STNK, formulir, cek fisik | Cukup jelas |
|  |  |  |  | Berapa lama arsip yang dikatakan aktif yang di simpan di SAMSAT Semarang II | Arsip di sini aktif semua mbak, dari mulai SAMSAT berdiri arsipnya masih ada, kira-kira tahun 1950-an mungkin sudah ada mbak. Sebagian juga masih ada yang menggunakan arsip yang tahun 50-an seperti vespa-vespa lama itu yang dijadikan barang antik | Tidak ada batasan waktu arsip dikatakan aktif atau tidak |
|  |  |  |  | Seefektif apakah penyimpanan arsip yang digunkana di SAMSAT Semarang II? | Efektif juga mbak, karena ini kan dititipkan dari wajib pajak, jadi harus kita simpan, kita amankan. Disini kan arsip tidak sembarangan arsip. Kalau wajib pajak meminta tidak ada arsipnya kita bisa dikomplain mbak | Sudah efektif |
|  |  |  |  | Bagaimana proses temu kembali arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Datang membawa persyaratan yang dibutuhkan, kemudian diserahkan ke petugas arsip, setelah itu petugas akan mencari arsip yang dibutuhkan dan dikasih yang membutuhkan | Pengguna membawa berkas yang dibutukan, diserahkan kepada petugas arsip agar arsip segera dicari |
| 3. | Pelayanan |  |  | Bagaimana pelayanan peminjaman arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Pelayanannya sudah baik mbak, kita kan disini tugasnya melayani masyarakat jadi harus bisa memuaskan masyarakat agar tidak ada yang komplain. Kita harus sabar, apabila ada masyarakat yang rewel untuk lebih dulu dilayani. Kita juga harus punya cara sendiri dalam melayani masyarakat | Pelayanannya sudah baik |
|  |  |  |  | Bagaimana proses peminjaman arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Masyarakat membawa berkas persyaratan untuk meminjam arsip kemudian menunggu beberapa menit sampai kita menemukan arsipnya. Setelah itu diberikan kepada yang membutuhkan | Membawa kelengkapan berkas kemudian di serahkan kepada petugas arsip untuk dicari arsip yang di butuhkan |
|  |  |  |  | Bagaimana SOP di SAMSAT Semarang II? Apakah pelayanannya sudah seduai dengan SOP yang ada? | SOP nya ada mbak, SOPnya ngikut dari SAMSAT nya. Pelayanannya sudah sesuai mbak | SOPnya ada |
|  |  |  |  | Dari kalangan apa saja yang menggunakan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Ya itu yang punya kendaraan itu yang membutuhkan. Klau dia mau balik nama dia harus ambil arsip, kalau mau mutasi keluar juga harus ambil arsip. Kalau yang mutasi-mutasi keluar kan arsip yang disini hilang mbak, ikut dibawa misalnya dibawa ke Medan, arsip disini jadi kosong sudah masuk yang di Medan | Seluruh masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor dan yang berkepentingan dalam pengurusan kendaraan |
|  |  |  |  | Apakah ada keluhan atau komplain dari pengguna terhadap pelayanan arsip di SAMSAT Semarang II? | Pasti ada mbak, dimana-mana pelayanan pasti ada tapi tidak sering. Kita sebagai pelayan masyarakat harus sabar. Komplainnya masalahnya agak lama, pengambilannya lama. Kalau arsipnya tidak ada kita buatkan keterangan, ada tanda tangannya baur arsip untuk pertanggung jawaban | Keluhan dari pengguna ada tetapi tidak sering |
| 4. | Pengguna |  |  | Apa saja persyaratan yang diperlukan untuk dapat meminjam arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II | Terlampir | Cukup jelas |
|  |  |  |  | Bagaimana jika fisik kendaraan bermotor roda dua di tempel dengan isolasi apakah tindakan seperti itu termasuk dalam perubahan warna kendaraan? | Asal warnanya masih tetap tidak masalah, kalau sudah dicat harus ganti warna | Tidak masalah jika tidak terjadi perubahan warna kendaraan |
|  |  |  |  | Apakah ada tindakan pemalsuan STNK? | Masalah STNK itu dibagian depan mbak, kita kan cuma pengarsipan aja. Tidak pernah ada STNK palsu disini. Kalau masalah STNK asli kita kan ada senter untuk melihat STNKnya asli atau tidak ada dibagian depan dibagian pendaftaran itu. Kalau kita diarsip hanya terima beres tinggal merapikan dan menata aja | Belum pernah terjadi tindakan pemalsuan STNK di SAMSAT Semarang II |
| 5. | Sanksi |  |  | Sanksi apa yang diberikan kepada pengguna yang tidak mengurus kehilangan STNK? | Ya kalau tidak mengurus STNK tidak bisa melakukan perpanjangan mbak, bisa jadi kalau ada razia kena tilang mbak karna tidak ada STNK | Tidak dapat melakukan perpanjangan STNK dan jika razia akan kena tilang |
|  |  |  |  | Apa akibatnya jika ketahuan melakukan pemalsuan STNK? | Ketahuan melakukan pemalsuan dihukum mbak, yang berwenang kesitu kan polisi mbak | Dihukum |
| 6. | Kendala |  |  | Apa kendala yang dihadapi jika arsip tidak tertata dengan baik? | Kendalanya Cuma tempatnya ini mbak, kalau tempatnya sudah habis susah mbak kita ngaturnya. Kalau tempat ada kita bisa atur. Berkurang dan bertambahnya nggak sama, berkurangnya sedikit. Perhari itu aja yang masuk 50 sampai 100 kendaraan, paling yang keluar sekitar 20 paling banyak 25. Kendala di penataannya tidak ada mbak karna sudah rapi jadi tidak ada masalahnya | Kendala dalam tempat karena arsip kendaraan bermotor roda dua akan terus bertambah sehingga membutuhkan ruang yang cukup besar untuk menampung arsip-arsip tersebut |
|  |  |  |  | Bagaimana cara memilih arsip yang masih digunakan dengan arsip yang sudah jarang digunakan bahkan tidak pernah dipakai? | Arsip disini masih ada semua mbak, tidak ada pemilahan arsip, paling berkas-berkas pepanjangan tiap tahun, kalau ditumpuk terus kan tidak muat. Ada pemusnahannya juga mbak untuk berkas-berkas seperti itu, biasanya setahun dua kali dilakukan | Arsip kendaraan bermotor roda dua masih tersimpan di SAMSAT Semarang II, termasuk arsip-arsip kendaraan yang sudah lama |
|  |  |  |  | Apabila saat melakukan pencarian arsip, petugas lama dalam menemukan arsip bagaimana cara petugas arsip menanganinya? | Selama ini kita ndak lama cari arsip mbak satu menit arsip udah dapet, nah itu langsung dikasihkan ke butuh tadi. Kalau pun lama kita minta masyarakat menunggu beberapa menit sampai arsip ditemukan | Selama ini petugas cepat dalam menemukan arsip |
|  |  |  |  | Bagaimana kondisi gedung atau ruangan arsip dan fasilitasnya, apakah sudah memenuhi standar ? | fasilitas disini cuma kipas, ada AC tapi sedang rusak, diperbaiki terus sebulan rusak lagi, karna disini debunya yang kuat mbak. Penyedot debu juga udah banyak. Tiap hari juga ini dibersihkan mbak disapu. Alhamdulilah disini tidak ada coro atau tikus. Kalau gedungnya sejauh ini sudah memenuhi mbak | Fasilitas masih kurang tetapi ruang arsip sudah memenuhi standar dalam menyimpan arsip |
|  |  |  |  | Bagaimana bila sewaktu-waktu pengguna sangat membutuhkan arsip tetapi tidak ada petugas yang melayani? | Itu ndak ada mbak, kita minimal harus ada satu orang yang jaga. Kalau satu orang udah bisa mengatasi semua mbak, kalau tidak ada WP pasti komplain mbak | Petugas arsip pasti ada dalam pelayanan |

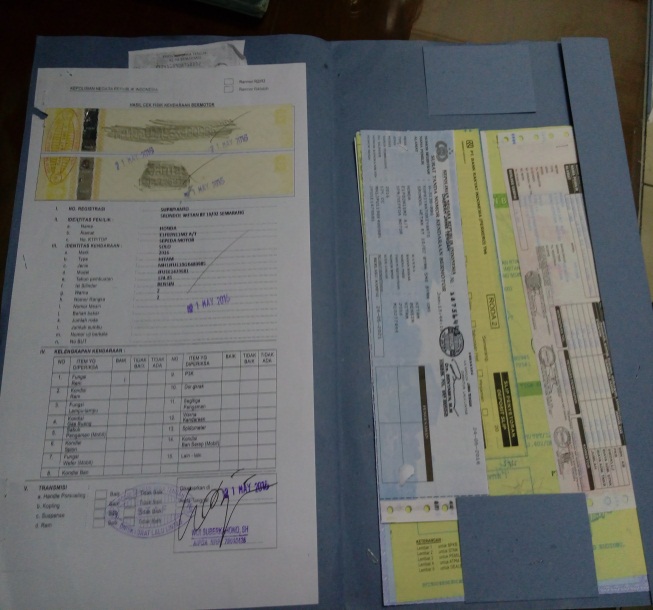
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Aspek** | **Inisial Informan** | **Status** | **Pertanyaan** | **Jawaban** | **Analisis Penelitian** |
| 1. | Kompetensi Petugas Arsip | Adit | PHL | Apakah petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat menata arsip sesuai dengan pedoman yang digunakan ? | Staff yang lain bisa menata arsip di sini, menata arsipnya juga tidak susah cuma perlu ketelitian saja | Petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat menata arsip dengan baik |
|  |  |  |  | Bagaimana ketelitian petugas arsip dalam menata dan menemukan arsip? | Ketelitian petugas lain baik. Sejauh ini belum pernah terjadi kesalahan dalam menemukan arsip | Petugas arsip sudah teliti dalam penataan arsip |
|  |  |  |  | Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas arsip dapat menemukan arsip yang dibutuhkan pengguna? | Tergantung mbak, kalau arsip yang umum membutuhkan waktu selama tiga menit tapi yang sedikit susah itu nomer favorit atau nomer pilihan, yang satu nomer atau dua nomer itu membutuhkan waktu sekitar lima menit | Tergantung golongan arsip yang dibutuhkan pengguna. |
|  |  |  |  | Apakah petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat mengklasifikasikan arsip sesuai dengan pedoman yang digunakan? | Sudah sesuai mbak dengan pedoman yang dari POLDA karena juga penataan arsipnya dari dulu sudah seperti itu jadi tinggal mengikuti saja | Petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat mengklasifikasi arsip sesuai dengan pedoman yang telah digunakan sebelumnya |
| 2. | Penataan Arsip |  |  | Bagaimana sistem penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Disini ada tiga seri yang digunakan, yaitu G, R, dan Z. Nanti kita urutin G semua dari abjad, misalnya kepala satu, kepala dua nanti diurutin G semua. Contohnya: plat H 123 AG, yang dilihat adalah seri terakhir dari no.pol tersebut | Sistem penyimpanannya menggunakan seri huruf G, R dan Z |
|  |  |  |  | Bagaimana prosedur penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Dipisahkan antara roda dua dengan roda empat dan dipisahkan juga sama yang favorit. Yang membedakan yang kepala tadi itu. Roda dua kepala 2,3,4,5,6 dan roda empat kepala 1,7,8,9. Angka pertama itu menunjukkan seri motor atau mobil. Kemudian di data keterangan dari berkas tersebut. Setelah itu diberi tanda serinya itu yang G, R, Z. Diperiksa lagi isi berkasnya apa sudah lengkap atau belum. Kalau sudah lengkap baru dimasukkan kedalam *ordner*. | Dipisahkan terlebih dahulu jenis kendaraan, kemudian didata, diberi tanda sesuai serinya, diperikasa kembali kelengkapannya, setelah berkas lengkap kemudian dimasukkan ke dalam *ordner* |
|  |  |  |  | Arsip kendaraan bermotor roda dua apa saja yang di simpan di SAMSAT Semarang? | Banyak mbak, mulai dari STNK tapi bukan STNK asli tapi tindisannya nomer dua, *notice* pajak, faktur, kwitansi jual beli, surat keterangan | Cukup jelas |
|  |  |  |  | Berapa lama arsip yang dikatakan aktif yang di simpan di SAMSAT Semarang II | Setiap hari pasti ada arsip yang masuk atau yang keluar. Arsip yang tidak digunakan juga dibiarkan di dalam, tidak dibuang. Paling kalau berdebu atau kotor dibersihkan biar tidak rusak. Biasanya dibersihkan 2 hari sekali | Tidak ada batasan waktu arsip dikatakan aktif atau tidak |
|  |  |  |  | Seefektif apakah penyimpanan arsip yang digunkana di SAMSAT Semarang II? | Kalau selama ini efektif aja mbak, yang sebenarnya kurang efektif itu sistemnya itu. Jadi kita itu kerjannya masih manual semua, kekurangannya disitu aja sih mbak. Jadi misalnya ada orang hari ini mengambil arsip ini ternyata besoknya ada orang yang mau ambil arsip yang sama, jadi kita tidak tahu kalau arsip itu sudah diambil. Arsipnya ya dicatat, ya nggak mungkin kan kita nyariin satu-satu. Bisa dicari satu-satu tapi pasti butuhkan waktu yang lama, kalau misalnya menggunakan komputerisasikan begitukan kita bisa tahu tanggal segini sudah diambil. Kalau misalnya sehari dua hari dipinjam masih gampang. Kalau misal berminggu-minggu kan susah | Sudah efektif |
|  |  |  |  | Bagaimana proses temu kembali arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Nanti ada WP (Wajib Pajak) ngasih ke kita *foto copy* KTP, *foto copy* STNK, *foto copy* notis sama *foto copy* kwitansi. Setelah itu lengkap, tapi tergantung keperluannya apa dulu, kalau untuk ganti nama pemilik, syaratnya itu, kalau buat duplikat STNK syaratnya lain lagi. Setelah itu kita langsung mencari arsip yang dibutuhkan tadi | Pengguna menyerahkan berkas kepada petugas arsip, kemudian petugas arsip langsung mencari arsip yang di butuhkan |
| 3. | Pelayanan |  |  | Bagaimana pelayanan peminjaman arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Jadi WP datang kesini keperluannya apa, misalnya untuk ganti kepemilikan kita ngecek dulu berkasnya sudah lengkap apa belum. Pelayanan arsip di sini ada ganti kepemilikan (balik nama), mutasi, duplikat STNK, duplikat BPKB, ganti no.pol, ganti warna, ganti status. Kalau ganti warna dengan menempel stiker bening nggak masalah mba, selama warnanya masih sama tidak masalah. Nah kalau ganti status itu misalnya motor yang ada bak terbuka dibelakang dimodifikasi jadi tertutup itu termasuk perubahan status, trus juga misalnya bekas dependa, bekas kantor pos, pemprov. Dari status kepemilikan ke status milik sendiri | WP (pengguna) datang dan memberitahu keperluannya, melengkapi berkas, diberikan kepada petugas, kemudian petugas mencari berkas yang di butuhkan pengguna |
|  |  |  |  | Bagaimana proses peminjaman arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | WP membawa berkas-berkas yang dibutuhkan untuk mengambil arsip, biasanya petugas mengarahkan masyarakat ke tempat *foto copy* agar langsung berkasnya disusun biar kita tidak usah menyusunnya lagi. Setelah itu diserahkan ke kita, kita cari arsipnya dan diberikan kepada yang membutuhkan | Pengguna melengkapi berkas yang dibutuhkan, kemudian diserahkan kepada petugas arsip agar arsip di cari |
|  |  |  |  | Bagaimana SOP di SAMSAT Semarang II? Apakah pelayanannya sudah seduai dengan SOP yang ada? | Ada mbak, tapi yang megang SOPnya cuma baurnya saja. Saya pernah lihat tapi sekarang tidak pernah mbak. Pelayanannya sudah sesuai mbak | SOPnya ada |
|  |  |  |  | Dari kalangan apa saja yang menggunakan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Ya semua mbak, masyarakat yang membutuhkan arsip. Bagian supervisi juga menggunakan arsip. Misalnya nomer angkanya ada yang keliru, supervisi minta ke kita dicocokin sama berkas awalnya, yang bener yang mana | Seluruh masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor dan pegawai SAMSAT yang membutuhkan arsip pengguna |
|  |  |  |  | Apakah ada keluhan atau komplain dari pengguna terhadap pelayanan arsip di SAMSAT Semarang II? | Selama saya disini belum pernah ada mbak, saya disini juga baru dari tahun 2013, kalau dulu mungkin ada mbak tapi kayaknya jarang ada keluhan dari masyarakat, soalnya kalau cari arsip disini pasti ada mbak | Belum pernah ada komplein dari pengguna selama informa bekerja |
| 4. | Pengguna |  |  | Apa saja persyaratan yang diperlukan untuk dapat meminjam arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II | Terlampir | Cukup Jelas |
|  |  |  |  | Bagaimana jika fisik kendaraan bermotor roda dua di tempel dengan isolasi apakah tindakan seperti itu termasuk dalam perubahan warna kendaraan? | Selama warnanya masih sama ya ndak, tetapi kalau dikasih stiker warna hijau full itu langsung ganti | Tidak masalah jika tidak terjadi perubahan warna kendaraan |
|  |  |  |  | Apakah ada tindakan pemalsuan STNK? | Pemalsuan nggak ada mbak soalnya kita dikasih langsung ke POLDA. Ndak pernah masuk ke arsip |  |
| 5. | Sanksi |  |  | Sanksi apa yang diberikan kepada pengguna yang tidak mengurus kehilangan STNK? | Kalau sanksi, ya nanti kalau perpanjang tidak bisa, soalnya syarat perpanjangan kan harus ada STNKnya trus ndak bisa bayar pajak tiap tahun, kalau ada razia bisa kena tilang | Sankinya tidak dapat melakukan perpanjangan STNK, jika terjadi razia akan kena tilang |
|  |  |  |  | Apa akibatnya jika ketahuan melakukan pemalsuan STNK? | Dihukum mbak, karna sudah melakukan pemalsuan berkas penting | Jika ketahuan dalam pemalsuan STNK akan dihukum |
| 6. | Kendala |  |  | Apa kendala yang dihadapi jika arsip tidak tertata dengan baik? | Kalau dalam penataan arsipnya ndak ada mbak, aman-aman aja | Tidak ada kendala dalam penataan arsip di SAMSAT Semarang II |
|  |  |  |  | Bagaimana cara memilih arsip yang masih digunakan dengan arsip yang sudah jarang digunakan bahkan tidak pernah dipakai? | Belum pernah sih mbak, soalnya arsip yang dari tahun 50-an disini juga masih ada, nggak disisihkan dibiarkan saja disitu, Cuma kita bersihkan tiap hari biar nggak rusak arsipnya | Arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II masih digunakan walaupun arsip yang tersimpan sudah lama |
|  |  |  |  | Apabila saat melakukan pencarian arsip, petugas lama dalam menemukan arsip bagaimana cara petugas arsip menanganinya? | Kalau misalnya pencarian arsip sih ndak pernah sampai lama mbak, ya itu kita paling lama 3 sampai 5 menit itu. Kita ambil *foto copy-*annyasaat itu juga kita langsung ambil arsipnya | Belum pernah kejadian petugas lama dalam menemukan arsip |
|  |  |  |  | Bagaimana kondisi gedung atau ruangan arsip dan fasilitasnya, apakah sudah memenuhi standar ? | Kalau gedungnya masih cukup buat menyimpan arsip mbak. Masih banyak yang kosong dibelakang. AC untuk arsipnya nggak ada karna takutnya nanti mengembun arsipnya bisa rusak. Fasilitasnya ada kipas angin biasa, meja, kursi, alat ngukur suhu | Ruang arsip di SAMSAT Semarang sudah memenuhi standar akan tetapi fasilitas dalam ruangan masih kurang |
|  |  |  |  | Bagaimana bila sewaktu-waktu pengguna sangat membutuhkan arsip tetapi tidak ada petugas yang melayani? | Tidak pernah, kalau tidak ada di loket berarti ke kamar mandi, masyarakat nungguin di loket, kalau sampai tidak ada orang itu ndak pernah. Kalau salah satu penjaganya ke kamar mandi yang lain gantikan | Petugas arsip selalu ada saat pengguna membutuhkan bantuan |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Aspek** | **Inisial Informan** | **Status** | **Pertanyaan** | **Jawaban** | **Analisis Penelitian** |
| 1. | Kompetensi Petugas Arsip | Tugiyo | Penanggung Jawab Arsip SAMSAT Semarang II | Apakah petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat menata arsip sesuai dengan pedoman yang digunakan ? | Seluruh petugas arsip bisa menata arsip karena sebelumnya sudah diajarkan bagaimana penataan arsip di sini | Petugas arsip bisa menata arsip |
|  |  |  |  | Bagaimana ketelitian petugas arsip dalam menata dan menemukan arsip? | Ketelitian petugasnya sudah baik, cuma kalau salah menemukan arsip yang dibutuhkan masyarakat petugasnya balik lagi ke ruang arsip mencari arsip yang dibutuhkan kalau salah dalam memasukkan arsip belum pernah terjadi hal seperti itu selama saya disini | Ketelitian petugas arsip sudah baik |
|  |  |  |  | Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas arsip dapat menemukan arsip yang dibutuhkan pengguna? | Kita biasanya menemukan arsip kurang lebih selama 5 menit arsip sudah ada. Begitu arsip ditemukan langsung dikasih ke masyarakat yang membutuhkan | Waktu yang dibutuhkan petugas dalam menumkan arsip kurang lebih dalam waktu lima menit arsip sudah ditemukan |
|  |  |  |  | Apakah petugas arsip di SAMSAT Semarang II dapat mengklasifikasikan arsip sesuai dengan pedoman yang digunakan? | Semua petugas harus bisa dalam melakukan penataan arsip sesuai dengan pedoman yang sudah dibuat, jadi tidak ada yang tidak tahu atau tidak sesuai dengan pedoman | Petugas arsip SAMSAT Semarang II dapat mengklasifikasi arsip |
|  |  |  |  | Adakah masalah psikologis yang ditemukan dari dalam diri petugas arsip pada saat bekerja? | Tidak ada mbak, tidak pernah ada masalah seperti itu. Petugas di sini baik-baik saja | Tidak ada masalah psikologis dari petugas arsip |
| 2. | Penataan Arsip |  |  | Bagaimana sistem penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Penyimpanan berdasarkan nomer plat dikasih ke *ordner*. Satu *ordner* berisi lima puluh. Per*ordner* sudah memiliki nomer seri masing-masing, seri yang sama disusun menjadi satu | Penyimpanan berdasarkan nomer plat kemudian dimasukkan ke dalam *ordner* sesuai dengan serinya |
|  |  |  |  | Bagaimana prosedur penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Berkas yang masuk ditulis dulu untuk keperluan apa, kemudian diperiksa dulu apakah ada persyaratan yang kurang, setelah itu berkas ditulis tanda atau seri yang sesuai. Data yang sudah lengkap di masukkan ke dalam *ordner* | Petugas menulis keterangan dari berkas yang masuk, diperiksa, diberi tanda sesuai dengan seri, setelah data lengkap kemudian di masukkan ke dalam *ordner* |
|  |  |  |  | Arsip kendaraan bermotor roda dua apa saja yang di simpan di SAMSAT Semarang? | Ada STNK, *foto copy* KTP, faktur, sama cek fisik, *foto copy* BPKB | Cukup jelas |
|  |  |  |  | Berapa lama arsip yang dikatakan aktif yang di simpan di SAMSAT Semarang II | Arsip di sini tidak pernah dibilang aktif atau tidak mbak, jadi arip yang tidak penah digunakan masih ada disini. Tidak ada batasan waktunya | Tidak ada batas waktu dalam penyimpanan arsip di SAMSAT Semarang II, karena arsip tergolong dalam arsip vital, sewaktu-waktu akan dibutuhkan |
|  |  |  |  | Seefektif apakah penyimpanan arsip yang digunkana di SAMSAT Semarang II? | Kalau dibilang efektif sudah efektif hanya saja masih pekerjaannya masih manual. Kalau diubah ke komputerisasi susah karena persyaratannya itu harus dibawa dalam bentuk fisik | Sudah efektif |
|  |  |  |  | Bagaimana proses temu kembali arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Kita menerima berkas dari orang yang mau ambil arsip, kita cari kemudian kita berikan kepada orang tersebut arsip yang dibutuhkannya | Petugas menerima kelengkapan berkas dari pengguna, setelah itu petugas arsip mencari arsip yang dibutuhkan pengguna |
| 3. | Pelayanan |  |  | Bagaimana pelayanan peminjaman arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Ada layanan mutasi, balik nama, duplikat STNK. Kalau pelayanannya sudah baik yang penting orang yang membutuhkan sudah menerima arsip yang dibutuhkan | Pelayanannya sudah baik |
|  |  |  |  | Bagaimana proses peminjaman arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Masyarakat harus memenuhi persyaratan berkas dulu baru bisa meminjam arsip. Kalau sudah lengkap baru mendapatkan arsipnya | Pengguna harus melengkapi berkas yang dibutuhkan setelah itu diberikan kepada petugas arsip |
|  |  |  |  | Bagaimana SOP di SAMSAT Semarang II? Apakah pelayanannya sudah seduai dengan SOP yang ada? | Ada tapi yang pegang bukan disini dibagian depan | SOPnya ada |
|  |  |  |  | Dari kalangan apa saja yang menggunakan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II? | Dari masyarakat sekitar mbak, yang punya kendaraan itu yang mau ngurus balik nama, mutasi, duplikat STNK | Dari masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor |
|  |  |  |  | Apakah ada keluhan atau komplain dari pengguna terhadap pelayanan arsip di SAMSAT Semarang II? | Jarang sekali mbak, pernah ada tapi itu dulu sudah lama, kalau sekarang ini belum pernah ada keluhan dari masyarakat tentang pelayanan arsipnya | Ada tetapi jarang |
| 4. | Pengguna |  |  | Apa saja persyaratan yang diperlukan untuk dapat meminjam arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II | Terlampir | Cukup Jelas |
|  |  |  |  | Bagaimana jika fisik kendaraan bermotor roda dua di tempel dengan isolasi apakah tindakan seperti itu termasuk dalam perubahan warna kendaraan? | Kalau stiker bening tidak apa-apa, kecuali stiker yang terang hingga warna merubah warna awal kendaraan, itu termasuk perubahan warna | Tidak masalah asalkan tidak terjadi perubahan warna kendaraan |
|  |  |  |  | Apakah ada tindakan pemalsuan STNK? | Tidak pernah mbak, STNK diperiksa dulu dibagian depan baru diserahkan ke arsip,jadi kita disini menerima yang aslinya nggk ada yang palsu | Tidak pernah ada |
| 5. | Sanksi |  |  | Sanksi apa yang diberikan kepada pengguna yang tidak mengurus kehilangan STNK? | Bisa kena tilang mbak kalau ada razia. STNK kan harus ada kalau ndak ada nggak bisa bayar pajak | Sanksinya jika razia akan kena tilang |
|  |  |  |  | Apa akibatnya jika ketahuan melakukan pemalsuan STNK? | Kalau ketahuan melakukan pemalsuan kena hukuman penjara mbak, ada undang-undang tertulis jika melakukan pemalsuan STNK, terkena pasal 263 KUHP itu mbak, dipenjara enam tahun | Jika ketahuan melakukan pemalsuan STNK terkena pasal 263 KUHP, dipenjara selama enam tahun |
| 6. | Kendala |  |  | Apa kendala yang dihadapi jika arsip tidak tertata dengan baik? | Tidak ada mbak, penataan arsip disini sudah rapi jadi nggak ada kendalanya | Tidak ada kendala dalam penataan arsip |
|  |  |  |  | Bagaimana cara memilih arsip yang masih digunakan dengan arsip yang sudah jarang digunakan bahkan tidak pernah dipakai? | Ndak pernah mbak, dibiarkan saja disitu. Kalau sudah dimasukkan ke *ordner*, udah disusun ya dibiarin aja, kalau ada yang butuh tinggal kita ambil | Arsip yang tersimpan di SAMSAT Semarang II dibiarkan saja, walaupun arsip tersebut sudah lama atau jarang digunakan |
|  |  |  |  | Apabila saat melakukan pencarian arsip, petugas lama dalam menemukan arsip bagaimana cara petugas arsip menanganinya? | Kita disini cepat ambil arsipnya mbak nggak pernah sampai lama, kurang lebih 5 menit arsip udah dapet, itu langsung kita kasih ke yang butuh | Petugas arsip menemukan arsip kurang lebih lima menit, dan langsung diberikan kepada pengguna |
|  |  |  |  | Bagaimana kondisi gedung atau ruangan arsip dan fasilitasnya, apakah sudah memenuhi standar ? | Sudah memenuhi mbak, masih ada ruang kosong buat nyimpan arsip. Kalau fasilitasnya ya cuma itu mbak kipas, meja, kursi, lemari, *ordner-ordner* untuk nyimpan berkas, itu aja mbak | Ruang arsip SAMSAT Semarang II sudah memenuhi standar akan tetapi fasilitas dalam ruangan masih kurang |
|  |  |  |  | Bagaimana bila sewaktu-waktu pengguna sangat membutuhkan arsip tetapi tidak ada petugas yang melayani? | Tidak pernah seperti itu, pasti selalu ada yang jaga mbak. Kalau tidak ada yang jaga saya bisa ditegur | Petugas arsip selalu ada apabila pengguna membutuhkan arsip |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Aspek** | **Inisial Informan** | **Status** | **Pertanyaan** | **Jawaban** | **Analisis Penelitian** |
| 1. | Pelayanan | Maulana | Pengguna | Bagaimana pelayanan di SAMSAT Semarang II ? | Pelayanan di sini sudah baik mbak, syarat-syarat yang harus di bawa sudah jelas, jadi saya hanya melihat dipapan pengumuman yang di bawah itu. Besoknya saya datang lagi ke sini membawa syarat-syaratnya itu. Petugasnya juga ramah-ramah, pertanyaan kita langsung dijawab sama pegawai di sini | Pelayanan di SAMSAT Semarang II sudah bagus |
|  |  | Agus |  |  | Pelayanan di SAMSAT ini bagus mbak, saya puas dengan pelayanan di sini. Pelayanannya cepat nggak lama, petugasnya juga ramah. Tapi saya yang terkadang suka lupa membawa syaratnya, terkadang KTP saya ketiggalan jadi saya harus pulang lagi, karena harus ada KTP asli kalau untuk bayar pajak | Pelayanan di SAMSAT Semarang II sudah bagus, pengguna yang terkadang kurang melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan saat melalukan pengurusan.l |

**Lampiran 6**

**Dokumentasi Foto Arsip SAMSAT Semarang II**



Penataan Arsip Kendaraan Prosedur Penyimpanan Arsip Bermotor Roda Dua



Sistem Penataan Arsip Arsip yang belum ditata



Meja Pelayanan Arsip