

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ARSIP UNTUK
MENUNJANG KELANCARAN ADMINISTRASI DI
KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH
(BAPENDA) KOTA MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Study Manajemen Bisnis*

Oleh

JONATHAN STEREN TAWALUJAN

NIM : 21 053 196



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Jonathan Steren Tawalujan, 2025. "**Efektivitas Pengelolaan Arsip Untuk Menunjang Kelancaran Administrasi Di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado**". Di bawah bimbingan Iyam L. Dua, SE.,MS.i dan Dr. Selfy Manueke, SE, MHR.Mgt & IR

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada efektivitas pengelolaan arsip dalam menunjang kelancaran administrasi di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado. Latar belakang penelitian didasari oleh pentingnya arsip sebagai sumber informasi yang strategis untuk kelancaran operasional organisasi, terutama dalam pelayanan publik dan pengambilan keputusan. Namun, fakta di lapangan menunjukkan masih adanya berbagai kendala terkait ketersediaan, keamanan, penggunaan, pemeliharaan, serta waktu penemuan arsip yang memengaruhi tingkat kepuasan pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi, kemudian dianalisis secara interaktif melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip di Kantor Bapenda Kota Manado belum berjalan optimal. Ketersediaan arsip belum sepenuhnya lengkap dan terklasifikasi dengan baik, penyimpanan masih manual dan kurang teratur, serta perlindungan terhadap kerusakan dan kehilangan belum maksimal. Akses arsip belum sepenuhnya terbatas pada pegawai berwenang, sehingga menimbulkan risiko penyalahgunaan. Dari aspek penggunaan, arsip masih sulit diakses dengan cepat karena pencarian manual sering memakan waktu hingga 3–4 jam. Pemeliharaan arsip juga belum sepenuhnya memanfaatkan digitalisasi, padahal hal ini penting untuk menjaga kualitas arsip jangka panjang. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pegawai, meskipun kualitas informasi yang terkandung dalam arsip sebenarnya cukup baik. Temuan penelitian menegaskan bahwa upaya perbaikan pengelolaan arsip sangat diperlukan, baik melalui penerapan sistem klasifikasi yang jelas, peningkatan fasilitas penyimpanan, pembatasan akses berbasis teknologi, maupun pengembangan digitalisasi arsip. Dengan demikian, efektivitas administrasi dapat meningkat, pelayanan publik menjadi lebih efisien, dan kepuasan pegawai serta masyarakat pengguna layanan Bapenda dapat terwujud.

Kata Kunci: *efektivitas, pengelolaan arsip*

Jonathan Steren Tawalujan, 2025. "Effectiveness of Archives Management to Support Smooth Administration at the Regional Revenue Agency Office, (Bapenda), Manado City". Under the guidance of Iyam L. Dua, SE., MS.i and Dr. Selfy Manueke, SE, MHR.Mgt & IR

ABSTRACT

This research focuses on the effectiveness of archive management in supporting smooth administration at the Manado City Regional Revenue Agency (Bapenda) Office. The research background is based on the importance of archives as a strategic source of information for the smooth operation of an organization operations, particularly in public service delivery and decision-making. However, field observations indicate that several challenges remain in terms of availability, security, utilization, preservation, retrieval time, and user satisfaction, all of which affect the overall administrative performance. This study employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, direct observations, and documentation, and were analyzed interactively through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that archive management at Bapenda Manado has not yet been optimized. The availability of archives is incomplete and not systematically classified, while storage still relies on manual systems that lack proper organization. Archive protection is not fully effective, as physical documents are vulnerable to damage and loss, while access control remains weak, allowing potential misuse. From the perspective of utilization, archives are not easily accessible, and manual searches may take up to 3–4 hours, significantly delaying administrative processes. Archive preservation has not fully adopted digitalization, even though this is crucial for ensuring long-term accessibility and safeguarding archive quality. Consequently, employee satisfaction with archive services remains low, despite the fact that the information content of archives is relatively reliable. The study concludes that improvements in archive management are urgently needed, including the establishment of a clear classification system, enhanced storage facilities, technology-based access restrictions, and the development of digital archives. These measures are expected to improve administrative effectiveness, increase public service efficiency, and enhance satisfaction among employees and service users.

Keywords: *effectiveness, archive management,*

MOTTO

ORA ET LABORA

Filipi 4:9

"Dan apa yang telah kamu pelajari dan apa yang telah kamu terima, dan apa yang telah kamu dengar dan apa yang telah kamu lihat padaku, lakukanlah itu. Maka Allah sumber damai sejahtera akan menyertai kamu"

"Tidak masalah apabila Anda berjalan lambat, asalkan Anda tidak pernah berhenti berusaha". – Confucius

Kupersembahkan Karya ini untuk:

Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberkati, menyertai, bahkan memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala baik.

Ayah Stenly Tawalujan, Bunda Loureen Mekel, Adik Charen Oma Opa dan Seluruh Keluarga Tawalujan Mekel, yang selalu mendoakan dan memberi semangat untuk penulis.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Jonathan Steren Tawalujan ini
Telah diperiksa dan disetujui.

Manado, 3 Oktober 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Iyam L. Dua, SE., M.Si
NIP : 196501161990112001

Dosen Pembimbing 2,



Dr. Selfy Manueke, SE, MHR.Mgt & IR
NIP : 196308271989032003

Mengetahui,
Ketua Panitia Seminar Ujian Skripsi



Juliet P.T Makinggung, SE., M.Si
NIP: 197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**EVEKTIFITAS PENGELOLAAN ARSIP UNTUK MENUNJANG
KELANCARAN ADMINSTRASI DI KANTOR BADAN PENDAPATAN
DAERAH (BAPENDA) KOTA MANADO**

Oleh

JONATHAN STEREN TAWALUJAN
NIM. 21 053 196

Telah Dipertimbangkan Di Depan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah Satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Tanggal 3 Oktober 2025

Ketua/Penguji 1,



Iyam L. Dua, SE., M.Si
NIP. 19650116 199011 2 001

Penguji 2



Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.Si
NIP. 19670119 199303 2 002


Penguji 3



Silvy Truly Sambuaga, SE, M.Si
NIP. 19610927 198811 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis




Diana Rowena S. Maramis, SE, M.Si
NIP. 197209152002122001



POLITEKNIK NEGERI MANADO



FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Update d: 00-00-0000
----------	-------------------	----------	--------------------	-----------	----------------------

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jonathan S Tawalujan
NIM : 21053196
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Efektifitas Pengelolaan Arsip Untuk Menunjang Kelancaran Administrasi Di Kantor Bapenda Kota Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,



Jonathan S Tawalujan
NIM. 21053196

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Jonathan Steren Tawalujan
NIM : 21 053 196
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 17 Januari 2001
Alamat : CBA GOLD Mapanget Teterusan
Nama Ayah : Stenly Tawalujan
Nama Ibu : Loureen Mekel
Alamat Orang Tua : CBA GOLD Mapanget Teterusan
Daerah Asal :Minut
Judul Tugas Akhir : Epektifitas Pengelolaan Arsip Untuk Menunjang
Dalam Kelancaran Administrasi Di Kantor Badan
Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Manado
Dosen Pembimbing : 1. Iyam L. Dua, SE., M. Si
2. Dr. Selfy Manueke, SE, MHR. Mgt & IR
Dosen Penguji : 1. Iyam L. Dua, SE., M. Si
2. Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M. Si
3. Silvy Truly Sambuaga, SE, M. Si
Waktu Pelaksanaan Ujian : 3 Oktober 2025



Manado, 3 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,



Jonathan Steren Tawalujan
NIM. 21053196

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, Sang Sumber Hikmat dan Kebenaran, Karena rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Pengelolaan Arsip Untuk Menunjang Kelancaran Administrasi Di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado.”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen pada Program Studi D4 Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvie R. Kalele, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum.
4. Rudolf E. G. Mait, ST., MT selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama, sekaligus Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado Tahun 2025.
6. Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

7. Arifmanuel Kolondam, SE.,MM selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
8. Precylia Ribka Raming, SE.,MM, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Manado.
9. Vekky Supit, SE., M.Si sebagai Sekretaris Panitia Skripsi, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado Tahun 2025.
10. Iyam L.Dua,SE.,M.Si, sebagai Dosen Pembimbing 1 Dalam penyusunan skripsi ini.
11. Dr.Selfy Manueke, SE, MHR.Mgt & IR sebagai Dosen Pembimbing 2
12. Dr.Jufrina Mandulangi, SE, M.Si sebagai penguji 2 dalam skripsi ini.
13. Silvy Truly Sambuaga, SE, M.Si sebagai penguji 3 dalam skripsi ini.
14. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Jurusan Administrasi Politeknik Negeri Manado.
15. Kepada seluruh Panitia yang sudah berusaha keras bekerja sampai larut malam demi kelancaran para mahasiswa akhir dalam menyelesaikan Tugas
16. Keluarga yang telah memberikan motivasi,semangat serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik secara materi maupun non materi.

Penulis sangat menyadari masih terdapat ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan berupa saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di kemudian hari.

Manado, 3 Oktober 2025



Jonathan Steren Tawalujan
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..	Error! Bookmark not defined.
BIODATA MAHASISWA.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian.....	5
1.4.1 Fokus Penelitian	5
1.4.2 Sub Fokus Penelitian	5
1.5 Rumusan Masalah	5
1.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Tujuan.....	6
1.6.2 Manfaat Penelitian	6

BAB II KERANGKA PIKIR TEORITIS	8
2.1 Konsep Arsip.....	8
2.2 Konsep Pengelolaan Arsip	10
2.2.1 Tujuan Pengelolaan Arsip	11
2.2.2 Tahapan Pengelolaan Arsip	12
2.2.3 Indikator Pengelolaan Arsip	13
2.3 Konsep Kelancaran Administrasi.....	14
2.3.1 Pengertian Kelancaran Administrasi.....	14
2.3.2 Tujuan dan Manfaat Kelancaran Administrasi	15
2.3.3 Indikator Kelancaran Administrasi	16
2.4 Hubungan Antar Konsep	17
2.4.1 Pengelolaan Arsip dan Efektivitas Kinerja.....	17
2.4.2 Pengelolaan Arsip dan Kelancaran Administrasi	17
2.5 Penelitian Terdahulu.....	19
2.6 Kerangka Berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Pendekatan Penelitian.....	23
3.3 Instrumen Penelitian	24
3.4 Data dan Sumber Data	25
3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	26
3.6 Sumber dan Informan Penelitian	26
3.7 Prosedur Analisis Data	27
3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data	28
Kredibilitas (Credibility)	29

Transferabilitass (Transferability).....	29
Dependabilitas (Dependability)	30
Konfirmabilitas (Confirmability)	31
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	32
4.1 Gambaran Umum BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA)	32
4.1.1 Sejarah Perusahaan	32
4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan	34
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	35
4.1.4 Sumber Daya Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)	35
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	38
4.1.6 Uraian Kerja (<i>Job Description</i>)	39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN	43
5.1 Hasil Temuan Penelitian	43
5.2 Pembahasan Temuan Penelitian	45
5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Ketersediaan Arsip Efektivitas Pengelolaan Arsip Untuk Menunjang Kelancaran Administrasi Di Kantor Bapenda Kota Manado	45
5.2.2 Temuan Penelitian Mengenai Pemeliharaan Arsip Efektivitas Pengelolaan Arsip Untuk Menunjang Kelancaran Administrasi Di Kantor Bapenda Kota Manado	50
5.3 Implementasi	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
6.1 Kesimpulan	57
6.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	19
2.	Informan Penelitian.....	27
3.	Sumber Daya Manusia Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA).....	36
4.	Inventaris Peralatan Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA).....	37
5.	Jawaban Informan Ketersediaan Arsip di Bapenda Kota Manado.....	45
6.	Jawaban Informan Mengenai Sistem Penyimpanan Dan Klasifikasi Arsip di Bapenda Kota Manado	48
7.	Jawaban Informan Mengenai Upaya Pemeliharaan Arsip di Bapenda Kota Manado.....	50
8.	Jawaban Informan Mengenai Kendala dan Solusi dalam Pemeliharaan Arsip di Bapenda Kota Manado.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1.	Kerangka Berfikir.....	22
2.	Logo Perusahaan.....	32
3.	Peta Bapenda Kota Manado.....	34
4.	Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda).....	38
5.	Implementasi.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Lampiran Pertanyaan	61
2.	Lampiran Dokumentasi wawancara	62
3.	Lampiran Keadaan Arsip	65

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Arsip merupakan salah satu sumber informasi penting dalam pelaksanaan kegiatan administrasi, baik pada instansi pemerintah maupun lembaga swasta. Keberadaan arsip berfungsi sebagai pusat ingatan organisasi, bukti pertanggungjawaban, serta dasar dalam pengambilan keputusan. Melalui arsip, suatu instansi dapat menelusuri kembali berbagai kegiatan, kebijakan, maupun keputusan yang telah dilakukan. Oleh karena itu, arsip memiliki nilai strategis sebagai sarana pendukung kelancaran administrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Namun, arsip tidak hanya sebatas pada penyimpanan dokumen, tetapi juga memerlukan pengelolaan yang baik dan sistematis. Pengelolaan arsip meliputi serangkaian kegiatan mulai dari penciptaan, penerimaan, pengolahan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga penyusutan arsip. Apabila pengelolaan arsip dilakukan secara efektif, maka arsip dapat diakses dengan cepat, tepat, dan aman saat dibutuhkan. Sebaliknya, jika arsip tidak dikelola secara teratur, akan menimbulkan kendala seperti kesulitan temu balik dokumen, penumpukan berkas, hingga rusaknya arsip yang bernilai penting bagi administrasi.

Dalam lingkungan pemerintahan daerah, pengelolaan arsip memiliki peranan yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan akuntabilitas publik dan transparansi administrasi. Arsip yang tertata dengan baik dapat memperlancar proses kerja, memperkuat bukti pertanggungjawaban, serta meningkatkan efisiensi

pelayanan publik. Sebaliknya, pengelolaan arsip yang belum optimal dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan administrasi dan pengambilan keputusan.

Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado merupakan instansi pemerintah yang berperan dalam mengelola pendapatan asli daerah melalui pajak dan retribusi. Dalam melaksanakan tugasnya, pengelolaan arsip menjadi bagian penting untuk mendukung kelancaran administrasi. Berdasarkan hasil observasi awal, sistem pengelolaan arsip di Bapenda masih bersifat manual dan belum sepenuhnya menerapkan sistem digital. Kondisi ini mengakibatkan beberapa permasalahan, seperti lamanya waktu pencarian arsip yang dapat mencapai tiga hingga empat jam, kurangnya klasifikasi dokumen, serta terbatasnya fasilitas penyimpanan arsip yang memadai.

Selain itu, belum adanya pemisahan yang jelas antara arsip aktif dan arsip inaktif menyebabkan penumpukan dokumen dan kesulitan dalam proses temu balik. Aspek pemeliharaan arsip juga belum diterapkan secara optimal, baik dalam perawatan fisik dokumen, penataan ruang penyimpanan, maupun perlindungan terhadap risiko kerusakan dan kehilangan arsip. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan arsip belum dikelola secara maksimal, dan pemeliharaan arsip belum terlaksana secara efektif untuk menunjang kelancaran administrasi di lingkungan Bapenda Kota Manado.

Ketersediaan arsip yang baik akan memastikan dokumen penting dapat diakses dengan cepat, akurat, dan sesuai kebutuhan. Sementara itu, pemeliharaan arsip yang teratur dan berkelanjutan akan menjaga keutuhan, keamanan, serta

keberlanjutan arsip sebagai sumber informasi yang sah. Kedua aspek tersebut saling berkaitan dalam mewujudkan efektivitas pengelolaan arsip dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian yang mendalam untuk mengkaji sejauh mana ketersediaan dan pemeliharaan arsip telah berperan dalam menunjang efektivitas pengelolaan arsip di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan kondisi aktual di lapangan, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan hambatan dalam proses pengelolaan arsip.

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi Kantor Bapenda Kota Manado dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip, baik melalui penyediaan sarana penyimpanan yang memadai, penerapan pemeliharaan yang sesuai standar, maupun peningkatan kemampuan pegawai dalam mengelola arsip. Dengan demikian, sistem pengelolaan arsip diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan mendukung kelancaran administrasi serta pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Manado.

Dari uraian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Efektivitas Pengelolaan Arsip untuk Menunjang Kelancaran Administrasi di Kantor Bapenda Kota Manado.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang terjadi dalam pengelolaan arsip di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado, antara lain:

- 1) Belum memiliki sistim pengelolaan arsip yang efektif
- 2) Proses pencarian dokumen manual memakan waktu lama, yakni sekitar 3–4 jam
- 3) Pengelolaan tidak efektif sehingga menghambat kelancaran administrasi di Kantor Bapenda Kota Manado
- 4) Pengelolaan arsip yang tidak efektif menyebabkan kesulitan dalam menemukan informasi atau data yang dibutuhkan
- 5) Arsip-arsip yang ada tidak terorganisir dapat mengalami kesulitan dalam penemuan Kembali data atau informasi yang dibutuhkan

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan mendalam, maka ruang lingkup penelitian ada beberapa aspek berikut ini:

1. Ketersediaan Arsip
2. Pemeliharaan Arsip
3. Keamanan Arsip
4. Kemudahan Temu Balik Arsip
5. Pemanfaatan Arsip

Dari aspek tersebut, penelitian ini hanya di batasi pada dua aspek utama, yaitu ketersediaan arsip dan pemeliharaan arsip. Kedua aspek ini menjadi fokus karena sangat berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan arsip dalam menunjang kelancaran administrasi di lingkungan Bapenda Kota Manado

1.4 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian

1.4.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada efektivitas pengelolaan arsip dalam menunjang kelancaran administrasi di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado. Fokus ini mengutamakan pada proses pengelolaan arsip mulai dari ketersediaan, pemeliharaan.

1.4.2 Sub Fokus Penelitian

Untuk mendukung arah penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini dibatasi pada dua subfokus utama yang menjadi inti kajian, yaitu:

- a. Ketersediaan Arsip di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado
- b. Pemeliharaan Arsip di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah, serta fokus dan subfokus penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana ketersediaan arsip di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado dalam menunjang kelancaran administrasi?
2. Bagaimana pemeliharaan arsip dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado untuk mendukung efektivitas pengelolaan arsip dan memperlancar proses administrasi?

1.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.6.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pengelolaan arsip dalam menunjang kelancaran administrasi di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui bagaimana ketersediaan arsip di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado dalam mendukung pelaksanaan administrasi yang efektif dan efisien.
- b) Untuk mengetahui bagaimana pemeliharaan arsip dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado dalam menjaga keutuhan, keteraturan, dan keberlanjutan arsip sebagai pendukung kegiatan administrasi.

1.6.2 Manfaat Penelitian

1) Bagi Peneliti dan Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti serta pembaca mengenai pentingnya pengelolaan arsip dalam menunjang kelancaran administrasi, khususnya di instansi pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama studi dalam bentuk kajian lapangan yang nyata dan aplikatif.

2) Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah dan sumber pembelajaran tambahan di bidang administrasi perkantoran dan manajemen kearsipan, khususnya

bagi mahasiswa Politeknik Negeri Manado. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan kajian dan contoh praktik nyata dalam mata kuliah yang relevan, serta memperkaya khazanah penelitian terapan di lingkungan kampus.

3) Bagi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan rekomendasi yang bermanfaat bagi Kantor Bapenda Kota Manado dalam mengevaluasi dan meningkatkan sistem pengelolaan arsip, baik secara manual maupun digital. Dengan pengelolaan arsip yang lebih efektif, diharapkan proses administrasi akan menjadi lebih cepat, efisien, dan akuntabel, serta mendukung pelayanan publik yang lebih baik.

BAB II

KERANGKA PIKIR TEORITIS

2.1 Konsep Arsip

Arsip merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan administrasi karena berfungsi sebagai sumber informasi, bahan bukti, dan dasar pertanggungjawaban dalam setiap kegiatan organisasi. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan.

Menurut International Council on Archives (ICA, 2018), arsip atau *records* adalah informasi yang direkam dalam bentuk apa pun, yang dibuat atau diterima serta dipelihara oleh lembaga atau individu sebagai bukti dari aktivitas dan fungsi mereka. Dengan demikian, arsip bukan hanya sekadar dokumen tertulis, melainkan bukti autentik dari seluruh kegiatan administratif dan manajerial suatu organisasi.

Dalam konteks pemerintahan, arsip memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran administrasi publik. Arsip berfungsi sebagai pusat ingatan organisasi, alat bukti hukum, serta sumber informasi dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan instansi. Menurut Mandulangi dan Mundung (2023), arsip yang tertata rapi akan memperlancar proses administrasi karena memudahkan temu balik dokumen dan mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Dengan demikian, sistem kearsipan yang baik menjadi kunci

utama terciptanya administrasi pemerintahan yang efisien dan akuntabel.

Selain itu, arsip juga berfungsi sebagai alat kontrol terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi. Melalui arsip, pimpinan dapat menelusuri kembali berbagai keputusan atau kebijakan yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Adilang et al. (2025) yang menyatakan bahwa pengelolaan arsip yang efektif dapat meningkatkan efisiensi kerja pegawai, mempercepat pelayanan, serta meminimalisir kesalahan dalam proses administrasi.

Secara konseptual, arsip memiliki beberapa fungsi utama, yaitu:

1. Fungsi bukti (evidence function) – arsip menjadi bukti otentik dari kegiatan administrasi dan transaksi hukum;
2. Fungsi informasi (information function) – arsip menyediakan data dan fakta untuk mendukung pengambilan keputusan;
3. Fungsi historis (historical function) – arsip menjadi sumber informasi sejarah organisasi;
4. Fungsi manajerial (managerial function) – arsip membantu proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi kegiatan; serta
5. Fungsi akuntabilitas (accountability function) – arsip menjamin pertanggungjawaban terhadap kegiatan dan penggunaan sumber daya organisasi (Putri & Helmi, 2025).

Berdasarkan fungsi-fungsi tersebut, dapat dipahami bahwa arsip merupakan elemen kunci dalam mendukung efektivitas administrasi publik. Kualitas pelayanan administrasi sangat ditentukan oleh sejauh mana arsip dikelola secara sistematis, aman, dan mudah diakses. Dengan kata lain, arsip yang dikelola dengan baik bukan

hanya menyimpan informasi, tetapi juga menjadi dasar bagi efisiensi kerja dan transparansi organisasi pemerintahan seperti Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado.

2.2 Konsep Pengelolaan Arsip

Pengelolaan arsip merupakan kegiatan yang sangat penting dalam penyelenggaraan administrasi karena menentukan sejauh mana efektivitas kerja dan kelancaran pelayanan dapat tercapai. Menurut Sedarmayanti (2018), pengelolaan arsip adalah proses pengaturan dan pengendalian dokumen sejak tahap penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, hingga penyusutan arsip agar informasi yang terkandung di dalamnya tetap terpelihara dan mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan.

Sementara itu, Mandulangi dan Mundung (2023) menjelaskan bahwa pengelolaan arsip mencakup kegiatan pencatatan, penyimpanan, dan penataan dokumen agar sistem kearsipan dapat mendukung kebutuhan administrasi organisasi. Dalam konteks lembaga pemerintah seperti Bapenda Kota Manado, pengelolaan arsip berperan penting dalam menjamin tersedianya data pendapatan daerah yang akurat, transparan, dan mudah diakses, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja instansi.

Menurut Adilang et al. (2025), pengelolaan arsip yang baik tidak hanya menciptakan keteraturan dokumen, tetapi juga meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Hal ini disebabkan karena proses temu balik dokumen menjadi lebih cepat, pengambilan keputusan lebih efisien, dan risiko kehilangan arsip dapat diminimalisir. Oleh karena itu, pengelolaan arsip harus dilakukan secara sistematis,

terencana, dan berkelanjutan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang relevan dengan perkembangan zaman.

2.2.1 Tujuan Pengelolaan Arsip

Tujuan utama dari pengelolaan arsip adalah untuk menjamin bahwa seluruh arsip organisasi dikelola dengan baik agar dapat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Sari & Pratama (2023), pengelolaan arsip bertujuan untuk:

- a) Menjamin tersedianya arsip yang lengkap dan autentik sebagai bukti kegiatan administrasi;
- b) Menjamin keamanan arsip dari kehilangan, kerusakan, dan penyalahgunaan;
- c) Memudahkan temu balik arsip secara cepat dan tepat;
- d) Menjamin efisiensi penggunaan ruang, tenaga, dan waktu dalam penataan dokumen; serta
- e) Mendukung efektivitas penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik.

Dari tujuan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengelolaan arsip bukan hanya kegiatan teknis, tetapi juga strategis karena berkaitan dengan akuntabilitas, efisiensi, dan transparansi organisasi.

2.2.2 Tahapan Pengelolaan Arsip

Menurut Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI, 2022), pengelolaan arsip terdiri atas beberapa tahapan pokok sebagai berikut:

1. Penciptaan Arsip (Creation)

Arsip diciptakan melalui proses kegiatan administrasi seperti surat-menyurat, laporan, catatan, atau dokumen digital yang mencerminkan aktivitas organisasi.

2. Penerimaan dan Pencatatan (Capture)

Arsip yang diterima dicatat dalam sistem agenda, baik manual maupun elektronik, untuk menjamin legalitas dan keabsahan dokumen.

3. Klasifikasi Arsip (Classification)

Arsip dikelompokkan berdasarkan jenis kegiatan, urusan, atau kode klasifikasi tertentu agar mudah ditemukan kembali.

4. Penyimpanan dan Pemeliharaan (Storage and Preservation)

Arsip disimpan pada tempat yang aman dan terpelihara, baik secara fisik maupun digital, agar tidak rusak atau hilang.

5. Penggunaan dan Distribusi (Use)

Arsip digunakan sebagai sumber informasi dalam pelaksanaan tugas serta didistribusikan sesuai kebutuhan administrasi.

6. Penyusutan dan Pemusnahan (Disposition)

Arsip yang telah melewati masa aktif akan disusutkan, dipindahkan, atau dimusnahkan sesuai Jadwal Retensi Arsip (JRA).

Menurut Mandulangi dan Mundung (2023), tahapan pengelolaan arsip ini

harus dilakukan secara disiplin agar dokumen tetap teratur, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kedisiplinan pegawai dalam mengikuti prosedur kearsipan juga menjadi faktor penentu efektivitas kerja organisasi.

2.2.3 Indikator Pengelolaan Arsip

Menurut Pratama et al. (2025), indikator pengelolaan arsip dapat dijelaskan melalui beberapa aspek berikut:

1. Ketersediaan Arsip – sejauh mana arsip tersedia secara lengkap, mutakhir, dan mudah ditemukan.
2. Pemeliharaan Arsip – bagaimana arsip dirawat agar terhindar dari kerusakan fisik maupun digital.
3. Keamanan Arsip – upaya perlindungan arsip dari kehilangan, kebocoran data, atau akses tanpa izin.
4. Kemudahan Temu Balik Arsip – kecepatan dan ketepatan dalam menemukan kembali arsip yang dibutuhkan.
5. Pemanfaatan Arsip – sejauh mana arsip digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan dan peningkatan pelayanan administrasi.

Dari indikator tersebut, penelitian ini menitikberatkan pada dua aspek utama, yaitu ketersediaan arsip dan pemeliharaan arsip. Kedua aspek ini menjadi fokus karena sangat berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan arsip dalam menunjang kelancaran administrasi di lingkungan Bapenda Kota Manado. Sejalan dengan temuan Adilang et al. (2025), ketersediaan arsip yang tertata baik dan pemeliharaan yang terstandar dapat mempercepat proses kerja, meningkatkan koordinasi antarpegawai, serta memperkecil risiko

kesalahan administrasi. Dengan demikian, efektivitas pengelolaan arsip tidak hanya dilihat dari tertibnya dokumen, tetapi juga dari kontribusinya terhadap peningkatan produktivitas dan pelayanan publik.

2.3 Konsep Kelancaran Administrasi

Administrasi merupakan suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien. Dalam kegiatan organisasi, administrasi tidak hanya berhubungan dengan tata usaha, tetapi juga mencakup seluruh proses manajerial yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan.

Menurut Siagian (2010), administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Sementara itu, Hasibuan (2017) menyatakan bahwa administrasi merupakan kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan terhadap pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Kelancaran administrasi mengacu pada kondisi di mana seluruh kegiatan tata usaha dan manajerial berjalan tertib, teratur, serta tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut Sedarmayanti (2018), administrasi dikatakan lancar apabila dokumen yang diperlukan tersedia tepat waktu, proses surat-menyurat dan pencatatan berjalan tanpa hambatan, serta komunikasi antarbagian berlangsung efektif.

2.3.1 Pengertian Kelancaran Administrasi

Kelancaran administrasi merupakan ukuran sejauh mana kegiatan

administrasi dapat berjalan tanpa hambatan berarti, baik dari aspek prosedural, teknis, maupun koordinatif. Menurut Putri & Manueke (2023), kelancaran administrasi dapat diartikan sebagai kondisi di mana seluruh kegiatan administratif—seperti pengarsipan, surat-menyurat, dan pelaporan—berjalan dengan baik, teratur, dan sesuai standar operasional prosedur (SOP).

Dengan demikian, kelancaran administrasi merupakan hasil dari sistem kerja yang tertata, ketersediaan data dan arsip yang lengkap, serta kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Ketika sistem administrasi berjalan lancar, maka kinerja organisasi juga meningkat karena keputusan dapat diambil dengan cepat dan tepat.

2.3.2 Tujuan dan Manfaat Kelancaran Administrasi

Menurut Sedarmayanti (2018), tujuan utama dari kelancaran administrasi adalah menciptakan sistem kerja yang efisien dan tertib sehingga mendukung tercapainya tujuan organisasi. Beberapa tujuan kelancaran administrasi antara lain:

- a) Menjamin keteraturan birokrasi melalui sistem kerja yang sesuai SOP;
- b) Meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga dalam proses pelayanan administrasi;
- c) Mempermudah temu balik data dan informasi;
- d) Mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan tepat; serta
- e) Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Adilang et al. (2025), kelancaran administrasi juga berdampak

langsung terhadap efektivitas kerja pegawai. Arsip yang tertata rapi mempercepat proses pencarian informasi, mengurangi kesalahan administrasi, dan meningkatkan produktivitas. Dengan demikian, kelancaran administrasi bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga berhubungan erat dengan manajemen kinerja dan tata kelola organisasi.

2.3.3 Indikator Kelancaran Administrasi

Menurut Pratama & Sari (2023), indikator kelancaran administrasi dapat diukur melalui beberapa aspek berikut:

- a) Ketepatan waktu penyelesaian tugas, menunjukkan seberapa cepat dan tepat kegiatan administrasi diselesaikan.
- b) Keteraturan prosedur kerja, yaitu sejauh mana pelaksanaan tugas mengikuti sistem dan SOP yang berlaku.
- c) Kelengkapan data dan arsip, meliputi ketersediaan dokumen penting yang mendukung kegiatan administrasi.
- d) Kemudahan akses informasi, yaitu kemampuan pegawai menemukan data atau dokumen dengan cepat dan akurat.
- e) Koordinasi antarbagian, menunjukkan sejauh mana komunikasi dan kerja sama antarunit berjalan baik untuk mendukung proses administrasi.

Apabila seluruh indikator tersebut terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi organisasi berjalan lancar. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Mandulangi & Mundung (2023) yang menyatakan bahwa sistem pengelolaan arsip yang baik berkontribusi langsung terhadap kelancaran proses tata usaha dan pelayanan publik.

2.4 Hubungan Antar Konsep

Hubungan antar konsep dalam penelitian ini menggambarkan keterkaitan antara pengelolaan arsip dengan kelancaran administrasi. Berdasarkan landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, kedua konsep tersebut memiliki hubungan yang saling memengaruhi dan membentuk suatu sistem kerja administratif yang efisien dan tertib.

2.4.1 Pengelolaan Arsip dan Efektivitas Kinerja

Pengelolaan arsip yang baik akan menghasilkan sistem kerja yang lebih efektif karena setiap dokumen dan informasi dapat ditemukan dengan cepat dan tepat saat dibutuhkan. Adilang et al. (2025) menjelaskan bahwa efektivitas kerja pegawai meningkat apabila arsip dikelola secara sistematis melalui penataan, penyimpanan, dan pemeliharaan yang teratur.

Efektivitas pengelolaan arsip juga membantu meningkatkan produktivitas karena waktu kerja tidak terbuang untuk mencari dokumen yang hilang atau terselip. Dengan demikian, pengelolaan arsip menjadi dasar bagi terciptanya efektivitas kinerja administratif.

2.4.2 Pengelolaan Arsip dan Kelancaran Administrasi

Menurut Mandulangi & Mundung (2023), sistem pengelolaan arsip yang baik secara langsung memperlancar proses administrasi karena memudahkan temu balik dokumen, mempercepat penyusunan laporan, serta mendukung ketepatan pelayanan publik. Arsip yang tertata dengan baik menjamin tersedianya informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Sebaliknya, apabila pengelolaan arsip tidak

dilakukan dengan benar, proses administrasi akan mengalami hambatan seperti keterlambatan pelayanan, duplikasi data, atau kesalahan pencatatan. Oleh karena itu, pengelolaan arsip yang efektif menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kelancaran administrasi.

3 Hubungan Efektivitas Pengelolaan Arsip terhadap Kelancaran Administrasi

Efektivitas pengelolaan arsip diukur melalui ketersediaan arsip dan pemeliharaan arsip. Apabila arsip tersedia secara lengkap, teratur, dan aman, serta dipelihara dengan baik, maka seluruh kegiatan administrasi dapat berjalan lancar. Hal ini karena pegawai dapat mengakses data dengan cepat, menghindari kehilangan dokumen, dan bekerja sesuai prosedur.

Dengan demikian, semakin efektif pengelolaan arsip dilakukan, semakin lancar pula administrasi organisasi berjalan. Efektivitas pengelolaan arsip menciptakan efisiensi waktu, keteraturan kerja, serta meningkatkan keandalan pelayanan publik di Bapenda Kota Manado.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
Maeann Dianesary Adilang, dkk (2025)“Pengelolaan Manajemen Arsip dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung.”	Pengelolaan arsip yang sistematis meningkatkan efektivitas kerja dan ketepatan pelayanan administrasi.	Fokus penelitian terdahulu pada efektivitas kerja, penelitian ini menekankan efektivitas pengelolaan arsip terhadap kelancaran administrasi di instansi pemerintah.
Jufrina Mandulangi & Deky E. W. Mundung (2023)“Prosedur Sistem Penataan Arsip di Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.”	Penataan arsip yang baik memperlancar proses administrasi dan meningkatkan efisiensi temu balik dokumen.	Penelitian terdahulu membahas arsip akademik, penelitian ini membahas arsip pemerintahan pada Bapenda Kota Manado.
Putri & Helmi (2025)“Implementasi Manajemen Kearsipan Digital terhadap Efisiensi Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah.”	Arsip digital mempercepat pelayanan dan efisiensi administrasi publik.	Penelitian terdahulu menitikberatkan pada arsip digital, sedangkan penelitian ini fokus pada efektivitas pengelolaan arsip konvensional terhadap kelancaran administrasi.

Sari & Pratama (2023)“Pengaruh Pengelolaan Arsip terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu.”	Terdapat pengaruh signifikan antara pengelolaan arsip dan efektivitas kerja pegawai. Arsip yang tertata mempercepat pelayanan.	Fokus penelitian terdahulu pada efektivitas kerja pegawai, penelitian ini pada kelancaran administrasi organisasi.
Fathurrohman, dkk (2022)“Pengelolaan Arsip Elektronik dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pemerintah Daerah.”	Sistem arsip elektronik mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi kerja.	Penelitian terdahulu menyoroti penggunaan arsip digital, penelitian ini menyoroti efektivitas pengelolaan arsip secara umum terhadap kelancaran administrasi.
Widya Rahmawati (2021)“Hubungan Pengelolaan Arsip dengan Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Bandung.”	Pengelolaan arsip yang baik meningkatkan produktivitas dan ketertiban administrasi.	Penelitian terdahulu menilai produktivitas kerja, penelitian ini mengaitkan efektivitas arsip dengan kelancaran administrasi.
Febriani & Suryanto (2020)“Sistem Pengelolaan Arsip untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Tlogosari Kulon.”	Sistem pengelolaan arsip yang tertata mempercepat pelayanan dan mendukung efisiensi administrasi.	Penelitian terdahulu fokus pada pelayanan publik eksternal, penelitian ini fokus pada administrasi internal pemerintahan.
Nurjanah (2022)“Analisis Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Kantor Camat Panakkukang Makassar.”	Pengelolaan arsip berperan penting dalam memperlancar proses pelayanan administrasi dan	Penelitian terdahulu fokus pada efektivitas pelayanan publik, penelitian ini pada kelancaran administrasi

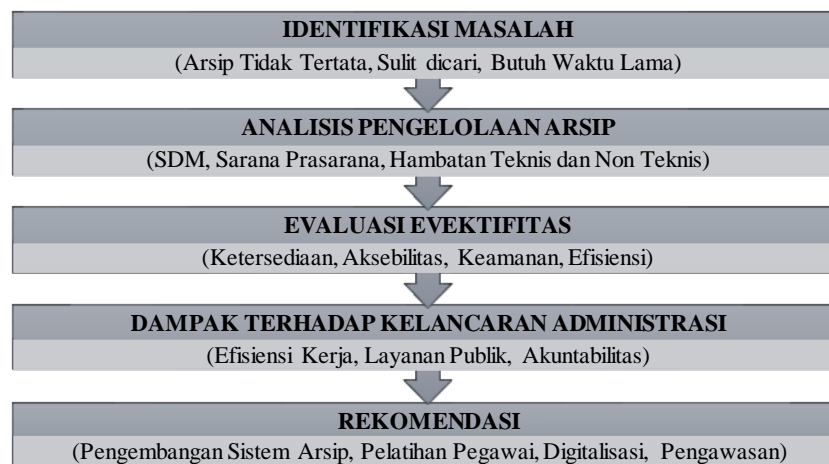
meningkatkan internal lembaga
kecepatan kerja pemerintahan
pegawai. (Bapenda).

Lumenta & Tewal Sistem kearsipan Penelitian terdahulu
(2021)“Pengaruh Sistem yang baik meneliti pelayanan
Kearsipan terhadap meningkatkan eksternal, penelitian ini
Efektivitas Pelayanan efektivitas pelayanan meneliti efektivitas
Administrasi di Dinas administrasi publik. pengelolaan arsip
Kependudukan dan Catatan terhadap kelancaran
Sipil Manado.” administrasi internal.

Simatupang, N. Pengelolaan arsip Penelitian terdahulu
(2020)“Manajemen sistematis menekankan efektivitas
Kearsipan dalam Mendukung meningkatkan kerja, penelitian ini
Efektivitas Kerja Pegawai di efisiensi dan menekankan efektivitas
Instansi Pemerintah Kota mendukung pengelolaan arsip
Medan.” kelancaran terhadap kelancaran
administrasi instansi. administrasi sebagai
hasil organisasi.

Sumber : Diolah data penulis 2025

2.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1

Kerangka Berpikir

Sumber : Diolah data penulis 2025

Kerangka berpikir penelitian ini berangkat dari permasalahan pengelolaan arsip di Kantor Bapenda Kota Manado yang belum tertata dengan baik sehingga menyulitkan penemuan kembali dokumen dan menghambat kelancaran administrasi. Permasalahan tersebut dianalisis melalui aspek sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta prosedur kerja yang ada, kemudian dievaluasi ewektifitas nya berdasarkan ketersediaan, aksesibilitas, keamanan, dan efisiensi

arsip. Hasil evaluasi tersebut dihubungkan dengan dampaknya terhadap kelancaran administrasi, seperti efisiensi kerja, kualitas pelayanan publik, dan akuntabilitas. Selanjutnya, penelitian ini menghasilkan rekomendasi berupa pengembangan sistem arsip, pelatihan pegawai, digitalisasi, serta pengawasan berkala guna meningkatkan ewektifitas pengelolaan arsip untuk menunjang kelancaran administrasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) yang berlokasi di Jl. Mantos No.2 Sario Tumpaan, Kec. Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara karena kantor ini merupakan instansi yang menangani pengelolaan pendapatan daerah dan memiliki kegiatan administrasi yang intensif serta memerlukan sistem pengelolaan arsip yang tertib dan efektif.

Penulis terlebih dahulu melaksanakan kegiatan magang di kantor tersebut sejak 3 Februari 2025 hingga 31 Mei 2025. Sementara itu, pengambilan data penelitian secara khusus dilakukan mulai 24 September 2025, dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan untuk mendukung penyusunan skripsi ini.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan melalui pengumpulan data berupa kata-kata, narasi, dan dokumen, bukan dalam bentuk angka atau statistik.

Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mengetahui dan menggambarkan bagaimana epektifitas pengelolaan arsip dalam menunjang kelancaran administrasi di Kantor Bapenda. Penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran kuantitatif, melainkan pada pemahaman makna, proses, dan kondisi faktual yang terjadi di lingkungan kerja, khususnya dalam sistem pengelolaan arsip.

Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi dari berbagai perspektif, termasuk pandangan dan pengalaman pegawai yang terlibat langsung dalam proses pengelolaan arsip. Melalui metode ini pula, akan diperoleh gambaran yang utuh mengenai praktik administrasi yang sedang berjalan, kendala-kendala yang dihadapi, serta potensi perbaikannya.

3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti sebagai instrumen utama (human instrument) memegang peran penting dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data. Instrumen pendukung lainnya yang digunakan untuk menunjang pengumpulan data meliputi pedoman wawancara, pedoman observasi, dan dokumentasi.

a) Instrumen Wawancara

Instrumen wawancara digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari para pegawai maupun pihak yang berperan dalam pengelolaan arsip di Kantor BAPENDA Kota Manado. Pedoman wawancara disusun dalam bentuk pertanyaan semi-terstruktur, sehingga peneliti memiliki kerangka pertanyaan pokok tetapi tetap memberikan ruang bagi responden untuk menjelaskan secara bebas sesuai dengan pengalaman dan pemahamannya.

b) Instrumen Observasi

Instrumen observasi digunakan untuk mengamati langsung aktivitas pengelolaan arsip di kantor BAPENDA. Observasi dilakukan baik terhadap tata cara penyimpanan, kondisi ruang arsip, sarana prasarana, maupun

bagaimana pegawai mencari dan menggunakan arsip dalam mendukung tugas administrasi sehari-hari.

c) Instrumen Dokumentasi

Instrumen dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dari berbagai dokumen resmi maupun arsip yang tersedia di Kantor BAPENDA Kota Manado. Dokumen yang diteliti antara lain adalah Prosedur pengelolaan arsip, laporan kegiatan administrasi, struktur organisasi, pedoman kerja, serta berbagai arsip yang digunakan dalam mendukung pelayanan administrasi.

3.4 Data dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan bukan berupa angka, tetapi berupa informasi mendalam, naratif, dan kontekstual yang diperoleh melalui interaksi langsung dengan sumber data. Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data ini dikumpulkan dari pegawai atau petugas pengelola arsip di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), serta pihak-pihak terkait lainnya yang memahami proses administrasi dan pengarsipan.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari dokumen, laporan, kebijakan, SOP (Standar Operasional Prosedur), dan catatan arsip di kantor Bapenda yang berkaitan dengan sistem administrasi dan pengelolaan arsip. Data ini juga mencakup peraturan perundang-undangan seperti

Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, serta literatur dari jurnal dan buku ilmiah.

3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode berikut:

a) Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pengelolaan arsip di Kantor Bapenda, seperti proses pencatatan, penyimpanan, dan pengambilan arsip. Observasi dilakukan untuk melihat kondisi aktual di lapangan secara objektif.

b) Wawancara Mendalam

Peneliti mewawancarai secara langsung pegawai pajak dan retribusi se yang terkait dengan proses administrasi. Wawancara dilakukan secara terbuka dengan pedoman umum agar responden bebas menjelaskan berdasarkan pengalaman dan pemahamannya.

c) Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan dokumen pendukung seperti SOP pengelolaan arsip, struktur organisasi, arsip aktif dan inaktif, serta foto kegiatan administrasi sebagai bukti fisik yang memperkuat data hasil wawancara dan observasi.

3.6 Sumber dan Informan Penelitian

Adapun sumber data dalam penelitian ini meliputi:

a) **Informan Utama:** Pegawai atau staf yang bertanggung jawab dalam

pengelolaan arsip di Kantor Bapenda.

- b) **Dokumen dan Arsip:** Dokumen arsip aktif maupun inaktif, SOP pengelolaan arsip, laporan kegiatan, serta pedoman internal instansi.

Dengan menggabungkan data primer dan sekunder dari berbagai sumber yang relevan, peneliti diharapkan dapat memperoleh gambaran yang komprehensif tentang efektivitas pengelolaan arsip dalam menunjang kelancaran administrasi di Kantor Bapenda Kota Manado.

Tabel 2
Informan Penelitian

No	Informan	Posisi
1	Bapak Anto	Pegawai Pajak dan Retribusi
2	Bapak Yansen	Pegawai Pajak dan Retribusi
3	Bapak Bruri	Pegawai Pajak dan Retribusi
4	Bapak Janis	Pegawai Pajak dan Retribusi
5	Ibu Amel	Pegawai Pajak dan Retribusi
6	Ibu Silfana	Pegawai Pajak dan Retribusi
Jumlah		6 Orang

Sumber: Olahan data penulis 2025

3.7 Prosedur Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara simultan selama proses pengumpulan data berlangsung. Tujuannya adalah untuk memahami makna, pola, dan hubungan dari data yang diperoleh, bukan untuk menghitung atau mengukur. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (1994), yang meliputi tiga tahapan utama:

a) Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses pemilahan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah dari lapangan menjadi

informasi yang bermakna. Dalam tahap ini, peneliti mulai memilih data yang relevan dengan fokus penelitian, seperti pernyataan informan mengenai pengelolaan arsip, hambatan administrasi, atau indikator efektivitas .

b) Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, kutipan langsung, atau matriks sederhana yang memudahkan peneliti melihat pola-pola dan hubungan antar kategori data. Penyajian ini membantu dalam proses interpretasi awal sebelum penarikan kesimpulan. Misalnya, temuan dari wawancara dan observasi disajikan dalam tabel atau ringkasan tematik.

c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification)

Tahap ini merupakan proses mencari makna, pola, hubungan sebab-akibat, dan penarikan kesimpulan dari data yang telah direduksi dan disajikan. Peneliti memastikan bahwa kesimpulan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan melalui proses verifikasi berulang, seperti triangulasi dan pengecekan silang dengan informan.

3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian kualitatif, digunakan empat kriteria utama sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017) dan Arnild Augina Mekarisce (2020), yaitu: kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Berikut penjelasannya:

a) Kredibilitas (Credibility)

Kredibilitas adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Kredibilitas data diperiksa melalui kelengkapan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data dari hasil wawancara informan yang dapat dipercaya kebenarannya. Penerapan konsep ini pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dalam penelitian kuantitatif.

Pertama, criteria ini berfungsi untuk melaksanakan “*inquiry*” sehingga tingkat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Cara-cara yang digunakan dalam penelitian ini agar dapat menentukan derajat kepercayaan membicarakannya dengan orang lain atau wawancara dengan informan dan triangulasi.

Untuk itu dalam penelitian ini dilakukan pengamatan mengenai pentingnya pengelolaan arsip dan kelancaran administrasi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan di Kantor Bapenda Manado. Dan untuk mengetahui kendala-kendala yang ada di dalamnya serta cara mengatasi kendala-kendala tersebut. Selama proses penelitian berlangsung membicarakan pada orang lain yang mengetahui dan mengerti tentang objek penelitian.

b) Transferabilitass (Transferability)

Transferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya

hasil penelitian pada populasi yang ada. Bila pembaca hasil penelitian memperoleh gambaran yang jelas, suatu penelitian dapat diberlakukan (transferability), maka peneliti tersebut memenuhi standar transferabilitas. Sanafiah *dalam* Sugiyono (2014:469).

Pengujian transferabilitas dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dapat diterapkan pada Kantor Bapenda Manado. Dari segi kredibilitas data yang diperoleh dapat dipercaya, karena sumber data yang ada dapat dipercaya, data yang diperoleh benar-benar bersifat naturalistic dari berbagai sumber data, dan didukung pula dengan teori yang sesuai dengan apa yang diteliti, selain itu penelitian ini menurut penulis dapat dipahami oleh orang lain, dan dapat diterapkan karena memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

c) Dependabilitas (Dependability)

Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dalam uji dependability lebih kepada peneliti. Jika proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak reliable atau dependable. Jika penelitian tak mempunyai dan tak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya”, maka dependabilitas penelitiannya dapat diragukan Faisal *dalam* Sugiyono (2014:445).

Proses penelitian dimulai dari pengamatan langsung penulis selama mengikuti kegiatan magang, dari magang tersebut penulis mengidentifikasi masalah yang faktanya terjadi pada kantor tersebut, menentukan fokus

penelitian, melanjutkan penelitian dengan melakukan wawancara kepada karyawan yang dijadikan sebagai informan, dapat dibuktikan lewat surat peneliti kembali ke lapangan, dokumentasi pada saat wawancara, dan pada saat analisis data, untuk menunjukkan ketepatan dari penelitian yang dilakukan maka peneliti menggunakan berbagai referensi dari buku dan jurnal, sehingga penelitian ini dapat dikatakan reliable.

d) Konfirmabilitas (Confirmability)

Pengujian konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan.

Pengujian konfirmabilitas dalam penelitian ini hampir sama seperti pengujian dependabilitas, tetapi pada pengujian konfirmabilitas lebih menekankan pada hasil penelitian yang ditemukan dalam penelitian. Untuk menguji konfirmabilitas penelitian ini, dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang tertera, Data hasil penelitian kualitatif ini harus dapat atau sedapat mungkin tidak mengubah atau relatif tetap

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Gambaran Umum BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA)



Gambar 2

Logo Perusahaan

Sumber : Data Perusahaan tahun 2025

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam mengelola dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Bapenda menjadi ujung tombak pemerintah kota dalam hal pemungutan pajak daerah serta retribusi daerah guna mendukung pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik di wilayah Kota Manado.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Bapenda tidak hanya fokus pada aspek pemungutan, tetapi juga pada pelayanan publik, pengelolaan data perpajakan, pemanfaatan teknologi informasi, serta edukasi kepada masyarakat terkait pentingnya membayar pajak. Keberadaan Bapenda sangat

strategis karena berkontribusi langsung terhadap keberlangsungan pembangunan daerah.

Organisasi ini dipimpin oleh seorang Kepala Badan, dan dibantu oleh seorang Sekretaris Badan, serta beberapa kepala bidang dan sub-bidang yang masing-masing menangani bagian tertentu dari sistem perpajakan dan administrasi daerah. Salah satu bidang kunci adalah Bidang Pembukuan, Pelaporan, dan Teknologi Informasi, yang bertugas mengelola seluruh pencatatan penerimaan daerah, menyusun laporan keuangan, dan mengembangkan sistem informasi perpajakan berbasis digital agar proses administrasi lebih cepat, akurat, dan transparan.

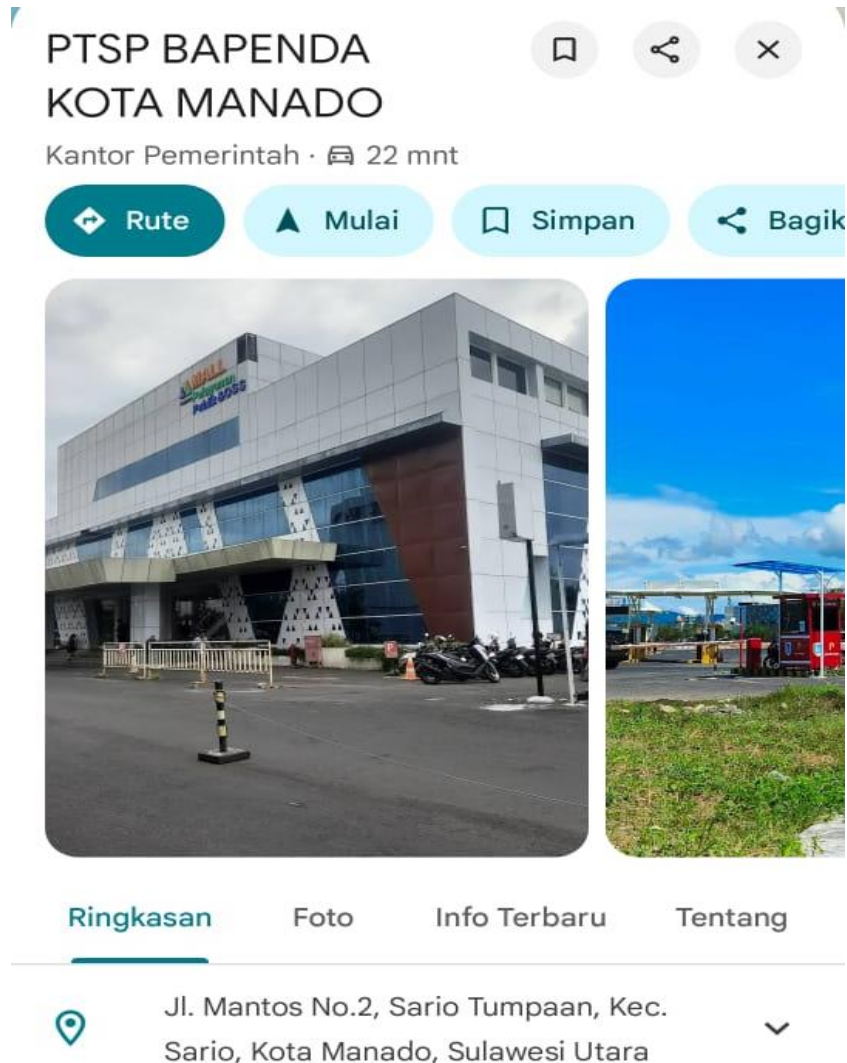
Bapenda Kota Manado juga terus berupaya berinovasi dalam memberikan layanan kepada wajib pajak—mulai dari sistem pendaftaran online hingga aplikasi pelaporan real-time—sebagai langkah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di bidang keuangan daerah.

Sebagai tempat magang, Bapenda memberikan pengalaman yang sangat relevan bagi mahasiswa, khususnya dalam memahami administrasi publik, manajemen pelayanan, dan sistem pengelolaan pajak daerah secara praktis. Melalui kegiatan magang di instansi ini, mahasiswa dapat mengenal langsung dinamika kerja pemerintahan daerah dan peran penting bidang pembukuan, pelaporan, serta teknologi informasi dalam menjaga akuntabilitas dan efisiensi keuangan kota.

4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan

Nama : BADAN PENDAPATAN DAERAH(BAPENDA)
KOTA MANADO

Alamat : JL, Piere Tendean, sario Tumpaan, Kec, sario Kota manado



Gambar 3

Peta BAPENDA KOTA MANADO

Sumber: Data Bapenda 2025

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Melayani dengan CERDAS.

b. Misi

1. Membangun Kota yang memiliki daya saing, dengan berorientasi pada peningkatan daya tarik investasi serta penguatan sektor ekonomi lokal.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pendapatan daerah, melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Meningkatkan profesionalisme aparatur dalam pengelolaan pendapatan daerah, dengan mengedepankan integritas dan akuntabilitas.
4. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, melalui sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan.

4.1.4 Sumber Daya Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) memiliki sumber daya yang dapat menunjang kegiatan kerja, diantaranya adalah sumber daya manusia yang ada diperusahaan dilihat dari bidang tugas, untuk datanya bisa dilihat pada Tabel 3

Tabel 3
Sumber Daya Manusia Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)

No.	Jabatan	Keterangan
1	Kepala Badan	1 orang
2	Sekretaris	1 orang
3.	Kepala sub bagian umum dan kepegawaian	1 orang
4.	Perencanaan ahli mudah	1 orang
5.	Analisis kebijakan ahli mudah	2 orang
7.	Kepala bidang pelayanan pajak dan retribusi	1 orang
8.	Kasub pendaftan dan pendataan	1 orang
9	Kasub retribusi	1 orang
10	Kepala bidang PBB	1 orang
11	Kasubid PBB	1 orang
12	Kasubid penagihan	1 orang
13	Kepala bidang pembukuan, pelaporan teknologi informasi	1 orang
14	Kasub persediaan benda berharga	1 orang
15	Kasubid teknologi informasi pajak daerah	1 orang
16	Kepala bidang pembinaan, pengendalian dan pengawasan oprasional	1 orang
17	Kasubid pengawasan pengelolaan pajak dan retribusi	1 orang
18	Kasub keberatan dan sengketa pajak dan retribusi	1 orang
19	Kepala UPTD 1	1 orang
20	Kepala UPTD 2	1 orang
21	Kepala UPTD 3	1 orang
22	KTU UPTD 1	1 orang
23	KTU UPTD 2	1 orang
24	KTU UPTD 3	1 orang
Jumlah		24 orang

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) 2025

Berdasarkan data yang telah diuraikan pada Tabel diatas, jumlah karyawan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) berjumlah 24 orang. Selain sumber manusia, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) juga memiliki sumber daya peralatan yang menjadi penunjang kelancaran oprasional dan pelayanan kepada nasabah. Peralatan ini mencakup sarana kerja, teknologi pendukung, serta

fasilitas keaman yang digunakan setiap hari oleh kariyawan dalam menjalankan tugasnya. Bisa dilihat pada tabel 4

Tabel 4
Inventaris Peralatan Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)

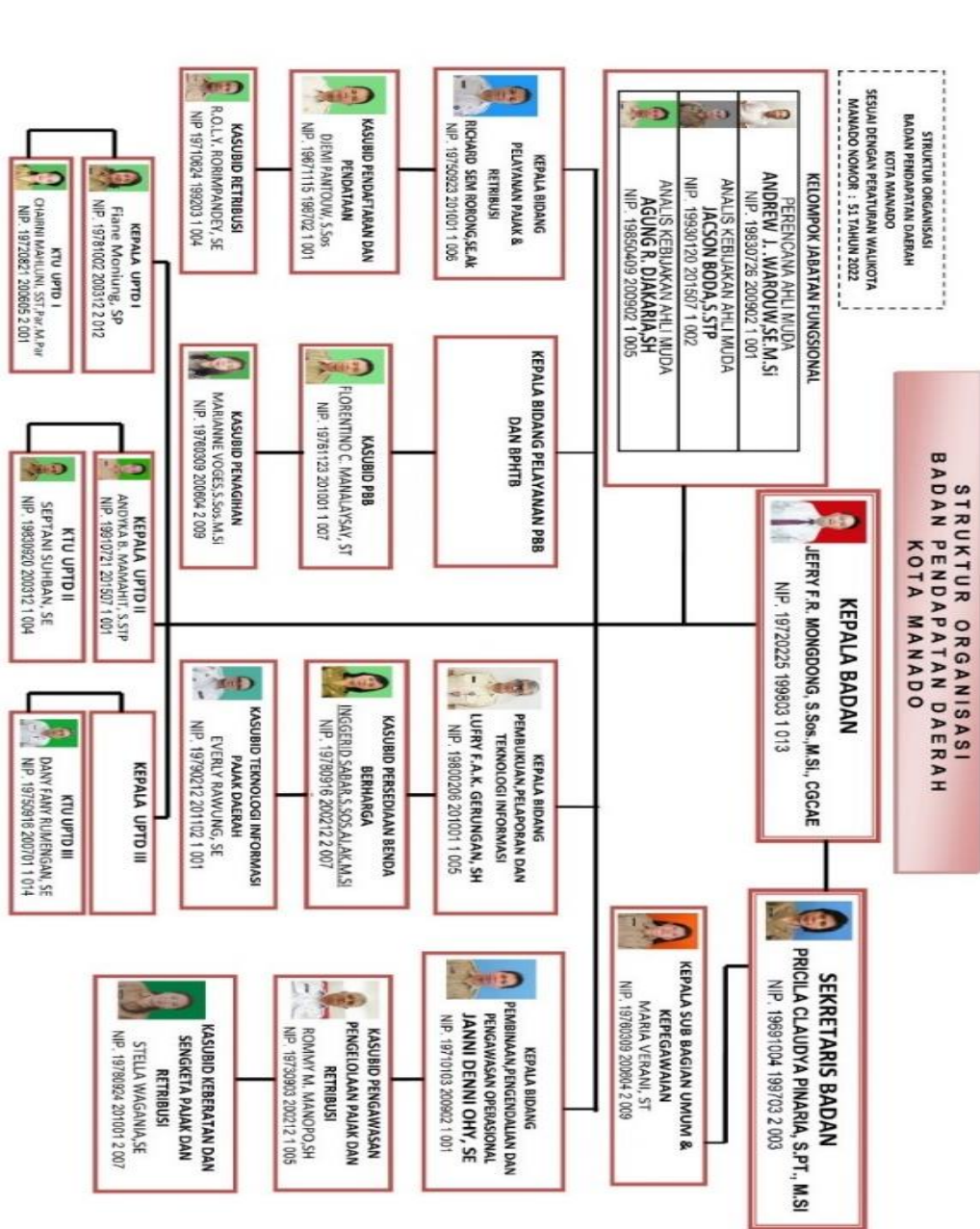
No	Jenis Peralatan	Jumlah Unit
1.	Komputer	8
2.	Mesin Fax	3
3.	Printer	8
4.	<i>Lemari Arsip</i>	5
5.	Pendingin Ruangan	4
6.	Meja Kerja	8
7.	Kursi	8
8.	Telepon	2
9.	Rak Penyimpanan Barang Umum	5
10.	Mesin FotoCopy	3
11.	TV/Monitor Presentasi	2
12.	Tempat Olahraga	1
TOTAL		57

No	Jenis Kendaraan	Jumlah Unit
1.	Mobil	1
2.	Motor	1
Total		2

Sumber :Bapenda 2025

4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Adapun struktur organisasi di Kantor Bapenda seperti terlihat pada gambar berikut ini.



Gambar 4

Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda)

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) 2025

Berdasarkan data di atas, jumlah pegawai di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) adalah sebanyak 25 orang. Setiap pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelangsungan operasional perusahaan. Adapun tugas pokok dari masing-masing jabatan dapat dilihat pada uraian berikut

4.1.6 Uraian Kerja (*Job Description*)

a) Kepala Badan

Bertanggung jawab atas keseluruhan pelaksanaan tugas Badan Pendapatan Daerah. Memimpin, mengkoordinasikan, dan mengawasi pelaksanaan kebijakan pemungutan pendapatan daerah sesuai peraturan perundang-undangan

b) Sekretaris

Mengelola administrasi keuangan, kepegawaian, perlengkapan, dan umum, serta memberikan dukungan administratif dan teknis kepada seluruh bidang dalam Bapenda.

c) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Menangani urusan umum, kepegawaian, perlengkapan, arsip, serta kegiatan administrasi lainnya agar mendukung kelancaran operasional kantor.

d) Perencana Ahli Muda

Melakukan penyusunan, evaluasi, dan pelaporan rencana strategis, rencana kerja, serta analisis perencanaan pendapatan daerah.

e) Analis Kebijakan Ahli Muda

Menganalisis dan mengevaluasi kebijakan pemungutan dan peningkatan pendapatan daerah, serta memberikan rekomendasi pengambilan keputusan berbasis data.

f) Kepala Bidang Pelayanan Pajak dan Retribusi

Bertanggung jawab atas perumusan dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pajak dan retribusi daerah agar sesuai ketentuan.

g) Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan

Melaksanakan pendaftaran wajib pajak dan pendataan objek pajak untuk memastikan basis data yang akurat.

h) Kepala Sub Bidang Retribusi

Menyusun strategi dan pelaksanaan pemungutan retribusi daerah serta melakukan monitoring dan evaluasi.

i) Kepala Bidang PBB (Pajak Bumi dan Bangunan)

Mengelola administrasi, pelayanan, dan pengawasan atas pemungutan PBB dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

j) Kepala Sub Bidang PBB

Menyusun kebijakan teknis dan operasional pelaksanaan pemungutan dan penetapan PBB.

k) Kepala Sub Bidang Penagihan

Menangani proses penagihan terhadap pajak dan retribusi yang belum dibayar atau tertunggak sesuai prosedur.

l) Kepala Bidang Pembukuan, Pelaporan, dan Teknologi**Informasi**

Bertanggung jawab terhadap pencatatan, pelaporan keuangan, serta pengembangan dan pengelolaan sistem informasi perpajakan.

m) Kepala Sub Bidang Persediaan Benda Berharga

Mengelola penyimpanan, pengeluaran, dan pelaporan atas benda berharga yang berkaitan dengan pajak dan retribusi.

n) Kepala Sub Bidang Teknologi Informasi Pajak Daerah

Menyusun sistem dan aplikasi pendukung administrasi pajak serta menjamin ketersediaan dan keamanan data digital.

o) Kepala Bidang Pembinaan, Pengendalian, dan Pengawasan**Operasional**

Mengkoordinasikan pelaksanaan pengawasan internal dan pembinaan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak dan retribusi.

p) Kepala Sub Bidang Pengawasan Pengelolaan Pajak dan**Retribusi**

Melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pengelolaan pajak dan retribusi agar sesuai ketentuan.

q) Kepala Sub Bidang Keberatan dan Sengketa Pajak dan**Retribusi**

Menangani penyelesaian keberatan dari wajib pajak dan menyelesaikan sengketa administratif perpajakan.

r) Kepala UPTD 1 / 2 / 3 (Unit Pelaksana Teknis Daerah)

Mengelola pelaksanaan pemungutan pajak dan retribusi di wilayah tugas masing-masing sesuai dengan kebijakan Bapenda.

s) KTU UPTD 1 / 2 / 3 (Kepala Tata Usaha UPTD)

Menangani urusan administrasi, surat-menyurat, dan pelaporan operasional di masing-masing UPTD.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado dengan melibatkan enam informan dari bidang, pajak dan retribusi, Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelolaan arsip di Bapenda telah mengalami kemajuan, meskipun masih terdapat kendala yang perlu dibenahi. Berikut ini penjelasan mengenai ketersediaan arsip dan pemeliharaan arsip:

A. Ketersediaan Arsip

ketersediaan arsip di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado dalam mendukung pelaksanaan administrasi yang efektif dan efisien. Di Kantor Bapenda bahwa aspek ketersediaan arsip belum dikelola dengan baik. Dokumen pajak dan laporan penerimaan belum tersusun dengan rapi dan susah ditemukan, di mana terdapat arsip masih disimpan secara manual dan belum teratur sehingga memperlambat proses pencarian pada saat dibutuhkan dikarenakan arsip menumpuk. Sistem penyimpanan hanya berdasarkan klasifikasi jenis pajak dan tahun pelaporan yang tidak tersusun dengan baik sehingga pada saat pencarian manual sulit ditemukan. Arsip-arsip tersebut tidak terpelihara dengan baik karena disusun bertumpuk setiap ada penambahan arsip setiap hari. Namun demikian, arsip-arsip yang tersedia tetap menjadi sumber informasi penting dalam kegiatan administrasi, terutama dalam penyusunan laporan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian menekankan bahwa untuk mencapai pelaksanaan administrasi yang lebih efektif dan efisien, Bapenda perlu memperbaiki sistem ketersediaan

arsip dengan menerapkan sistem klasifikasi yang terstandar, agar memudahkan dalam penemuan kembali arsip yang dibutuhkan serta peningkatan sarana penyimpanan agar proses kerja menjadi lebih cepat, tertib, dan akuntabel.

B. Pemeliharaan Arsip

Pemeliharaan arsip, perlu di tingkatkan oleh pegawai karena arsip tersebut sangat membantu kelancaran pekerjaan administrasi, Pemeliharaan arsip di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado masih dilakukan secara manual dan belum sepenuhnya teratur. Berdasarkan hasil observasi, arsip yang ada belum diklasifikasikan secara sistematis antara arsip aktif dan inaktif sehingga sering terjadi penumpukan dokumen. Kondisi ruang penyimpanan juga belum sepenuhnya memenuhi standar kearsipan, seperti belum adanya sistem pelindung terhadap kerusakan akibat kelembapan, debu, atau usia kertas.

Selain itu, kegiatan pemeliharaan masih terbatas pada penataan ulang arsip secara berkala tanpa adanya program digitalisasi yang berkelanjutan. Padahal, penggunaan sistem digital sangat diperlukan untuk menjaga keutuhan dan keberlanjutan arsip jangka panjang. Kurangnya fasilitas penyimpanan serta belum adanya pelatihan khusus bagi pegawai dalam bidang kearsipan juga menjadi kendala dalam menjaga keteraturan dan keamanan dokumen.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemeliharaan arsip di Bapenda Kota Manado belum dilaksanakan secara optimal. Diperlukan peningkatan sistem pemeliharaan melalui penataan ruang arsip yang sesuai standar, penerapan digitalisasi, serta peningkatan kompetensi pegawai agar arsip dapat terpelihara dengan baik, tetap utuh, dan mudah diakses untuk menunjang kelancaran administrasi.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Ketersediaan Arsip Efektivitas Pengelolaan Arsip Untuk Menunjang Kelancaran Administrasi Di Kantor Bapenda Kota Manado

- A. Bagaimana kondisi ketersediaan arsip di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado dalam menunjang pelaksanaan kegiatan administrasi?

Tabel 5

Jawaban Informan Mengenai Ketersediaan Arsip di Bapenda Kota Manado

Informan	Jawaban	Ket
1	Arsip masih sulit di temukan, sebagian data pajak dan retribusi,tetapi arsip lama masih disimpan manual.	24/09/2025 11:00
2	Arsip pelaporan lengkap dan tersedia baik dalam bentuk fisik maupun digital, namun sebagian data lama belum diperbarui,sehingga masih membutuhkan waktu untuk di perbaharui	24/09/2025 11:20
3	Arsip belum terlalu lengkap, untuk dari itu pencarian dokumen manual masih membutuhkan waktu.	24/09/2025 11:40
4	Sebagian arsip sudah terintegrasi ke sistem internal, namun belum semuanya diunggah karena keterbatasan server.	24/09/2025 12:10
5	Arsip layanan tersedia, namun ada beberapa berkas lama yang belum masuk ke sistem digital sehingga pada saat di input arsip tersebut dalam penemuan kembali memerlukan waktu yang lama	24/09/2025 12:30
6	Arsip cukup tersedia tetapi proses digitalisasi masih dilakukan secara bertahap di setiap bidang.	24/09/2025 12:40

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil Temuan: Berdasarkan hasil wawancara dengan enam informan di berbagai bidang, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan arsip di Bapenda Kota Manado belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih perlu perhatian dalam mendukung kegiatan administrasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan

agar pengelolaan arsip dapat lebih efektif dan efisien. Temuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kelengkapan Arsip:

Sebagian besar bidang di Bapenda telah memiliki arsip yang lengkap, khususnya dokumen yang berkaitan dengan pajak, retribusi, dan laporan pendapatan daerah. Arsip disimpan baik dalam bentuk fisik maupun digital sehingga memudahkan pegawai untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam pekerjaan sehari-hari.

2. Penerapan Digitalisasi:

Proses digitalisasi arsip sudah mulai diterapkan di beberapa bidang, seperti bidang pelaporan PAD dan pelayanan pajak. Arsip penting telah dipindai (scan) dan disimpan ke dalam sistem komputer untuk mencegah kehilangan data serta mempercepat pencarian dokumen. Namun, digitalisasi belum dilakukan secara menyeluruh di semua bagian, terutama pada arsip lama yang masih berbentuk fisik.

3. Sistem Penyimpanan dan Penataan:

Setiap bidang sudah memiliki sistem penyimpanan arsip tersendiri, baik dalam bentuk folder digital maupun lemari arsip fisik. Dokumen diklasifikasikan berdasarkan jenis pajak, tahun, atau bidang kerja sehingga lebih mudah diakses. Namun, karena belum semua arsip terdigitalisasi, pencarian data lama terkadang masih memerlukan waktu yang cukup lama.

4. Dukungan terhadap Administrasi:

Ketersediaan arsip yang baik memberikan dampak positif terhadap kelancaran proses administrasi. Pegawai dapat lebih mudah melakukan pelaporan, penyusunan data keuangan, serta pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa arsip telah menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam kegiatan administrasi di Bapenda Kota Manado.

5. Kendala yang Dihadapi:

Kendala utama yang masih dihadapi adalah keterbatasan ruang penyimpanan arsip fisik dan belum adanya sistem integrasi antar bidang. Akibatnya, pencarian arsip lintas bagian terkadang masih memerlukan koordinasi manual. Selain itu, sebagian pegawai belum sepenuhnya terbiasa menggunakan sistem pengarsipan digital maupun manual.

6. Kebutuhan Pengembangan:

Untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip, Bapenda perlu memperluas digitalisasi ke seluruh bidang, menambah kapasitas penyimpanan server, serta memberikan pelatihan teknis kepada pegawai agar pengelolaan arsip digital dapat berjalan maksimal.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan arsip di Bapenda Kota Manado telah cukup efektif dalam menunjang kegiatan administrasi, tetapi masih diperlukan peningkatan integrasi sistem dan percepatan digitalisasi arsip agar seluruh dokumen dapat dikelola secara modern, aman, dan mudah diakses oleh seluruh pegawai.

B. Dalam sejauh mana sistem penyimpanan dan pengklasifikasian arsip di Bapenda Kota Manado telah diatur secara sistematis sehingga memudahkan pegawai dalam mengakses dokumen yang dibutuhkan?

Tabel 6
Jawaban Informan Mengenai Sistem Penyimpanan dan Klasifikasi Arsip di
Bapenda Kota Manado

Informan	Jawaban	Ket
1	klasifikasi arsip menggunakan kode tertentu untuk memudahkan pencarian dokumen pajak tahunan.	24/09/2025 11:00
2	Arsip disusun berdasarkan jenis pajak dan periode pelaporan, serta memiliki folder digital untuk tiap bidang.	24/09/2025 11:20
3	Penyimpanan arsip dibedakan berdasarkan tahun dan jenis dokumen, meskipun masih campuran antara manual dan digital.	24/09/2025 11:40
4	Telah dibuat struktur folder digital dan klasifikasi dilakukan bertahap agar tidak terjadi duplikasi data.	24/09/2025 12:10
5	Arsip ditata berdasarkan nama wajib pajak dan jenis layanan, memudahkan pencarian saat dibutuhkan.	24/09/2025 12:30
6	Klasifikasi arsip sudah mengikuti kode dokumen dan periode waktu, sehingga memudahkan monitoring dan audit.	24/09/2025 12:40

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Bapenda Kota Manado telah menerapkan sistem penyimpanan dan klasifikasi arsip yang cukup sistematis dan terarah. Upaya pengelolaan arsip dilakukan secara terstruktur di setiap bidang, meskipun penerapan digitalisasi belum sepenuhnya merata. Hasil temuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Penerapan Sistematis pada Setiap Bidang:

Setiap bidang di Bapenda telah memiliki pola penyimpanan arsip tersendiri. Dokumen diklasifikasikan berdasarkan jenis pajak, tahun pelaporan, bidang kerja, serta kode dokumen tertentu, yang memudahkan pegawai dalam mencari arsip yang diperlukan untuk kegiatan administrasi harian.

2. Pemanfaatan Folder Digital:

Beberapa bidang, seperti pelaporan PAD dan teknologi informasi, telah menggunakan folder digital khusus per jenis dokumen. Sistem ini membantu mempercepat proses temu balik arsip dan mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik. Namun, karena keterbatasan perangkat komputer dan kapasitas server, digitalisasi belum bisa mencakup semua dokumen.

3. Kombinasi Sistem Manual dan Digital:

Meskipun sistem digital mulai digunakan, sebagian besar arsip lama masih dikelola secara manual menggunakan map dan lemari arsip. Kondisi ini menyebabkan perbedaan kecepatan akses antara dokumen digital dan dokumen fisik. Proses pencarian untuk arsip lama sering kali masih memakan waktu cukup lama.

4. Standar Kode Arsip dan Periode Waktu:

Beberapa bagian telah menerapkan sistem kode arsip berdasarkan jenis dokumen dan periode waktu tertentu. Penerapan ini membantu meningkatkan akurasi, keteraturan, dan keamanan arsip, terutama pada bidang keuangan dan umum.

5. Kendala dan Tantangan:

Tantangan utama dalam penerapan sistem klasifikasi adalah belum adanya integrasi antar bidang. Setiap bagian masih memiliki sistem pengarsipan yang berdiri sendiri, sehingga pencarian arsip lintas bidang memerlukan koordinasi tambahan. Selain itu, masih ada pegawai yang belum terbiasa dengan sistem penyimpanan digital.

6. Kebutuhan Penguatan Kapasitas:

Untuk meningkatkan efektivitas pengarsipan, diperlukan penguatan infrastruktur teknologi informasi, seperti peningkatan kapasitas server dan koneksi jaringan,

Secara keseluruhan, sistem penyimpanan dan klasifikasi arsip di Bapenda Kota Manado sudah cukup efektif, tetapi masih memerlukan perbaikan di sisi integrasi digital, standarisasi antar bidang, dan peningkatan kompetensi pegawai agar proses pengarsipan menjadi lebih cepat, efisien, dan mendukung kelancaran administrasi secara menyeluruh.

5.2.2 Temuan Penelitian Mengenai Pemeliharaan Arsip Efektivitas Pengelolaan Arsip Untuk Menunjang Kelancaran Administrasi Di Kantor Bapenda Kota Manado

- A. Upaya apa saja yang dilakukan oleh Bapenda Kota Manado untuk menjaga, merawat, dan memastikan arsip tetap dalam keadaan baik serta dapat digunakan dalam jangka waktu lama?

Tabel 7
Jawaban Informan Mengenai Upaya Pemeliharaan Arsip di Bapenda Kota Manado

Informan	Jawaban	Ket	
1	Melakukan pemeriksaan arsip tetap bersih serta memindai dokumen penting agar tidak rusak.	24/09/2025	11:00
2	Menjaga kelembapan ruangan, menduplikasi data digital, dan melakukan pengecekan terhadap file arsip.	24/09/2025	11:20
3	Menyimpan arsip menggunakan map odner dan di simpan dilemari arsip atau rak arsip sehingga tetap terjaga dan terpelihara dokumen arsip secara fisik.	24/09/2025	11:40
4	Melakukan backup data digital ke server cadangan dan penyimpanan cloud untuk menjaga keamanan arsip.	24/09/2025	12:10
5	Menyimpan berkas penting dalam bentuk digital serta memastikan ruang penyimpanan tetap kering dan tertutup.	24/09/2025	12:30
6	Melakukan pembinaan dan evaluasi rutin terhadap tata kelola arsip di seluruh bidang.	24/09/2025	12:40

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil Temuan : Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa upaya pemeliharaan arsip di Bapenda Kota Manado telah dilakukan secara teratur, berkesinambungan, dan mulai berorientasi digital. Masing-masing bidang memiliki langkah-langkah pemeliharaan yang disesuaikan dengan jenis dokumen dan fasilitas yang dimiliki. Beberapa hal yang menjadi hasil temuan utama antara lain sebagai berikut:

1. Pemeriksaan dan Perawatan:

Setiap bidang melakukan pemeriksaan terhadap arsip secara berkala untuk memastikan kondisi dokumen tetap baik. Pegawai menjaga kebersihan dan kerapian ruang penyimpanan serta memastikan ruangan tetap kering dan bebas dari debu atau kelembapan yang dapat merusak dokumen.

2. Digitalisasi Arsip:

Upaya pemeliharaan juga dilakukan melalui pemindaian (scanning) dokumen penting agar dapat disimpan secara digital. Langkah ini tidak hanya mencegah kerusakan arsip fisik tetapi juga mempermudah proses pencarian data saat dibutuhkan. Arsip digital kemudian disimpan di server internal dan didukung oleh backup data cadangan di perangkat eksternal atau penyimpanan cloud lokal.

3. Penyimpanan dengan Media Khusus:

Arsip fisik yang masih digunakan disimpan dalam map tahan lembap, kotak arsip, dan wadah tertutup untuk menjaga keawetan dokumen. Dokumen yang sudah lama atau jarang digunakan dipisahkan dari arsip aktif agar lebih tertata.

4. Koordinasi dan Pembinaan:

Pihak manajemen, khususnya bagian keuangan dan umum, secara rutin melakukan evaluasi serta pembinaan terhadap pengelolaan arsip di tiap bidang. Langkah ini bertujuan untuk memastikan standar pemeliharaan arsip diterapkan secara seragam dan berkelanjutan.

5. Kendala Pemeliharaan:

Beberapa hambatan masih dijumpai, antara lain keterbatasan tenaga arsiparis, peralatan pemindai yang belum mencukupi, serta ruang penyimpanan yang belum sepenuhnya memenuhi standar modern. Kondisi ini membuat sebagian arsip belum bisa didigitalkan sepenuhnya.

6. Kebutuhan Pengembangan:

Agar proses pemeliharaan arsip lebih efektif, Bapenda perlu melakukan penambahan fasilitas arsip, seperti lemari tahan lembap, perangkat komputer, serta peningkatan kapasitas penyimpanan digital. Selain itu, diperlukan pelatihan teknis bagi pegawai agar mampu melakukan pemeliharaan arsip digital secara mandiri dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa upaya pemeliharaan arsip di Bapenda Kota Manado telah berjalan cukup baik dan menunjukkan kemajuan yang signifikan, terutama dengan adanya inisiatif digitalisasi dan evaluasi rutin. Namun, untuk mencapai efektivitas maksimal, perlu dilakukan peningkatan sarana, sumber daya manusia, dan sistem digital terintegrasi agar seluruh arsip dapat dikelola dengan lebih aman, efisien, dan berdaya guna dalam jangka panjang.

B. Kendala apa yang dihadapi dalam proses pemeliharaan arsip di lingkungan Bapenda Kota Manado dan bagaimana langkah yang ditempuh untuk mengatasinya?

Tabel 8
Jawaban Informan Mengenai Kendala dan Solusi dalam Pemeliharaan Arsip di Bapenda Kota Manado

Informan	Jawaban	Ket	
1	Kendala ruang penyimpanan terbatas dan pegawai arsip kurang; solusi dengan penataan ulang dan usulan sistem digital.	24/09/2025	11:00
2	Keterbatasan perangkat komputer dan jaringan; solusi dengan backup manual dan penggunaan penyimpanan eksternal.	24/09/2025	11:20
3	Kurangnya tenaga arsip dan alat penyimpanan modern; solusi dengan pengajuan tambahan fasilitas arsip.	24/09/2025	11:40
4	Kapasitas server terbatas; solusi dengan peningkatan kapasitas penyimpanan dan integrasi sistem digital.	24/09/2025	12:10
5	Ruang arsip sempit dan tumpukan arsip lama; solusi dengan pemindahan arsip inaktif ke ruang terpisah.	24/09/2025	12:30
6	Kendala transisi dari sistem manual ke digital; solusi dengan pelatihan pegawai dan digitalisasi bertahap.	24/09/2025	12:40

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil Temuan : Berdasarkan hasil wawancara dengan enam informan, dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam pemeliharaan arsip di Bapenda Kota Manado berkaitan dengan keterbatasan ruang penyimpanan, fasilitas pendukung, dan sumber daya manusia (SDM) yang khusus menangani arsip. Meskipun demikian, instansi telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan tersebut agar pengelolaan arsip tetap berjalan efektif. Temuan penelitian dapat dijelaskan melalui beberapa poin berikut:

1. Keterbatasan Ruang Arsip:

Ruang penyimpanan arsip di Bapenda masih terbatas sehingga dokumen lama menumpuk dan sulit ditata ulang. Hal ini menyebabkan proses pencarian dokumen tertentu menjadi kurang efisien. Beberapa bidang telah menyiasatinya dengan memindahkan arsip inaktif ke ruang terpisah agar ruang utama dapat digunakan untuk arsip aktif.

2. Kurangnya Tenaga Khusus Pengelola Arsip:

Sebagian besar pegawai yang menangani arsip masih merangkap tugas administrasi lainnya. Akibatnya, kegiatan pengarsipan seperti pemeliharaan, digitalisasi, dan pengelompokan dokumen belum dilakukan secara optimal. Diperlukan penambahan tenaga arsiparis atau pelatihan khusus agar pengelolaan arsip bisa lebih fokus dan profesional.

3. Keterbatasan Fasilitas dan Teknologi:

Kendala lain yang muncul adalah minimnya fasilitas penyimpanan modern, seperti rak tahan lembap, scanner berkualitas, serta kapasitas server digital yang masih kecil. Hal ini menyebabkan tidak semua dokumen dapat disimpan dalam format digital dan memperlambat proses digitalisasi arsip.

4. Permasalahan Jaringan dan Infrastruktur Digital:

Keterbatasan jaringan internet dan kapasitas server juga menjadi kendala teknis dalam proses backup dan penyimpanan data. Kadang, proses unggah arsip digital ke sistem internal terhambat karena lambatnya koneksi.

5. Upaya Penanggulangan yang Dilakukan:

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, pihak Bapenda telah melakukan beberapa langkah, antara lain:

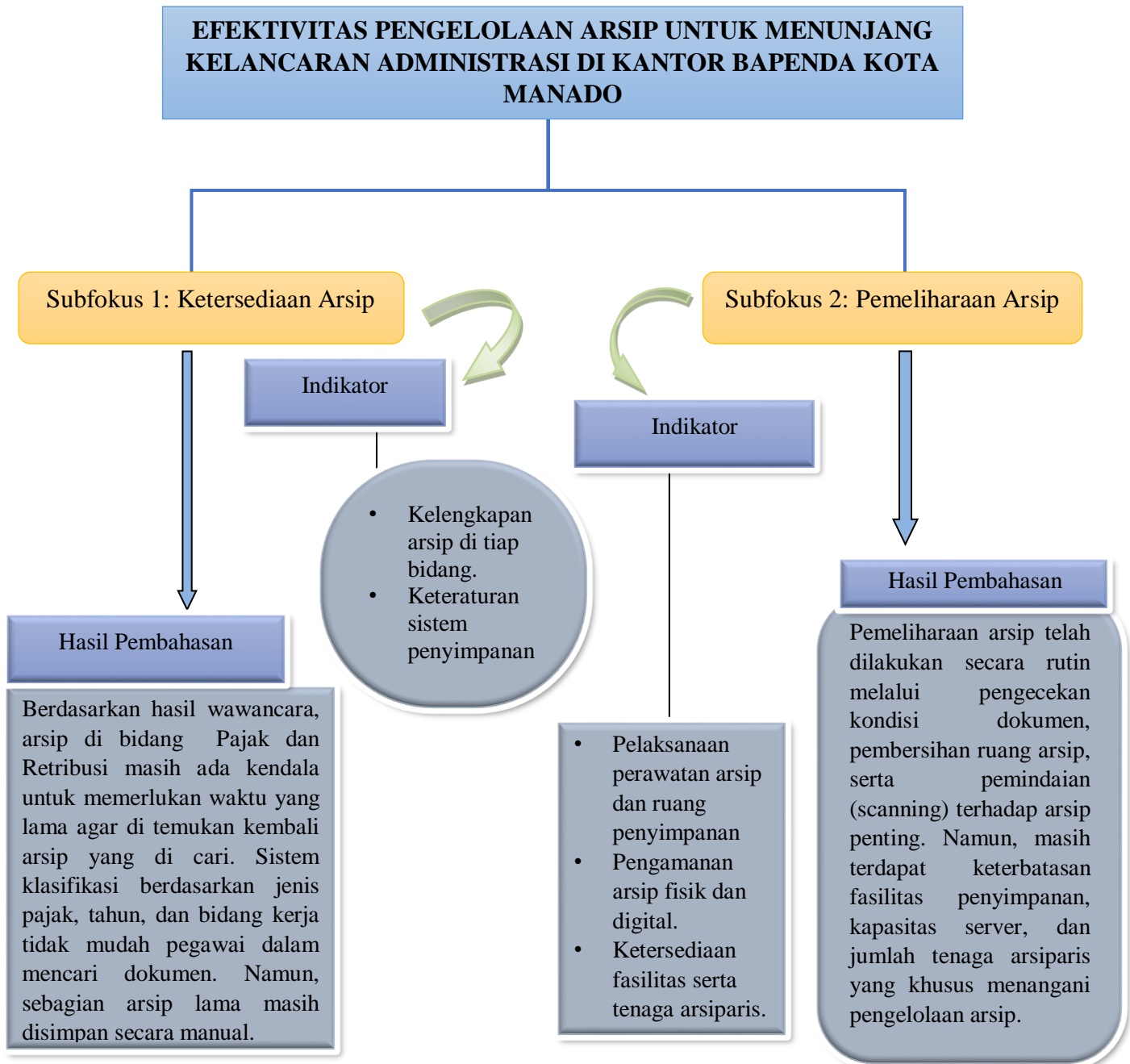
- a. Melakukan penataan ulang ruang arsip dan pemindahan dokumen lama.

- b. Mengusulkan peningkatan kapasitas server dan perangkat digital kepada pimpinan daerah.
 - c. Melaksanakan pelatihan pegawai terkait manajemen arsip dan digitalisasi agar pegawai lebih kompeten.
 - d. Menjalankan program digitalisasi bertahap, terutama pada dokumen penting yang sering digunakan.
6. Komitmen Organisasi:

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa Bapenda memiliki komitmen kuat untuk memperbaiki sistem pengelolaan arsip. Langkah-langkah pembenahan terus dilakukan melalui koordinasi antarbidang dan pembaruan sistem penyimpanan digital secara bertahap.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kendala dalam pemeliharaan arsip di Bapenda Kota Manado bukan hanya bersifat teknis tetapi juga struktural. Meski demikian, adanya program penataan, pelatihan, dan penguatan infrastruktur digital mencerminkan keseriusan instansi dalam menciptakan sistem pengelolaan arsip yang lebih efektif.

5.3 Implementasi



Gambar 5

Implementasi

Sumber : Olahan Data Penulis 2025

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Efektivitas Pengelolaan Arsip untuk Menunjang Kelancaran Administrasi di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ketersediaan arsip di Bapenda Kota Manado sudah cukup memadai, di mana setiap bidang memiliki arsip yang lengkap dan tertata berdasarkan jenis, tahun, serta bidang kerja. Arsip berperan penting dalam memperlancar kegiatan administrasi dan pelayanan publik.
2. Pemeliharaan arsip dilakukan secara rutin dan berkelanjutan, melalui pengecekan kondisi dokumen, pengaturan ruang arsip, serta pemindaian dokumen penting untuk menjaga keamanan dan keawetan arsip. Kendati demikian, keterbatasan tenaga arsiparis dan peralatan modern masih menjadi hambatan utama.
3. Secara umum, pengelolaan arsip di Bapenda Kota Manado telah berjalan efektif, ditandai dengan meningkatnya keteraturan, kemudahan temu balik arsip, dan dukungan terhadap kelancaran administrasi. Namun, masih dibutuhkan peningkatan pada aspek digitalisasi menyeluruh, SDM, serta fasilitas pendukung agar efektivitas dapat tercapai secara maksimal.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai upaya pengembangan dan peningkatan efektivitas pengelolaan arsip di Bapenda Kota Manado, yaitu:

1. Bapenda Kota Manado perlu mengembangkan sistem pengelolaan arsip berbasis digital untuk mempercepat proses pencarian, penyimpanan, dan keamanan arsip.
2. Melakukan pelatihan dan pembinaan bagi pegawai agar memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pengelolaan arsip yang efektif dan sesuai standar kearsipan.
3. Meningkatkan fasilitas dan sarana penyimpanan arsip, seperti ruang arsip khusus, rak tahan lembab, serta penerapan sistem klasifikasi yang jelas untuk menjaga keteraturan dan keamanan arsip.

DAFTAR PUSTAKA

- Adilang, M. D., Mandulangi, J., & Mundung, D. E. W. (2025). Pengelolaan Manajemen Arsip dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2), 45–53.
- Fathurrohman, M., Nurjanah, S., & Rahmawati, W. (2022). Pengelolaan Arsip Elektronik dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pemerintah Daerah. *Jurnal Informasi Dan Administrasi Publik*, 4(1), 23–34.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Bumi Aksara.
- Indonesia, A. N. R. (2022). *Pedoman Pengelolaan Arsip Dinamis*. ANRI.
- Lumenta, C., & Tewal, B. (2021). Pengaruh Sistem Kearsipan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Manado. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1), 112–120.
- Mandulangi, J., & Mundung, D. E. W. (2023). Prosedur Sistem Penataan Arsip di Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2), 78–85.
- Mekarisce, A. A. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Deepublish.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd ed.)*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nurjanah. (2022). Analisis Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Kantor Camat Panakkukang Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 101–110.
- Pratama, R., & Sari, D. (2023). Pengaruh Pengelolaan Arsip terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 7(1), 55–63.
- Pratama, R., Sari, D., & Helmi, A. (2025). Indikator Pengelolaan Arsip dalam Efektivitas Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 34–45.

- Putri, L., & Helmi, A. (2025). Implementasi Manajemen Kearsipan Digital terhadap Efisiensi Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 23–32.
- Putri, L., & Manueke, S. (2023). Kelancaran Administrasi dalam Organisasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 88–97.
- Sari, D., & Pratama, R. (2023). Manajemen Kearsipan dan Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Administrasi*, 6(1), 44–52.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Perkantoran Modern dan Efisiensi Kerja*. Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2010). *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara.
- Simatupang, N. (2020). Manajemen Kearsipan dalam Mendukung Efektivitas Kerja Pegawai di Instansi Pemerintah Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 77–85.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan (2009).
- Widya, R. (2021). Hubungan Pengelolaan Arsip dengan Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 9(1), 45–52.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.)*. Sage Publications.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Lampiran Pertanyaan

**Efektivitas Pengelolaan Arsip Untuk Menunjang
Kelancaran Administrasi Di Kantor Badan Pendapatan
Daerah (Bapenda) Kota Manado**

Pegawai Bidang Pajak dan
Retribusi

Identitas informan

- a. Usia :
- b. Pekerjaan :
- c. Waktu :

PERTANYAAN

1. Bagaimana kondisi ketersediaan arsip di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado dalam menunjang pelaksanaan kegiatan administrasi?
2. Dalam sejauh mana sistem penyimpanan dan pengklasifikasian arsip di Bapenda Kota Manado telah diatur secara sistematis sehingga memudahkan pegawai dalam mengakses dokumen yang dibutuhkan?
3. Upaya apa saja yang dilakukan oleh Bapenda Kota Manado untuk menjaga, merawat, dan memastikan arsip tetap dalam keadaan baik serta dapat digunakan dalam jangka waktu lama?
4. Kendala apa yang dihadapi dalam proses pemeliharaan arsip di lingkungan Bapenda Kota Manado dan bagaimana langkah yang ditempuh untuk mengatasinya?

Lampiran 2 Dokumentasi wawancara







Lampiran 3 keadaan Arsip

