

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Tata Kelola

Manajemen arsip adalah rangkaian kegiatan untuk mengatur, menyusun, menyimpan, dan merawat arsip agar bermanfaat bagi organisasi. Tujuannya adalah agar arsip yang memiliki nilai bagi organisasi dapat dimanfaatkan secara maksimal, serta dapat ditemukan dengan cepat dan tepat saat dibutuhkan kembali. (Adita, 2017:17).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 mengenai Pelaksanaan Kegiatan Kearsipan, dalam Pasal 1 Ayat (20) menyebutkan bahwa pengelolaan arsip, baik yang bersifat dinamis maupun statis, adalah proses pengendalian arsip secara efektif dan efisien. Proses ini meliputi penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, serta pengurangan arsip secara sistematis. Tujuan dari pengelolaan arsip adalah untuk memastikan bahwa dokumen yang tidak lagi berguna tidak disimpan, sementara dokumen yang masih relevan benar-benar terjaga dan tersedia. Kegiatan pengelolaan kearsipan mencakup penataan penciptaan, pengurusan, pemeliharaan, pemakaian, pengambilan kembali, dan penyingkiran dokumen-dokumen yang dilakukan oleh pejabat pimpinan suatu organisasi. (Agus, Teguh, 2005:4).

Berdasarkan beberapa pandangan dari para ahli, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan arsip mencakup proses mengatur arsip mulai dari penataan, penyimpanan, peminjaman, penemuan kembali,

pemeliharaan, pengamanan, hingga penyusutan arsip. Tujuannya adalah untuk menjaga, merawat, dan memudahkan pencarian kembali arsip ketika dibutuhkan.

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam melatih tenaga kerja untuk mengelola arsip secara efisien dan efektif. Tata kelola arsip yang efisien dan efektif sangat penting untuk memastikan penelusuran dan pencarian data serta informasi yang baik bagi pimpinan organisasi dalam pengambilan kebijakan dan keputusan. Dengan adanya tata kelola arsip yang baik, manajemen penataan arsip dapat terlihat jelas di Kantor pelayanan publik Satuan Intelijen Keamanan Polres Blitar Kota.

2.1.2 Pengertian Kearsipan dan Arsip

Istilah kearsipan berasal dari kata "arsip". Secara prinsip, arsip memiliki makna yang sama, namun definisinya dapat bervariasi menurut sudut pandang dan penekanan yang diberikan oleh para ahli. Di beberapa negara, istilah untuk arsip berbeda-beda: di Belanda dikenal sebagai *archieff*, di Inggris sebagai *records*, di Yunani sebagai *arche*, di Prancis sebagai *archives*, dan di Amerika sebagai *record* atau *archives*, meskipun semuanya merujuk pada catatan tertulis yang disimpan.

Menurut Barthos (2005:1), arsip adalah setiap catatan tertulis baik dalam bentuk tabel atau gambar yang berisi informasi tentang suatu subjek atau peristiwa yang dibuat oleh seseorang untuk membantu daya ingatnya. Dewi Anggrawati (2004:18) mendefinisikan kearsipan

sebagai rangkaian kegiatan mulai dari pengumpulan dokumen hingga penyingkirannya.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan mendefinisikan arsip sebagai rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, yang disimpan oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan individu dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Menurut UU No.7/1971/pasal 1 :

- a. Arsip adalah naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh lembaga-lembaga negara dan badan-badan pemerintahan dalam bentuk dan corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintahan.
- b. Arsip adalah naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh badan-badan swasta dan atau perorangan, dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) seperti yang dikutip dalam Wursanto (2005:47), arsip mencakup segala jenis dokumen seperti kertas, buku, foto, film, rekaman suara, gambar peta, bagan, atau dokumen lain dalam berbagai bentuk dan sifatnya, baik asli maupun salinannya. Dokumen-dokumen ini dihasilkan atau diterima oleh suatu organisasi atau badan sebagai bukti dari tujuan, organisasi,

fungsi-fungsi, kebijakan-kebijakan, keputusan-keputusan, prosedur-prosedur, pekerjaan, atau kegiatan pemerintahan lainnya, atau karena pentingnya informasi yang terkandung di dalamnya.

Menurut Standar Internasional Organisasi (ISO 15489-1:2016), arsip adalah informasi dalam berbagai bentuk, termasuk data komputer, yang dibuat, diterima, dan dikelola oleh organisasi atau individu dalam transaksi bisnis, dan disimpan sebagai bukti dari aktivitas tersebut.

Berdasarkan berbagai pendapat tentang arsip, dapat disimpulkan bahwa arsip merupakan informasi penting yang harus dijaga oleh suatu organisasi atau individu karena informasi ini bermanfaat bagi perkembangan organisasi. Arsip juga sangat penting bagi keberlangsungan sebuah lembaga karena berkaitan dengan sejarah dan perkembangan organisasi tersebut. Arsip adalah koleksi dokumen yang memiliki makna dan nilai yang bermanfaat bagi suatu institusi. Arsip disimpan dengan metode tertentu agar dapat dengan mudah dan cepat ditemukan kembali. Kearsipan adalah serangkaian kegiatan atau proses pengaturan yang terkait dengan manajemen arsip, mulai dari penerimaan, pengiriman, pencatatan, penyimpanan, penyingkiran, hingga pemusnahan dokumen arsip. Tujuan kegiatan ini adalah untuk menjaga keamanan dokumen arsip sebagai bukti dalam perencanaan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan organisasi baik di sektor pemerintahan maupun swasta.

2.1.2.1 Jenis-jenis Arsip

Berdasarkan jenisnya, arsip dapat dibedakan menjadi beberapa macam tergantung dari segi jenis peninjauannya. Jenis arsip menurut fungsi dan kegunaannya dibedakan menjadi dua yaitu:

- a. Arsip dinamis adalah arsip yang dipergunakan dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan administrasi suatu organisasi. Arsip ini tidak hanya berupa kertas atau surat saja, tetapi juga termasuk bahan tertulis atau bahan tercetak yang direkam dalam pita kaset, juga termasuk naskah-naskah, memorandum, nota, slide, foto dan lain-lain.

Berdasarkan nilainya arsip dinamis dibagi sebagai berikut :

1. Arsip aktif yaitu arsip yang masih dipergunakan terus-menerus bagi kelangsungan pekerjaan diunit suatu organisasi/kantor.
2. Arsip inaktif yaitu arsip yang tidak lagi dipergunakan secara langsung karena nilainya yang semakin menurun diunit suatu organisasi/kantor.

- b. Arsip statis adalah arsip yang tidak dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan kegiatan maupun ketatausahaan. Arsip tersebut cenderung mempunyai kepentingan dalam nilai sejarah dan disimpan ditempat yang lebih aman dan sulit dijangkau. Arsip ini tidak lagi berada pada organisasi atau kantor pencipta arsip tersebut akan

tetapi berada di Arsip Nasional Republik Indonesia (ARNAS). Contoh arsip statis adalah berkas undang-undang, peraturan dan lain-lain. Arsip ini tidak diperlukan secara langsung tetapi dibutuhkan sebagai referensi untuk kegiatan lainnya (Abubakar, 1997 : 32).

2.1.2.2 Kegunaan Arsip

Telah diketahui bahwa kegunaan arsip adalah sebagai sumber informasi dan sebagai bahan pengingat. Oleh karena itu arsip-arsip yang mempunyai kegunaan atau nilai-nilai tertentu bagi organisasi harus disimpan agar setiap saat diperlukan dapat dengan segera ditemukan kembali. Adapun kegunaan arsip menurut Hery Sawiji (2002:130-131), adalah :

- a. Guna penerangan.
- b. Guna juridis.
- c. Guna sejarah.
- d. Guna ilmiah.

Menurut pendapat Vernon B. Sranten dalam bukunya Sutarto (1993 : 169), bahwa nilai arsip dapat dibedakan menjadi:

- a. Nilai guna administrasi (*Administrasi value*).
- b. Nilai guna hukum (*Legal value*).
- c. Nilai guna keuangan (*Fiscal value*).
- d. Nilai guna penelitian (*Research value*).
- e. Nilai guna pendidikan (*Educational pendidikan*).
- f. Nilai guna dokumentasi (*Documentary value*).

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa nilai kegunaan dari arsip adalah sebagai berikut:

- a. Nilai kegunaan administrasi adalah arsip yang digunakan untuk proses penyelenggaraan atau penyelesaian suatu pekerjaan guna mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- b. Nilai kegunaan keuangan adalah arsip yang digunakan untuk mengatasi masalah dalam bidang keuangan.
- c. Nilai kegunaan hukum adalah arsip yang digunakan untuk bahan bahan pembuktian atas suatu peristiwa atau kejadian yang telah berlangsung sehingga mempunyai kekuatan hukum.
- d. Nilai kegunaan pendidikan adalah arsip yang digunakan untuk pelaksanaan dan pengembangan dalam dunia pendidikan.
- e. Nilai kegunaan sejarah adalah arsip yang dapat menggambarkan suatu peristiwa dimasa lampau, atau bisa dikatakan arsip sebagai bahan pengingat atas kejadian dimasa lampau.
- f. Nilai kegunaan ilmiah adalah arsip yang digunakan untuk perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan kepentingan ilmiah bagi manusia saat ini dan masa yang akan datang (Handayani, 2007 :10-11).

2.1.2.3 Fungsi Arsip

Secara umum, arsip berfungsi sebagai alat informasi dan alat bukti yang bisa digunakan untuk masa mendatang. Semua bentuk pengarsipan pasti memiliki nilai guna arsip, berikut merupakan fungsi-fungsi arsip berdasarkan Undang-undang No.43 tahun 2009 antara lain:

- a) Arsip Dinamis Merupakan arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu. Yang mana diperlukan dalam proses pelaksanaan dan perencanaan secara langsung. Maksudnya, arsip bisa digunakan dan diperlukan untuk kegiatan sehari-hari suatu perusahaan secara langsung. Fungsi dinamis arsip juga memiliki arti yang berubah-ubah nilai dan maknanya. Dalam hal ini, fungsi arsip yang dinamis terbagi menjadi 3 macam, yakni arsip aktif, arsip semi aktif dan arsip inaktif. Ketiga macam arsip yang memiliki fungsi dinamis itu dibedakan tergantung keperluan penggunaannya.
- b) Arsip Statis merupakan arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai guna kesejarahan, telah habis retensinya, dan berketerangan dipermanenkan yang telah diverifikasi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia dan atau lembaga kearsipan. yang mana tidak bisa digunakan langsung dalam proses penyelenggaraan maupun perencanaan. Maksudnya,

arsip statis tidak bisa digunakan dalam kegiatan operasional perusahaan. Maka, arsip yang masuk dalam kelompok arsip statis memiliki taraf nilai abadi yang bisa dipertanggungjawabkan.

Sebagai sumber informasi, arsip dapat dimanfaatkan untuk kepentingan sebagai berikut:

a. Mendukung Proses Pengambilan keputusan

Dalam proses pengambilan keputusan, pimpinan dalam tingkat manajerial mana pun pasti membutuhkan informasi. Ketersediaan informasi yang cukup, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dapat mendukung tercapainya tujuan pengambilan keputusan.

b. Menunjang proses perencanaan

Perencanaan merupakan suatu proses kegiatan untuk memperkirakan kondisi yang akan datang, yang akan dicapai. Upaya pencapaian ini akan dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan yang telah ditentukan dalam perencanaan. Untuk menyusun rencana, dibutuhkan banyak informasi yang mendukung tercapainya tujuan, informasi tersebut dapat diperoleh dari arsip.

c. Mendukung pengawasan

Dalam melakukan pengawasan dibutuhkan informasi terekam tentang rencana yang telah disusun, hal-hal telah

dilakukan, dan hal-hal yang belum dilaksanakan. Semua direkam dalam bentuk arsip.

d. Sebagai alat pembuktian

Institusi pengadilan akan menghasilkan banyak informasi terekam yang dapat digunakan kembali, oleh pengendalian tersebut. Seluruh informasi ini merupakan arsip yang dapat digunakan dalam proses pembuktian

Dapat digunakan untuk kepentingan publik dan ekonomi, Kegiatan politik dan ekonomi akan menghasilkan dan membutuhkan informasi yang beragam. Informasi ini diperoleh dari berbagai sumber dan salah satunya berasal dari arsip. Jadi dapat disimpulkan fungsi arsip sebagai penunjang instansi dalam berkembang menjadi sebuah instansi yang lebih baik lagi.

2.1.2.4 Tahapan Pengelolaan Arsip

Proses terjadinya arsip umumnya melalui beberapa tahap Menurut Priansa dan Garnida (2013:163) yaitu sebagai berikut:

a. Tahap Penciptaan dan Penerimaan

Arsip dinamis dimulai dari dari penciptaan atau penerimaan dokumen yang merupakan awal siklus arsip. Dokumen itu dapat berupa surat, laporan, formulir, atau gambar.

b. Tahap Distribusi

Setelah ada penciptaan arsip maka agar informasinya sampai kepada pihak/orang/sasaran yang dituju diperlukan adanya pendistribusian atau penyebaran informasi. Caranya bisa melalui kurir, pos, email, dan sebagainya.

c. Tahap Pengguna

Setelah pihak-pihak yang berkepentingan menerima arsip yang dimaksud, kemudian digunakan untuk kepentingan tertentu sesuai maksud dan tujuan penciptaannya.

d. Tahap Pemeliharaan

Arsip aktif yang sudah mengalami penurunan fungsinya, karena kegiatan sudah selesai kemudian menjadi inaktif tetapi harus dipelihara karena menjadi sumber informasi, sumber data, dan sebagai bahan bukti pertanggung jawaban. Pada tahapan ini arsip dinamis diberkaskan menurut urutan atau susunan yang telah ditentukan sebelumnya. Misalnya pemberkasan surat masuk dapat menurut tanggal masuknya atau menurut masalahnya ataupun susunan lainnya. Kegiatan retrieval atau temu balik mengacu kepada penemuan informasi yang terdapat pada berkas yang diminta. Sedangkan kegiatan transfer adalah pemindahan arsip dari satu unit keunit lain. Misalnya arsip dinamis yang sudah selesai diproses dipindahkan dari unit kerja ke central file.

e. Tahap Pemusnahan

Arsip dinamis inaktif yang sudah habis masa simpan dan tidak mempunyai nilai khusus yang dianggap permanen dapat dimusnahkan. Sehingga tidak memenuhi ruangan penyimpanan serta tidak menimbulkan pemborosan. Sedangkan arsip permanen disimpan sebagai arsip statis yang dikelola oleh unit kearsipan.

2.1.2.5 Asas Pengelolaan Arsip

Menurut Donni Junni Priansa dan Agus Garnida (2013), asas pengelolaan arsip terdiri dari:

1. Sentralisasi

Asas sentralisasi adalah pelaksanaan pengelolaan arsip bagi seluruh organisasi yang dipusatkan di satu unit khusus yaitu pusat penyimpanan arsip. Jadi unit-unit lain tidak melaksanakan pengurusan dan penyimpanan arsip. Asas ini biasanya digunakan oleh organisasi yang tidak terlalu besar, dan masing-masing unit tidak banyak memerlukan informasi yang bersifat khusus atau spesifik. Keuntungan sentralisasi arsip adalah :

- a. Ruang dan peralatan arsip dapat dihemat
- b. Petugas dapat mengkonsentrasikan diri khusus pada pekerjaan kearsipan
- c. Kantor hanya menyimpan satu arsip, duplikasinya dapat dimusnahkan

- d. Sistem penyimpanan dari berbagai macam arsip dapat diseragamkan

Kerugian dari sentralisasi arsip adalah :

- a. Sentralisasi arsip hanya efisien dan efektif untuk organisasi yang kecil
- b. Tidak semua jenis arsip dapat disimpan dengan satu system penyimpanan yang seragam
- c. Unit kerja yang memerlukan arsip akan memakan waktu lebih lama untuk memperoleh arsip yang diperlukan.

2. Desentralisasi

Asas desentralisasi arsip adalah pelaksanaan pengelolaan arsip yang ditempatkan dimasing-masing unit dalam suatu organisasi. Asas ini biasanya digunakan oleh organisasi yang besar/kompleks kegiatannya, dan masing-masing unit pada organisasi mengelola informasi khusus.

Keuntungan :

- a. Pengelolaan arsip dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan unit kerja masing-masing
- b. Keperluan akan arsip mudah dipenuhi, karena berada pada unit kerja sendiri
- c. Penanganan arsip lebih mudah dilakukan, karena arsipnya sudah dikenal baik

Kerugian desentralisasi adalah :

- a. Penyimpanan arsip tersebar diberbagai lokasi, dan dapat menimbulkan duplikasi arsip yang disimpan
- b. Kantor harus menyediakan peralatan dan perlengkapan arsip disetiap unit kerja, sehingga penghematan pemakaian peralatan dan perlengkapan sukar dijalankan
- c. Penataran dan latihan kearsipan perlu diadakan karena petugas-petugas umumnya bertugas rangkap dan tidak mempunyai latar belakang pendidikan kearsipan
- d. Kegiatan pemusnahan arsip harus dilakukan setiap unit kerja, dan merupakan pemborosan

3. Gabungan

Asas gabungan adalah pelaksanaan pengelolaan arsip dengan cara menggabungkan antara asas sentralisasi dengan desentralisasi. Asas ini digunakan untuk mengurangi dampak kerugian yang terdapat pada asas sentralisasi dan desentralisasi. Dalam penanganan arsip secara kombinasi. Arsip yang masih aktif digunakan atau disebut arsip aktif dikelola di unit kerja masing-masing pengolah, dan arsip yang sudah kurang dipergunakan atau disebut arsip inaktif dikelola disentral arsip. Dengan demikian, pengelolaan arsip aktif dilakukan secara desentralisasi dan arsip inaktif secara sentralisasi.

2.1.3 Tata Kelola Kearsipan

Secara umum sistem pengelolaan dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi. Pengelolaan ini mencakup proses penciptaan, penyimpanan, hingga penemuan kembali. Pada dasarnya Tata Kelola Arsip terdiri dari beberapa unsur pokok yaitu penciptaan arsip yang terdiri atas proses penciptaan arsip, penyimpanan, penemuan kembali, dan pemeliharaan arsip. Pengelolaan itu digunakan sebagai proses mengkoordinir kegiatan-kegiatan secara efektif dan efisien dengan dan melalui orang lain.

Badri Munir Sukoco (2014) mengatakan bahwa pengelolaan arsip adalah suatu proses penataan, penyimpanan, peminjaman, penemuan kembali, pemeliharaan, pengamanan dan penyusutan dokumen baik dokumen fisik/manual, maupun dokumen elektronik dan sebagai proses yang menitikberatkan pada efesiensi administrasi. Pengelolaan arsip bertujuan agar terjamin bahwa dokumen-dokumen yang tidak berguna tidak disimpan sedangkan dokumen yang berguna benar-benar terpelihara dan tersedia. Berdasarkan pendapat diatas dapat dipahami bahwa pengelolaan arsip merupakan suatu proses dalam kegiatan mengelola arsip mulai dari penataan, penyimpanan, peminjaman, penemuan kembali, pemeliharaan, pengamanan, dan penyusutan arsip, sehingga keberadaan arsip dapat terjaga, terawat dan mudah ditemukan kembali bila dibutuhkan.

Menurut Sugiarto dan Wahyono (2015:4) dalam pengelolaan arsip ada beberapa faktor yang dapat menentukan keberhasilan, yaitu:

- a. Sistem penyimpanan arsip, berkaitan dengan penyimpanan arsip dengan sistem abjad, waktu, subyek, nomor dan geografis.
- b. Fasilitas kearsipan yang memenuhi syarat.
- c. Petugas kearsipan.
- d. Lingkungan kerja kearsipan.

Faktor-faktor yang harus dilakukan dalam pengelolaan arsip agar kegiatan organisasi berupaya menyelenggarakan manajemen kearsipan dengan baik, meliputi:

- a. Pegawai/petugas yang mampu dan sesuai dengan bidang yang dihadapi.
- b. Keuangan yang mendukung untuk keberhasilan rencana pengurusan arsip.
- c. Peralatan yang memadai.
- d. Sistem atau metode penyimpanan yang baik serta didukung dengan mesin-mesin yang akan mengakibatkan kelancaran kerja pengelolaan arsip.
- e. Pemilihan sistem peralatan berkas arsip yang sesuai dengan aktivitas masing-masing melalui prosedur kerja terarah.

Menurut Suradja (2006:145-146), waktu penyimpanan arsip tidak dapat ditentukan secara pasti (mutlak). Penentuannya didasarkan atas perkiraan yang logis dengan memperhatikan beberapa penilaian arsip. Dengan demikian dalam melakukan penilaian dan analisis harus

melibatkan tenaga ahli dan menguasai seluruh kegiatan penyelenggaraan pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi, tata kerja, kebijaksanaan administratif, organisasi, dan pengetahuan lainnya diluar kebutuhan- kebutuhan organisasi. Suradja juga mengemukakan mengenai jangka waktu penyimpanan arsip yang dapat dijadikan pedoman, yaitu jangka waktu 4-5 minggu untuk warkat biasa, 5-6 tahun untuk warkat penting. Tetapi jika ada surat perjanjian misalnya sewa rumah untuk untuk sepuluh tahun maka warkat ini harus disimpan minimum sepuluh tahun.

Agar kegiatan kearsipan dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan pengelolaan sistem kearsipan agar tujuan organisasi itu dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pengelolaan sistem kearsipan dikenal dengan istilah manajemen kearsipan. Menurut Amsyah (2003) pekerjaan atau kegiatan yang berhubungan dengan pengurusan arsip disebut manajemen kearsipan, dengan kata lain manajemen kearsipan adalah pekerjaan pengurusan arsip yang meliputi pencatatan, pengendalian dan pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan terhadap arsip yang tercipta, jadi pekerjaan tersebut meliputi siklus "kehidupan" arsip sejak lahir sampai mati. Jika arsip adalah himpunan tulisan atau catatan tertulis yang terjadi dalam organisasi, maka pekerjaan atau kegiatan yang berhubungan dengan penggunaan arsip disebut manajemen kearsipan. Jika manajemen kearsipan kurang baik, maka akan sulit untuk mendapatkan kembali data- data dan surat surat yang tersimpan

bila diperlukan sehingga pekerjaan akan memakan waktu yang lama, bahkan akan menghambat dalam menentukan keputusan dan membuat laporan.

2.1.3.1 Tujuan Tata Kelola Kearsipan

Manajemen Kearsipan (*Record Management*) berfungsi untuk menjaga keseimbangan arsip dalam segi penciptaan, lalu lintas dokumen, pencatatan, penerusan, pendistribusian, pemakaian, penyimpanan, pemeliharaan, pemindahan, dan pemusnahannya. Tujuan akhirnya adalah menyederhanakan jenis dan volume arsip serta mendayagunakan pemakaiannya bagi peningkatan profesionalisme bisnis dengan pengeluaran biaya yang serendah-rendahnya. Tujuan kearsipan secara umum adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional mengenai rencana, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan berbangsa, serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut untuk kegiatan pemerintah. Tujuan dari pengelolaan arsip ialah kemudahan pencarian data, mengantisipasi, kehilangan dokumen/file, mendukung keberhasilan organisasi dan apabila diperlukan data lama dapat dicari atau digunakan kembali. Oleh karena pentingnya sebuah arsip, maka pengelolaannya perlu ditangani secara khusus pula, agar sewaktu-waktu arsip tersebut diperlukan dapat ditelusuri keberadaannya.

Tugas pokok unit kearsipan pada dasarnya adalah sebagai berikut:

- a. Menerima warkat/surat
- b. Mencatat warkat/surat
- c. Mendistribusikan warkat/surat sesuai dengan kepentingan
- d. Menyimpan, menata dan menemukan kembali arsip/warkat sesuai sistem kerja tertentu
- e. Mengadakan perawatan/pemeliharaan arsip
- f. Mengadakan atau merencanakan penyusutan arsip dan lain-lain.

Tujuan tata kelola arsip antara lain:

- a. Meningkatnya pemahaman tentang pengelolaan kearsipan berupa catatan rekaman kegiatan atau sumber informasi yang memiliki nilai guna tinggi.
- b. Tersedianya arsip dalam penyelenggaraan kegiatan administrasi perkantoran sebagai bukti akuntabilitas pelaksanaan kinerja, secara teratur dan terencana baik itu arsip yang dibuat maupun yang diterima, agar mudah ditemukan kembali jika diperlukan.
- c. Meningkatnya penataan arsip yang berbasis teknologi sistem informasi di setiap unit kerja

Mengingat pentingnya pengelolaan arsip dalam suatu organisasi dapat digunakan kembali, kemudahan pencarian data, mengantisipasi kehilangan dokumen atau file dan mendukung

keberhasilan organisasi. Untuk pengelolaan tersebut maka diperlukan tata arsip yang baik. Oleh sebab itu dapat diketahui bahwa tujuan tata kelola kearsipan selain menyederhanakan jenis dan volume arsip tujuan lainnya juga untuk memudahkan pengambilan arsip saat dibutuhkan kembali.

2.1.4 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 18 tahun 2014 SKCK adalah Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dikeluarkan oleh kepolisian dari tingkat polsek, Polres, Polda hingga Mabes Polri. Surat Keterangan Catatan Kepolisian juga berguna untuk mengetahui identitas yang valid tentang jati diri seseorang, serta digunakan sebagai salah satu syarat untuk melamar pekerjaan, pengajuan beasiswa, atau kebutuhan yang lainnya.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian diterbitkan kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan. Saat ini Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) juga dapat di berikan kepada mantan pidana atau masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian.

Berdasarkan Peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 18 tahun 2014 tentang cara penerbitan surat keterangan catatan kepolisian pasal 9 pemohonan mendaftar dan menyerahkan persyaratan pada loket yang telah disediakan dengan menunjukkan dokumen asli atau dikirim secara Online melalui sarana elektronik, pemohon mengisi formulir daftar pertanyaan dan pemohon menyerahkan kembali formulir daftar pertanyaan yang telah diisi kepada petugas pelayanan dikirim secara online melaui sarana elektronik.

Terdapat beberapa bukti kekecewaan masyarakat terhadap buruknya pelayanan publik ditunjukkan melalui pengaduan laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017 masih menduduki peringkat tertinggi dari segi pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut pemerintah mengupayakan perbaikan pelayanan dan strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik agar dapat kembali menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sesuai dengan ketentuan umum pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2004 tentang sistem perencanaan pembangunan nasional, strategi adalah langkah-langkah berisikan program-program indikatif untuk mewujudkan visi dan misi.

2.1.5 Satuan Intelijen Keamanan (Sat Intelkam)

Satuan Intelijen Keamanan atau disingkat SAT INTELKAM merupakan unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staff polres yang berada di bawah Kapolresta. Satuan Intelijen Keamanan bertugas

menyelenggarakan dan membina fungsi intelijen keamanan, mengumpulkan, mengolah, dan mendokumentasikan data serta pelayanan yang berkaitan dengan izin keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, penerbitan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat atau kegiatan politik, serta membuat rekomendasi atas permohonan izin pemegang senjata api dan penggunaan bahan peledak. Badan Intelijen dan Keamanan Polri (atau Baintelkam Polri) adalah salah satu badan pelaksana tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) di bidang intelijen. Baintelkam sekarang dipimpin oleh perwira tinggi Polri berpangkat Komisaris Jenderal Polisi.

Berdasarkan Instruksi Presiden No. 5 Tahun 2002, seluruh kegiatan intelijen di Indonesia dikoordinasikan oleh Badan Intelijen Negara, yang kemudian diperkuat melalui UU No. 17 Tahun 2011 tentang Intelijen. Dalam UU tersebut juga diatur bahwa Intelijen Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan penyelenggara fungsi intelijen kepolisian (Paragraf 3, Pasal 12, Ayat 1) dan merupakan penyelenggara intelijen negara bersama-sama BIN, Intelijen Kejaksaan, Intelijen TNI, serta Intelijen Kementerian/Lembaga. UU tersebut juga mengatur batas-batas dan ketentuan-ketentuan lebih lanjut mengenai tugas dan fungsi intelijen.

2.1.5.1 Fungsi Satuan Intelijen Keamanan

Dalam pelaksanaan tugas Satuan Intelijen Keamanan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Pembinaan kegiatan intelijen keamanan
- 2) Pelaksanaan kegiatan operasional intelijen keamanan guna terselenggaranya deteksi dini dan peringatan dini, pengembangan jaringan informasi melalui pemberdayaan personel pengemban fungsi intelijen
- 3) Pengumpulan, penyimpanan, dan pemutakhiran biodata tokoh formal dan informal
- 4) Pengumpulan, pengolahan, dan pendokumentasian serta analisis terhadap perkembangan lingkungan strategis serta penyusunan produk intelijen untuk mendukung kegiatan Polres
- 5) Penyusunan prakiraan intelijen keamanan dan menyajikan hasil analisis setiap perkembangan yang perlu mendapat perhatian pimpinan
- 6) Pelayanan surat izin untuk kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, surat tanda terima pemberitahuan, surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), dan rekomendasi penggunaan senjata api dan bahan peledak

Fungsi Intelkam sebagai pelaksana fungsi intelijen keamanan yang meliputi penyelidikan, pengamanan dan

penggalangan guna terpeliharanya stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif, harus dapat mengantisipasi berbagai perkembangan situasi sehingga apabila muncul ancaman faktual dapat ditangani secara profesional dan proporsional sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Fungsi Intelkam sangat berperan dalam memberikan masukan kepada pimpinan tentang perkembangan keamanan dan ketertiban dalam masyarakat. Diperlukan analisa intelijen yang tajam dan akurat sehingga segala kemungkinan tentang perkembangan kamtibmas dapat diantisipasi oleh kepolisian. Maka dituntut peran dan fungsi Intelkam dalam menjalankan tugasnya dalam menghadapi perkembangan paradigma kamtibmas yang terjadi di wilayah tugasnya masing-masing. Tugas pokok dan fungsi Intelijen dan Keamanan (Intelkam) Di Pagar alam diatur berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Daerah dan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja pada Tingkat Kepolisian Resor (Polres) dan Kepolisian Sektor (Polsek).

Selain itu, dalam menciptakan situasi yang kondusif ditengah masyarakat, Intelijen harus membangun hubungan

yang baik dengan masyarakat. Sehingga Informasi yang ada dan sedang berkembang ditengah masyarakat mudah untuk didapatkan, seperti kasus yang berkaitan dengan narkoba. Suatu tindak pidana itu dapat terjadi pada siapapun dan dapat dilakukan oleh siapapun. Tindak pidana merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh manusia yang mana perbuatan tersebut dilarang oleh undang-undang hukum pidana. Selain melakukan pekerjaan intelijen, Baintelkam dan Satintelkam juga melayani masyarakat terkait beberapa hal yaitu:

- a. Penerimaan pemberitahuan dan pemberian izin kegiatan masyarakat (Izin Keramaian),
- b. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK),
- c. Administrasi pengawasan orang asing; serta
- d. Administrasi senjata api dan bahan peledak

2.1.5.2 Tugas Per Unit SAT INTELKAM

Pengertian intelijen dapat dibagi juga dalam tiga bagian, yaitu:

1. Intelijen sebagai kegiatan, yaitu segala usaha, tindakan dan kegiatan yang diwujudkan dalam bentuk penyelidikan, pengamanan dan penggalangan.
2. Intelijen sebagai organisasi, yaitu sebagai badan atau alat yang digunakan untuk menggerakkan kegiatan- kegiatan intelijen sesuai dengan fungsinya yaitu penyelidikan,

pengamanan dan penggalangan, contohnya: Badan Intelijen Negara (BIN), Satuan Intelijen Keamanan (Satintelkam di Kepolisian), Intelijen di Kejaksaan, Intelijen di Direktorat Bea dan Cukai dan lain-lain.

3. Intelijen sebagai produk, yaitu bahan keterangan yang sudah diolah yang selanjutnya disampaikan kepada pimpinan/pihak yang membutuhkan untuk digunakan sebagai bahan penyusunan rencana, kebijakan, dan pengambilan keputusan/penindakan yang akan ditempuh.

Dalam menjalankan tugasnya, Satuan Intelijen Keamanan terdiri atas 4 (empat) unit, antara lain :

a) Urusan Pembinaan Operasional

Urusan Pembinaan Operasional bertugas melakukan pembinaan kegiatan intelijen keamanan, mengumpulkan, menyimpan, dan melakukan pemutakhiran biodata tokoh formal atau informal, persandian, pendokumentasian, penganalisisan terhadap perkembangan lingkungan strategic, penyusunan produk intelijen untuk mendukung kegiatan Polres, dan pemberdayaan personel pengembang fungsi intelijen.

b) Urusan Administrasi dan Ketatausahaan

Urusan Administrasi dan Ketatausahaan bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi pegawai negeri pada Polri, logistik serta administrasi umum dan ketatausahaan.

c) Urusan Pelayanan Administrasi

Urusan Pelayanan Administrasi bertugas memberikan pelayanan surat izin untuk kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, surat tanda terima pemberitahuan, surat keterangan catatan kepolisian, dan rekomendasi penggunaan senjata api dan bahan peledak.

d) Unit

Unit bertugas melaksanakan tugas-tugas operasional meliputi kegiatan operasional intelijen keamanan, pengamanan intelijen, penggalangan, pengembangan jaringan informasi dan penyusunan prakiraan intelijen keamanan serta menyajikan hasil analisis setiap perkembangan yang perlu mendapat perhatian pimpinan.

Intelijen berkaitan dengan proses penginderaan awal atau lebih dikenal dengan early warning system (sistem peringatan dini). Kegiatan intelijen merupakan bagian integral sistem peringatan dini yang memungkinkan pembuat kebijakan memiliki fore knowledge (kewaspadaan dini). Tugas umum intelijen adalah mengumpulkan, menganalisa dan memberikan informasi yang diperlukan kepada pembuat kebijakan dalam mengambil keputusan terbaik untuk mencapai tujuan. Sedangkan tugas khusus badan intelijen adalah:

- 1) Memberikan analisa dalam bidang-bidang yang relevan dengan keamanan nasional,

- 2) Memberikan peringatan dini atas krisis yang mengancam,
- 3) Membantu manajemen krisis nasional dan internasional dengan cara mendeteksi keinginan pihak lawan atau pihak-pihak yang potensial menjadi lawan,
- 4) Memberi informasi untuk kebutuhan perencanaan keamanan nasional,
- 5) Melindungi informasi rahasia, dan
- 6) Melakukan operasi kontra-intelijen (ISDPS: 2008)

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Amir, Setiawati, dan Parawu (2023)	Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Muara Kecamatan Tonra Kabupaten Bone	Hasil dari Penelitian ini menjelaskan tentang Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Muara Kecamatan Tonra Kabupaten Bone dengan tujuan untuk mengetahui pengelolaan kearsipan menggunakan indikator manajemen kearsipan menurut Amsyah (2003:4) yaitu pencatatan, pengendalian dan pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, pemindahan dan pemusnahan. Dalam hal ini pegawai dalam pengelolaan arsip perlu di tingkatkan melalui penyelenggaraan, pengaturan, serta pengawasan pendidikan dan pelatihan kearsipan. Diharapkan pemerintah mampu melihat profesionalisme dan Sumber Daya Manusia yang mampu mengurus arsip serta kondisi sarana dan prasarana yang harus diperhatikan dan dipenuhi agar pengelolaan arsip dapat efektif dan efisien.

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Insani dan Mellita (2022)	Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Gelumbang	Hasil penelitian sistem pengelolaan arsip di Kantor Camat Gelumbang ini belum maksimal. Mengenai gaya kepemimpinan yang ada di Kantor Camat Gelumbang ini sudah baik, walaupun masih ada masalah disana sini, dan mengenai pelayanan umum yang ada di Kantor Camat Gelumbang ini sudah lebih baik dan berjalan lebih tertib dari sebelumnya. Penemuan kembali arsip yang ada di Kantor Camat Gelumbang tergolong masih sulit dikarenakan masih menggunakan sistem manual sehingga untuk penemuan kembali dokumen baru itu mudah sedangkan untuk dokumen yang telah lama sulit untuk ditemukan kembali. Berkenanaan dengan kelengkapan peralatan dan perlengkapan arsip di Kantor Camat Gelumbang ini masih belum begitu memadai untuk peralatan masih belum menggunakan guide atau sekat petunjuk yang berfungsi sebagai pembatas kelompok arsip. Sistem kearsipan yang ada di Kantor Camat Gelumbang masih

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			menggunakan sistem manual hal itu yang menjadi salah satu faktor penghambat jalannya arsip dikarenakan kemampuan SDM nya masih belum bisa menggunakan komputer dengan baik, dan juga sudah disebutkan sebelumnya kurangnya pelatihan dalam pengolaan arsip untuk menambah pengetahuan. Dan kebanyakan TKS ataupun pegawai yang ada di kantor ini masih ada yang tamatan SMA. Banyak upaya yang dilakukan oleh pimpinan untuk meningkatkan Pengelolaan Arsip, namun masih banyak kendala yang dihadapi, hal ini juga berpengaruh terhadap produktivitas karyawan dan berdampak langsung pada instansi tersebut.
3.	Evany, Audya, dan Amalia (2023)	Analisis Tata Kelola Arsip Dinamis Kantor Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Dalam Mewujudkan Kebijakan Tertib Arsip	Pengelolaan arsip dinamis di kelurahan Cipadung dikatakan cukup baik, mencakup, pertama, Penciptaan: berkaitan dengan proses penciptaan, pengelolaan surat masuk dan keluar ditinjau dan ditanggapi oleh kelurahan Cipadung berdasarkan kodefikasi. Artinya, penciptaan arsip sesuai dengan prosedur pelayanan yang

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			ada pada umumnya. Kedua, Penggunaan: berkaitan dengan proses penggunaan, baik itu peminjaman arsip maupun penemuan kembali arsip, maka kelurahan Cipadung memberlakukan syarat dan ketentuan tersendiri. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir penyalahgunaan data. Ketiga, Pemeliharaan: berkaitan dengan proses pemeliharaan dan pengamanan arsip, sejatinya kelurahan Cipadung telah berupaya untuk melakukan pemeliharaan dan pengamanan, namun dikarenakan belum adanya ruangan khusus maka untuk pemeliharaannya dilakukan dengan waktu yang tidak tertentu. Keempat, Penyusutan: berkaitan dengan penyusutan, kelurahan Cipadung belum pernah melakukan penyusutan atau jadwal retensi. Artinya, hal ini merupakan aspek yang perlu diperhatikan lebih lanjut oleh kelurahan Cipadung agar tata kelola arsip semakin baik dan optimal.

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Herdayani dan Utami (2022)	Manajemen Kearsipan Di Kantor Lurah Kemang Agung Kecamatan Kertapati Kota Palembang	Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengelolaan arsip di Kelurahan Kemang Agung belum berjalan dengan baik hal ini terlihat dari sistem pemeliharaan yang belum berjalan kemudian dalam sistem pencatatan dan penyimpanan serta pengawasan yang belum sama sekali diterapkan. Kemudian untuk fasilitas sendiri tidak mendukung seperti lemari yang masih sedikit dan tidak ada ruangan penyimpanan khusus untuk arsip, yang ada hanya Gudang tempat penyimpanan arsip yang sudah tidak digunakan lagi. Adapun upaya yang akan dilakukan kedepannya oleh Kelurahan Kemang Agung yaitu dengan memberikan atau mengirim beberapa staf pegawai untuk ikut pelatihan dalam pengelolaan arsip, serta menambah fasilitas berupa lemari dan menyiapkan ruangan khusus yang diseting untuk arsip serta membuat jadwal khusus untuk pemeliharaan arsip.
5.	Aprison dan Syamsir	Manajemen Kearsipan Dalam Penyelenggaraan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen kearsipan di kantor Kejaksaan Negeri Padang

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	(2021)	Administrasi Negara di Kantor Kejaksaan Negeri Padang	secara tingkat pencapaian tujuan kearsipan sudah baik, seperti arsip-arsip sudah dirapikan serapih mungkin, tidak ada yang hilang, rusak dan kertas arsip tersebut kebersihannya terjaga. Untuk biaya yang digunakan rendah karena biaya yang terpakai hanya memfotokopi surat yang diarsipkan. Upaya yang dibutuhkan untuk pegawai dan pegawai ialah perlu perhatian dan dukungan dari pimpinan kantor agar kegiatan manajemen kearsipan berjalan sebaik mungkin, serta agar arsip-arsip yang telah dikelola dengan baik agar tidak ada kerusakan maupun kehilangan arsip. Tujuan dari upaya ini juga mampu memperkuat kesadaran akan perlunya bidang kearsipan dalam keseluruhan proses administrasi dan menunjang berhasilnya upaya perbaikan dan penyempurnaan di bidang kearsipan.

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

2.3 Kerangka Pemikiran

Arsip berperan sebagai pusat memori, sumber informasi dan alat monitoring yang dibutuhkan setiap organisasi sehubungan dengan pelaksanaan berbagai kegiatan. Mengingat peran arsip yang begitu penting bagi kehidupan organisasi, maka keberadaan arsip perlu mendapat perhatian khusus, sehingga keberadaan arsip di kantor benar-benar menunjukkan peranan yang tepat. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur utama peningkatan pengelolaan arsip yang handal dan berkualitas. Tanpa sumber daya manusia yang profesional, penanganan kearsipan tidak akan berjalan dengan baik. Masih ada yang menjadikan kearsipan sebagai pekerjaan sampingan sehingga pengelolaan arsip belum mencapai hasil yang optimal, selain sumber daya manusia, ketepatan sistem kearsipan yang digunakan dan latar belakang pengelolaan arsip sangat berpengaruh.

Untuk mengetahui pengelolaan kearsipan menggunakan indikator manajemen kearsipan menurut Amsyah (2003:4) yaitu sebagai berikut:

1. Pencatatan.

Kegiatan pencatatan bertujuan untuk merekam, menyampaikan informasi dan memudahkan pencarian arsip sewaktu diperlukan. Pencatatan berada pada jajaran awal dalam pengelolaan arsip, khususnya untuk urusan arsip berbentuk surat.

2. Pengendalian dan pendistribusian.

Pendistribusian arsip dilakukan dengan cara memeriksa alur surat yang telah di terima maupun surat yang telah diciptakan sehingga menjadi berkas yang lengkap. Dalam penggunaan buku agenda sebagai alat

pencatatan, memerlukan lembaran disposisi sebagai alat pengendalian dalam distribusi penyelesaian suatu dokumen.

3. Penyimpanan.

Dalam proses penyimpanan arsip tidak hanya menyimpan saja, tetapi menyangkut penempatan dan penemuan kembali. Penyimpanan arsip dikatakan baik apabila pada waktu diperlukan dapat di temukan dengan mudah, cepat dan tepat.

4. Pemeliharaan.

Pemeliharaan merupakan tahap yang sangat penting hal ini bertujuan untuk menjaga keselamatan arsip baik dari segi isi maupun bentuknya serta mempermudah pegawai dalam kegiatan pencarian kembali arsip.

5. Pengawasan.

Fungsi pengawasan bagi kearsipan yaitu sebagai bahan untuk mengawasi apakah dokumen yang telah di arsipkan tetap dapat terjaga dengan baik dan dapat di temukan dengan cepat jika dokumen tersebut diperlukan.

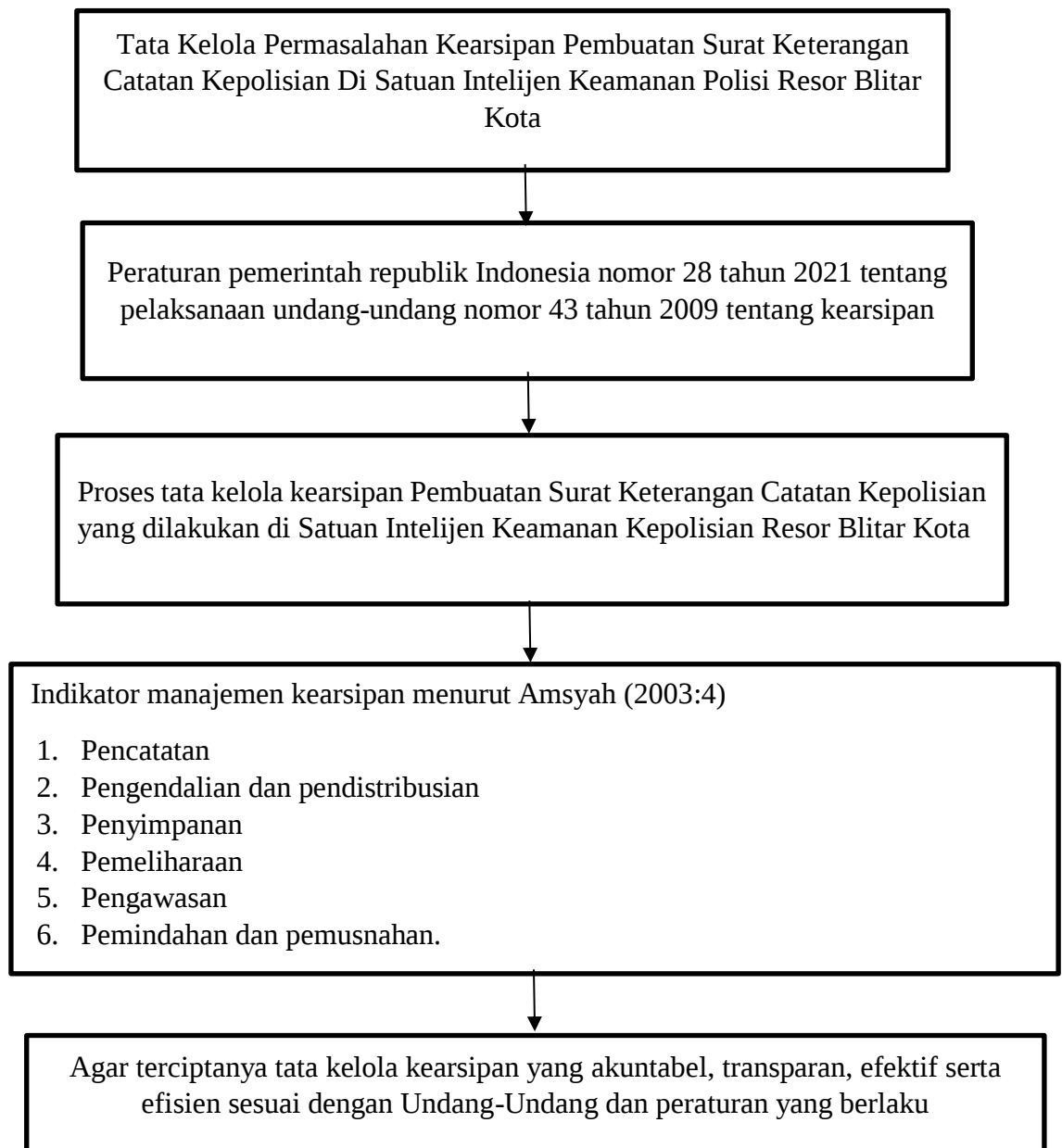
6. Pemindahan dan pemusnahan.

Dalam hal ini pemindahan dan pemusnahan bertujuan untuk mengurangi jumlah arsip yang dikelola dengan cara pemindahan, penyerahan ke pihak lain atau dengan pemusnahan.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana pegawai pelayanan publik pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Satuan Intelijen dan Keamanan Polisi Resor Blitar Kota dapat melaksanakan indikator tata kelola kearsipan menggunakan teori Amsyah

(2003). Untuk memperoleh data-data dan informasi tentang bagaimana prosedur pengelolaan kearsipan, peneliti melakukan pengamatan dan melakukan wawancara dengan informan dari pegawai pelayanan publik di Satuan Intelijen dan Keamanan Polisi Resor Blitar Kota.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2.3 Kerangka Berfikir

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)