

**TATA KELOLA KEARSIPAN**  
**DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN SEBAGAI**  
**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK**  
**(Studi Di Kecamatan Klojen Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Sebagai Persyaratan untuk Mendapatkan Gelar Sarjana (S-1)



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2020**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Ilmu Kesejahteraan Sosial\*Ilmu Pemerintahan\*Ilmu Komunikasi\*Sosiologi \* Hubungan Internasional  
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Telp. (0341) 460948, 464318-19 Fax. (0341) 460782 Malang 65144 Pes.132

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : E.2.j/579/FISIP-UMM/VIII/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Muhammadiyah Malang  
menerangkan bahwa :

Nama : **Ricky Yulian**  
No. Induk : 201510050311155  
Tempat/Tgl. Lahir : Nunukan, 25 Juli 1995  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Telah dinyatakan **LULUS** pada Wisuda Periode-III Tahun Akademik 2020

Demikian, surat keterangan ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya sampai dikeluarkan  
ijazah asli.

Malang, 01 Agustus 2020



A.n. Dekan  
Wakil Dekan I,

**Dr. Dyah Estu Kurniawati, S.Sos., M.Si.**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Ilmu Kesejahteraan Sosial\*Ilmu Pemerintahan\*Ilmu Komunikasi\*Sosiologi \* Hubungan Internasional  
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Telp. (0341) 460948, 464318-19 Fax. (0341) 460782 Malang 65144 Pes.132

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ricky Yulian  
NIM : 201510050311155  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :  
Tata kelola kearsipan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan sebagai upaya peningkatan pelayanan publik adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 08 Agustus 2020  
Yang Menyatakan,

6000  
ENAM RIBU RUPIAH

Ricky Yulian

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya serta kuasa-Nya, sehingga saya selaku penulis dengan tekad, semangat, kerja keras dan doa dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **TATA KELOLA KEARSIPAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PELAYANAN TERPADU KECAMATAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK.**

Penulis menyadari bahwa untuk menyelesaikan penulisan suatu karya ilmiah tidaklah mudah, oleh karena itu tidak menutup kemungkinan dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangannya, sehingga penulis sangat mengharapkan adanya masukan, saran dan juga kritikan yang membangun skripsi ini untuk lebih baik dan bermanfaat. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Ilmu Pemerintahan, dan lebih dari itu sesungguhnya penelitian ini merupakan rangkuman dari proses pembelajaran yang telah saya tempuh selama masa perkuliahan. Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr, Fauzan M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1).
2. Bapak Dr. Rinikso Kartono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.

3. Bapak Muhammad Kamil, S.I.P., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan beserta seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan FISIP UMM.
4. Bapak Drs. Jainuri, M.Si selaku Pembimbing I, yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan untuk terus berkembang dalam penulisan skripsi ini serta tidak bosan-bosannya memberi arahan.
5. Bapak Muhammad Kamil, S.I.P., M.A selaku Pembimbing II, yang sangat memotivasi penulis untuk terus berkembang dalam penulisan skripsi ini dan tidak bosan-bosannya memberi arahan.
6. Bapak Heru Mulyono, S.IP.MT selaku Camat Klojen Kota Malang yang telah memberikan arahan dan informasi saat saya melakukan penelitian skripsi.
7. Bapak Januar Agung Rizalldhi, SE selaku Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Kecamatan Klojen Kota Malang yang senantiasa membantu saya dalam proses penelitian skripsi dan meluangkan waktunya dalam memperlancar proses penelitian skripsi.
8. Ibu Winarsih dan Ibu Rini selaku Staf Pegawai Administrasi Umum Kecamatan Klojen Kota Malang yang selalu memberikan informasi dan membantu saya dalam proses penelitian skripsi.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan UMM yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.

10. Kedua orang tua dan keluarga besar saya yang tiada hentinya selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta kasih sayang yang diberikan kepada saya demi terselesaikannya penyusunan tugas akhir ini.

11. Segenap pihak lainnya yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan doa yang tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dalam tinta emas dalam lembaran catatan raqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amin. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan, untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Malang, 08 agustus 2020

Ricky Yulian



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PESETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN BERITA ACARA BIMBINGAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PENYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Definisi Konseptual .....	6
1.6 Definisi Operasional .....	9
1.7 Metode Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1 Tata Kelola Kearsipan .....	17
2.1.1 Pengertian Tata Kelola Kearsipan .....	17

2.1.2 Fungsi Kearsipan .....	23
2.1.3 Jenis Arsip .....	25
2.1.4 Nilai Guna Arsip .....	27
2.1.5 Pengelolaan Arsip Dinamis dan Statis.....	31
2.2 Pelayanan Publik .....	45
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	45
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	47
2.2.3 Standar Pelayanan Publik .....	49
2.3 Pelayanan Administrasi Pelayanan Terpadu (PATEN).....	50
2.3.1 Pengertian PATEN .....	50
2.3.2 Asas-Asas .....	51
2.3.3 Syarat Penyelenggaraan PATEN .....	53
<b>BAB III DESKRIPSI WILAYAH.....</b>	<b>56</b>
3.1 Gambaran Umum Kota Malang .....	56
3.1.1 Kondisi Geografis.....	57
3.1.2 Kondisi Demografi .....	61
3.2 Gambaran Umum Kecamatan Klojen .....	62
3.2.1 Visi dan Misi .....	64
3.2.2 Tupoksi,Sasaran dan Target.....	64
3.2.3 Struktur Organisasi Kecamatan Klojen .....	67
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>68</b>
4.1 Tata Kelola Kearsipan Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Klojen Kota Malang.....	68



4.1.1 Mekanisme Penataan Arsip Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Klojen .....	69
4.1.2 Pengelompokan arsip dinamis dan statis pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan klojen .....	93
4.1.3 Dukungan Sarana Dan Prasarana Penataan Arsip Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Klojen .....	98
4.1.4 Pengawasan Dalam Penataan Arsip Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Klojen .....	102
4.2 Faktor Penghambat Tata Kelola Kearsipan Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Klojen Kota Malang .....	106
4.2.1 Terbatasnya Sarana dan Prasarana Fasilitas Penyimpanan Arsip .....	106
4.2.2 Kurangnya Kemampuan SDM pegawai Kecamatan Klojen dalam Proses Tata Kelola Kearsipan Pelayanan Administrasi Terpadu ...	108
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>111</b>
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran.....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

**Tabel 3.1** : jumlah kartu keluarga(KK) per kecamatan ..... 62



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> : bagan klasifikasi arsip.....	26
<b>Gambar 3.1</b> : peta struktur kota malang 2019.....	61
<b>Gambar 4.1</b> : buku pencatatan masuk dan umum .....	74
<b>Gambar 4.2</b> : lemari penyimpanan arsip .....	79
<b>Gambar 4.3</b> : fotokopy peminjaman surat dan surat digital (SURADI) .....	81
<b>Gambar 4.4</b> : pencarian arsip hardfile secara manual .....	83
<b>Gambar 4.5</b> : pemeliharaan arsip .....	86
<b>Gambar 4.6</b> : jenis pelayanan paten .....	95
<b>Gambar 4.7</b> : alur pelayanan paten kecamatan klojen .....	96
<b>Gambar 4.8</b> : prosedur surat masuk .....	97
<b>Gambar 4.9</b> : prosedur surat keluar .....	97
<b>Gambar 4.10</b> : map,lemari dan filling cabinet.....	100
<b>Gambar 4.11</b> : surat, buku masuk dan computer.....	101
<b>Gambar 4.12</b> : pembinaan dan diklat.....	105

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Amsyah, Z. 2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.  
Hal. 71
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Basuki, Sulistyono. 2003. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Chrisyanti, I. 2011. *Manajemen Perkantoran*. Surabaya. PT Prestasi Pustakarya.  
Hal. 97
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Budiman, Muhammad Rosyid. 2009. *Dasar Pengelolaan Arsip Elektronik*. Yogyakarta. Badan Perpustakaan Arsip Daerah. Hal. 117
- Chrisyanti, I. 2011. *Manajemen Perkantoran*. Surabaya. PT Prestasi Pustakarya.  
Hal. 97
- Djamarah Syaiful Bahri. 2008. *Psikologi Belajar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta. PT Prestasi Pustakarya. Hal. 99
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.

Huberman, Miles, 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: (UI) Press.

Haryadi, Hendi. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf*. Jakarta. Visimedia. Hal. 67

IG Wursanto. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen Personalita*. Jakarta. PT Pustaka Diam. Hal. 15-16

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.

Maryati. 2008. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. hal.114

Muhidin, S. A., Winata, H., & Santoso, B. 2016. *Pengelolaan Arsip Digital*. JPBM (jurnal pendidikan bisnis dan manajemen). Vol.2. No.3. Hal.178-183.

Sayuti, Abdul Jalaludin. 2013. *Manajemen Kantor Praktis*. Bandung. Alfabeta. Hal.157

Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset.

Sugiarto, Agus dan Teguh Wahyono. 2008. *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media

Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. ALFABETA.

Sugiarto, A., dan Wahyono, T. 2015. *Manajemen Kearsipan Modern (dari Konvensional ke basis komputer)*. Salatiga. Gava Media. Hal.2

Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta. Erlangga. Hal. 110

Sedarmayanti. 2003. *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung. Manjur Maju. Hal. 53

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.

Wiyasa, Thomas Brata. 2003. *Tugas Sekretaris dalam Mengelola Surat dan Arsip Dinamis*. Jakarta. Pradya Paramita. Hal.81

**Undang-Undang :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perwali Malang N0 39 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan.

Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2012 pasal 1

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5

Undang undang No 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan psl. 40 ayat 2

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Bab III Pasal 5

**Jurnal:**

Abu Hanifa. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Kepengurusan Dokumen Pertanahan di Kantor Kecamatan Tatanga Kota Palu*. Jurnal: E- Jurnal Katalogis. Vol. 3. No. 1. hal. 172

Eko, Rizqi Fajar. 2015. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. (Studi pada Pelayanan e-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo). Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol 2 No 11

Haryanti, Riski Yuli dan Joko Wasito. 2018. Sistem Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif di Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak. Jurnal Ilmu Perpustakaan. Vol 7 No 3

Manurung, Agustriani Susanti, dkk. 2018. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikang Kabupaten Dairi. Jurnal Ilmu Administrasi Publik No 6 Vol 1

Nuriyanto. 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*. Jurnal Konstitusi. Vol.11 No.3. Hal. 432-433

Nining Abriani, Anis Anggorowati, Nugraheni P. 2018. *Tata Kelola Arsip Kantor Desa di Wilayah Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas Dalam Menwujudkan Tertib Arsip Desa*. Opinia. Vol.11. No.1

Neng Kamarni. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol.2. No.3. Hal. 85



Sambas Ali Muhidin, Hendri Winata, Budi s. 2016. *Pengelolaan Arsip Digital*.  
Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen. Vol.2. No. 3

Suhana. 2016. *Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Ruang Penyimpanan Arsip dalam Melakukan Kegiatan Pengelolaan Kearsipan di Pusat Reaktor Serba Guna*.  
Buletin Pengelolaan Reaktor Nuklir. Vol.13. No.1

**Internet:**

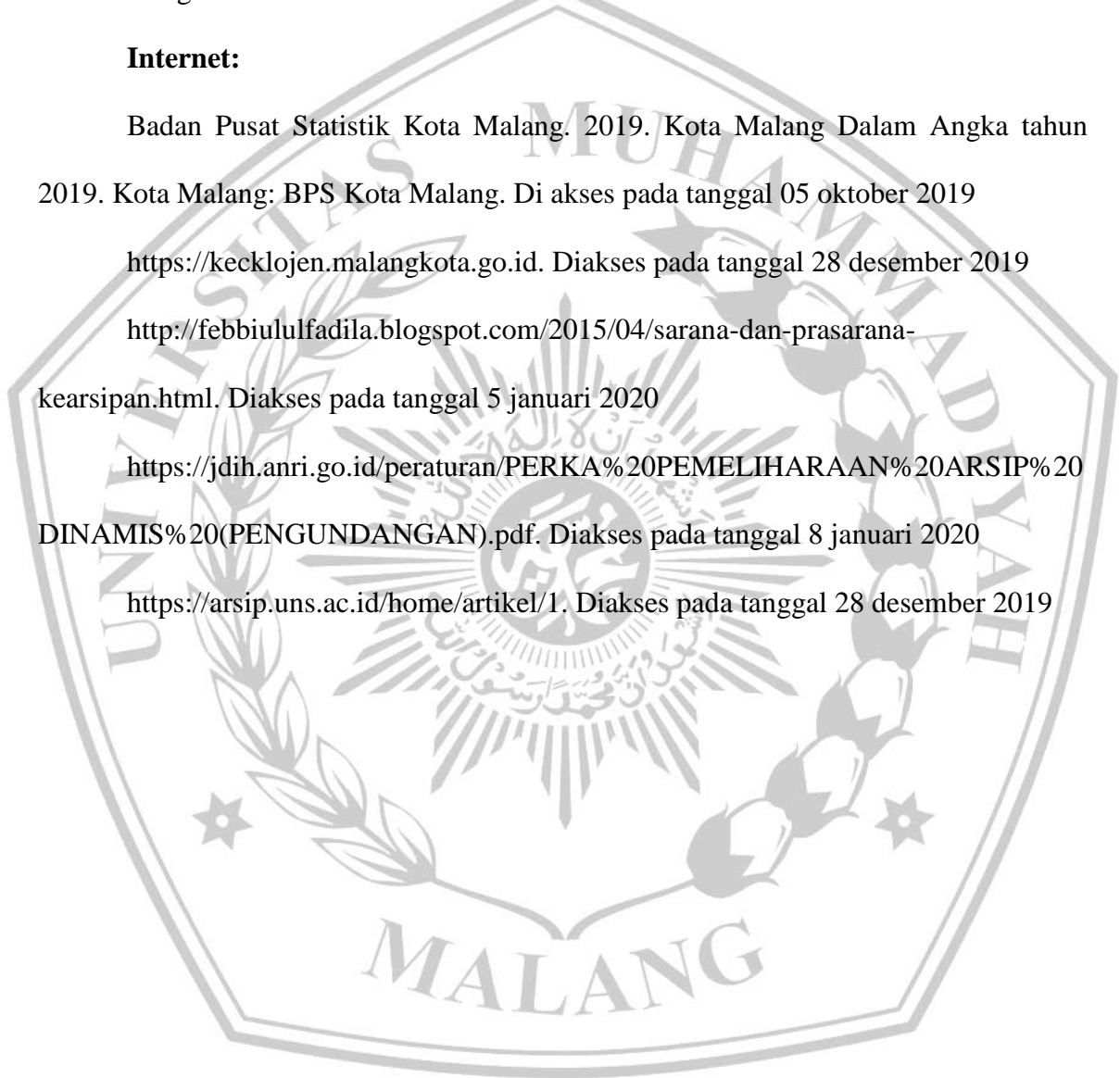
Badan Pusat Statistik Kota Malang. 2019. Kota Malang Dalam Angka tahun  
2019. Kota Malang: BPS Kota Malang. Di akses pada tanggal 05 oktober 2019

<https://kecklojen.malangkota.go.id>. Diakses pada tanggal 28 desember 2019

<http://febbiululfadila.blogspot.com/2015/04/sarana-dan-prasarana-kearsipan.html>. Diakses pada tanggal 5 januari 2020

[https://jdih.anri.go.id/peraturan/PERKA%20PEMELIHARAAN%20ARSIP%20DINAMIS%20\(PENGUNDANGAN\).pdf](https://jdih.anri.go.id/peraturan/PERKA%20PEMELIHARAAN%20ARSIP%20DINAMIS%20(PENGUNDANGAN).pdf). Diakses pada tanggal 8 januari 2020

<https://arsip.uns.ac.id/home/artikel/1>. Diakses pada tanggal 28 desember 2019





## LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III - Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144

Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di **Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang**. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Ricky Yulian  
NIM : 201510050311155  
Judul TA/Skripsi : Tata kelola kearsipan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan sebagai upaya peningkatan pelayanan public (studi di kecamatan klojen kota malang)  
Pembimbing I : Drs. Jainuri, M.Si  
Pembimbing II : Muhammad Kamil, S.IP, M.A

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	9%	10%	15%	4%	5%

Administrator,

Ali Roziqin, M.P.A

Malang, 08 Agustus 2020  
Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., MA