



**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA
PALEMBANG NOMOR 1 TAHUN 2020 TENTANG
PENYELENGGARAAN KEARSIPAN DI DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN KOTA PALEMBANG
(STUDI KASUS PASAL 16)**

DISUSUN OLEH :

NAMA : EKA TASYA SALSABILA

NIM : 19.11.146

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Eka Tasya Salsabila, 2023. 19.11.146. Thesis title, Implementation of Palembang City Regional Regulation Number 1 of 2020 concerning the Implementation of Archives at the Palembang City Archives and Library Service (case study article 16), Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of State Administration (STIA). Main Supervisor (1) Ir. H.Heru Adi Putranto, M.Si and Assistant Supervisor (II) Hendriyenti, S.Ag., M.Si

Policy implementation is a concept that is not just the implementation of an activity. Implementation is a complicated and complex process because something that is implemented on time and according to procedures is not necessarily implemented well. Meanwhile, archive management is the process of maintaining dynamic archives efficiently, effectively and systematically, which includes the creation, use and maintenance, as well as depreciation of archives.

The purpose of this research is to determine the implementation of Palembang City Regional Regulation Number 1 concerning Administration at the Palembang City Archives and Library Service. As well as to find out what efforts have been made to implement Palembang City Regional Regulation Number 1 in the field of archives and libraries in Palembang City. The methods used in this research were observation, interviews, literature study at the Palembang City Archives and Library Service.

The conclusion from the implementation of this research is that the implementation of Palembang City Regional Regulation Number 1 of 2020 concerning the Implementation of Archives at the Palembang City Archives and Library Service is not yet optimal because in terms of human resources there are only 11 employees while the number of employees needed is 15 employees, thus making the archives administration not optimal. Apart from that, the facility resources are inadequate, such as the unavailability of vacuum cleaners, the unavailability of air conditioning in the waiting room, and the unavailability of air freshener in the archives room. This causes an unpleasant odor in the archive room.

Keywords: Organization and Administration of Archives



Latar Belakang

Arsip adalah catatan rekaman kegiatan atau sumber informasi dengan berbagai macam bentuk yang dibuat oleh lembaga, organisasi maupun perseorangan dalam rangka pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Arsip dapat berupa surat, warkat, akta, piagam, buku, dan sebagainya, yang dapat dijadikan bukti sah untuk suatu tindakan dan keputusan, (Rosalin, 2017 : 2).

Pengelolaan arsip dapat dikatakan baik apabila dalam penemuan kembali arsip dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Kenyataannya tidak semua kantor melakukan pengelolaan arsip dengan baik. Pada umumnya orang berasumsi bahwa bidang kearsipan merupakan suatu pekerjaan yang mudah dan membosankan, dikerjakan oleh pegawai yang menghadapi masa pensiun, dengan menempati ruangan terpencil di tingkat yang paling atas atau di tingkat yang paling bawah (*basement*) dari bangunan gedung yang sehari-harinya berhadapan dengan debu, sehingga menyulitkan komunikasi, karena tidaklah merupakan strategi *place*. *Image* yang demikian tidak lain karena kurangnya perhatian bagi sementara pejabat terhadap bidang kearsipan. Padahal bidang ini merupakan suatu bidang yang tidak kalah pentingnya dengan bidang-bidang lainnya.

Kearsipan pada dasarnya merupakan bidang tersendiri dan membutuhkan adanya suatu keterampilan khusus dalam arti manajemen yaitu dikenal dengan istilah "*Record Management*".

Kearsipan atau *Records*

Management adalah sistem yang dikembangkan untuk mengatasi permasalahan dokumentasi informasi. Mengingat banyaknya aktivitas yang menyebabkan banyaknya ledakan informasi dalam bentuk banyaknya dokumen yang ditemukan dalam tiap organisasi. Sistem kearsipan dikembangkan dengan tujuan untuk mempermudah penyimpanan dan pencarian kembali informasi yang dianggap penting bagi suatu organisasi. Efektif atau tidaknya suatu sistem kearsipan tergantung pada rancangan sistem itu. Rancangan sistem mengidentifikasi dan menyeleksi informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, serta menerapkan cara pengaturan dan pencarian kembali. Pada dasarnya, arsip dapat dibedakan kedalam dua kelompok, yaitu arsip transaksi dan arsip referensi. Arsip transaksi antara lain terdiri dari cek, dokumen pemesanan, dokumen pembelian, bon, dan sebagainya. Pada umumnya arsip transaksi diatur secara sederhana menurut urutan nomor atau tanggal dikeluarkannya. Arsip referensi antara lain terdiri dari dokumen surat menyurat, laporan, notulen rapat, akta - akta perusahaan dan lain sebagainya. Penyusunan arsip referensi memerlukan sistem penyimpanan dan penelusuran yang lebih rumit."

Arsip mempunyai peranan sebagai pusat ingatan, sumber informasi serta alat pengawasan yang sangat diperlukan oleh setiap organisasi dalam rangka melaksanakan berbagai kegiatan perencanaan, penganalisisan, pengembangan, perumusan



kebijaksanaan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan pertanggungjawaban, penilaian dan pengendalian setepat-tepatnya, baik pada kantor pemerintah, lembaga swasta, maupun perguruan tinggi. Proses penyajian informasi membutuhkan sistem dan prosedur kerja yang baik dibidang kearsipan sehingga pimpinan dapat membuat keputusan dan merencanakan kebijakan

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas maka penulis tertarik menulis skripsi dengan judul **“Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang No. 1 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kearsipan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang (Studi kasus pasal 16)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, beberapa permasalahan pokok yang akan diteliti oleh penulis yang dirumuskan antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang No. 1 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan kearsipan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang (studi kasus pasal 16) ?
2. Hambatan-hambatan apa sajakah yang timbul dalam implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang No. 1 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan kearsipan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang (studi kasus pasal 16) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang No. 1 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan kearsipan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang (studi kasus pasal 16).
2. Untuk mengetahui dan menganalisa hambatan-hambatan yang timbul dalam Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang No. 1 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan kearsipan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang (studi kasus pasal 16).

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian , mahasiswa, instansi dan pembaca. Adapun manfaat penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
 - a. Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dan informasi untuk mahasiswa.
 - b. Meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa.
2. Bagi Kantor Camat
 - a. Sebagai informasi untuk bahan perbaikan dalam Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Kantor Camat dalam melaksanakan tugasnya.
3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang



- a. Menjadi tolak ukur pencapaian kinerja program studi khususnya untuk mengevaluasi hasil pembelajaran oleh instansi tempat Penelitian dilakukan.
- b. Menjalinkan kerjasama dengan instansi tempat Penelitian dilaksanakan

LANDASAN TEORI

Pengertian Implementasi

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengemukakan bahwa implementasi berarti pelaksanaan atau penerapan. Kata implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan tertentu. Implementasi juga sering disebut sebagai suatu proses rangkaian suatu kegiatan akan ditindak lanjuti setelah sebuah rencana dan kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan.

Menurut Mulyadi (2015 : 26), "Implementasi suatu kebijakan pada dasarnya adalah suatu perubahan atau transformasi yang bersifat multiorganisasi, dimana perubahan yang diterapkan melalui strategi implementasi kebijakan ini mengaitkan berbagai lapisan masyarakat". Sedangkan menurut Nugroho (2014:657) Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi

Menurut Van Meter dan Van horn dalam Winarno (2007:158), terdapat enam faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu:

1. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan.
2. Sumber-sumber.
3. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan.
4. Karakteristik-karakteristik badan-badan pelaksana.
5. Kondisi ekonomi, sosial, dan politik.
6. Kecenderungan para pelaksana.

Pengertian Kearsipan

Pada dasarnya, kata arsip diambil dari bahasa arsip, yaitu "archive" yang memiliki arti kumpulan dokumen atau catatan sejarah yang mampu memberikan informasi terkait suatu lembaga, kelompok orang ataupun tempat tertentu. Jadi, secara umum pengertian dari arsip adalah sebuah catatan atau rekaman yang diketik, dicetak, atau ditulis dalam wujud angka, gambar, dan huruf yang memiliki arti serta tujuan tertentu untuk dijadikan sebagai suatu bahan informasi dan juga komunikasi yang direkam dalam berbagai media, seperti media komputer, kertas, atau kertas film.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 43 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 2 terkait kearsipan, arsip merupakan suatu bentuk rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, yang dibuat serta diterima oleh lembaga negara dan lembaga lainnya. Arsip memiliki arti yang berbeda dengan bahan pustaka yang ada di suatu perpustakaan tertentu karena arsip haruslah lebih autentik dan terpercaya sebagai suatu barang



bukti yang sah, memiliki informasi secara utuh, dan memiliki asal-usul serta aturan yang valid.

Menurut Sugiarto dan Wahyono (2016:5), “Arsip berasal dari kata *arche*, kemudian berubah menjadi *archea*, berubah kembali menjadi *archeon*. *Archea* artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan”.

Menurut Muhidin dan Winata (2016:1), “Arsip dalam bahasa belanda dikenal dengan *archieff*, di inggris dikenal dengan istilah *archives* dan amerika dikenal dengan *record* dan *archives*. Kata-kata istilah itu memiliki arti yaitu catatan tertulis yang disimpan”.

Berdasarkan pengertian arsip di atas disimpulkan bahwa arsip berperan sebagai pusat ingatan atau sumber informasi serta sebagai alat pengawasan yang sangat diperlukan oleh setiap organisasi dalam rangka kegiatan.

Pengelolaan Arsip

Dalam Undang- Undang No. 43 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan kearsipan pada bab 1 pasal , disebutkan bahwa ada beberapa macam arsip tergantung dari segi peninjauannya, yaitu:

1. Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu.
2. Arsip vital adalah arsip yang keberadaannya merupakan persyaratan dasar bagi kelangsungan operasional pencipta arsip, tidak dapat diperbarui, dan tidak tergantikan apabila rusak atau hilang.

3. Arsip aktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya tinggi dan/atau terus menerus.
4. Arsip inaktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya telah menurun.
5. Arsip statis adalah 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.

Diterima oleh Lembaga-lembaga Negara dan Badan-badan Pemerintahan dalam bentuk corak apapun baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok. Arsip ini pada umumnya berbentuk hardcopy seperti surat kontrak dan berkas proyek. Keuntungan ini dapat mempersiapkan informasi untuk referensi jangka pendek dan sering kali digunakan untuk arsip vital. Bentuk media terakhir adalah media audio visual. Media ini digunakan untuk menyimpan arsip berupa gambar bergerak dan suara seperti kaset, audio kaset, dan tape. Kecenderungan terakhir mengarah kepada media digital seperti laser disk, video compact disk yang menyimpan arsip-arsip, multi data, teks, gambar, grafik dan suara.

Berdasarkan definisi kearsipan tersebut disimpulkan bahwa Arsip adalah setiap catatan yang tertulis, tercetak yang mempunyai arti penting untuk suatu organisasi sebagai bahan komunikasi dan informasi yang terekam pada



kertas, kertas film, media komputer dan lain - lain yang disimpan secara sistematis agar setiap diperlukan dapat ditemukan secara cepat dan tepat.

Dalam Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan kearsipan pada bab 1, disebutkan ada beberapa macam arsip tergantung dari segi jenis peninjauannya.

Penyelenggaraan kearsipan adalah keseluruhan kegiatan meliputi kebijakan, pengelolaan arsip dan pembinaan kearsipan, dalam suatu sistem kearsipan daerah yang didukung oleh sumber daya manusia, prasarana dan sarana, organisasi kearsipan, dan pendanaan.

Jenis-Jenis Arsip

Dalam Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan kearsipan pada bab 1 Pasal 1, disebutkan ada beberapa jenis arsip yaitu;

1. Arsip aktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya tinggi dan/atau terus- menerus. arsip yang digunakan terus menerus dalam kegiatan administrasi baik kantor pemerintahan, swasta maupun organisasi kemasyarakatan. Sedangkan arsip inaktif, yaitu arsip yang tidak digunakan lagi dalam kegiatan sehari-hari tetapi masih disimpan untuk digunakan sebagai persyaratan dasar suatu instansi,
2. Arsip Vital adalah arsip yang keberadaannya merupakan persyaratan dasar bagi kelangsungan operasional pencipta arsip, tidak dapat diperbarui dan tidak tergantikan

apabila rusak atau hilang. arsip yang keberadaanya digunakan sebagai persyaratan dasar bagi kelangsungan operasional pencipta arsip dan juga arsipnya tidak dapat diperbaharui, dan tidak dapat tergantikan apabila rusak maupun hilang.

Contoh arsip vital : Ijazah, buku induk pegawai, akte pendirian perusahaan/kantor, sertifikat tanah dan bangunan, Surat Keputusan (SK).

3. Arsip Inaktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya telah Arsip Statis adalah 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 lembaga kearsipan. menurun. arsip yang nilai penggunaannya telah menurun dan tidak digunakan dalam kegiatan sehari-hari. Contohnya : KTP, Kwitansi atau nota.
4. Arsip Dinamis adalah yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu. Arsip dinamis digunakan 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.



Tujuan Penyelenggaraan

Kearsipan

Menurut Barthos. 2013: 3). Tujuan Kearsipan adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahwa pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintahan.

Menurut Muhidin, S.A., dan Winata Hendri (2016:16) penyelenggaraan kearsipan adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi penetapan kebijakan, pembinaan kearsipan, dan pengelolaan arsip dalam suatu sistem kearsipan yang didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sumber daya lainnya.

Perka ANRI No. 24 tahun 2011. Penetapan kebijakan adalah norma, standar, prosedur, dan kriteria yang disahkan oleh pimpinan organisasi sesuai dengan kebutuhan dan budaya organisasi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembinaan kearsipan adalah upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan kearsipan di lingkungan organisasi, meliputi koordinasi penyelenggaraan kearsipan, pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan kearsipan terhadap unit kerja, sosialisasi kearsipan, pendidikan dan pelatihan kearsipan, perencanaan, pemantauan, dan evaluasi. Adapun pengelolaan arsip adalah proses pengendalian arsip dinamis dan arsip statis secara efisien, efektif, dan sistematis pada unit pengolah, unit kearsipan, dan lembaga kearsipan di lingkungan organisasi.

Dengan demikian, dalam penyelenggaraan kearsipan dibutuhkan aspek kebijakan, norma, pedoman, standar, kriteria (NSPK), sistem pengelolaan arsip dinamis dan statis, prasarana dan sarana (kelembagaan, gedung atau tempat, dan peralatan, sumber daya manusia, dan anggaran).

Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan (pengetahuan) yaitu rasional empiris dan sistematis. Rasional berarti penelitian yang dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga dapat dijangkau oleh penalaran (pemikiran) manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan penelitian, misalkan contoh yang tidak ilmiah mencari data pengobatan suatu penyakit melalui paranormal. Sistematis artinya proses/tahapan yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis proses penelitian (Garaika, 2019 : 1).

Adapun metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Saryono (2013:26), mengungkapkan bahwa studi kualitatif dirancang untuk menyelidiki, menemukan, menjelaskan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dampak sosial yang tidak dapat dijelaskan,



diukur, atau dijelaskan dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian.

3.2 Definisi Konsep

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI, apa itu konsep dijelaskan dengan beberapa pengertian. Pengertian yang pertama, konsep adalah rancangan. pengertian yang kedua, konsep adalah ide yang diabstrakkan dari peristiwa konkret. Kemudian, pengertian yang ketiga, konsep adalah gambaran mental objek, proses, atau apapun yang ada di luar bahasa, yang digunakan oleh akal budi untuk memahami hal-hal lain.

Menurut Woodruff (2017:11), konsep adalah suatu gagasan atau ide yang relative sempurna dan bermakna, suatu pengertian tentang suatu objek, produk subjektif yang berasal dari cara seseorang membuat pengertian terhadap objek-objek atau benda-benda melalui pengalamannya (setelah memalukan persepsi terhadap objek atau benda).

Dalam judul penelitian ini terdiri atas 2 konsep yaitu :

1. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan besaran-sarana tertentu dan dalam kurun waktu tertentu. Salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik adalah implementasi kebijakan

2. penyelenggaraan kearsipan.

Penyelenggaraan kearsipan adalah keseluruhan kegiatan meliputi kebijakan, pengelolaan arsip dan pembinaan kearsipan, dalam suatu sistem kearsipan daerah yang didukung oleh sumber daya manusia,

prasarana dan sarana, organisasi kearsipan, dan pendanaan.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:193) bahwa teknik penumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana peneliti menggambarkan, meringkas berbagai situasi dan kondisi atau fenomena yang menjadi objek peneliti.

Untuk memperoleh data dan informasi, keterangan-keterangan dan data-data yang diperlukan, penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (interview) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (interviewer) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (interview).

Sugiyono (2016:317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

2. Observasi

Selain wawancara, observasi juga merupakan salah satu teknik



dalam pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data.

Menurut Marshall dalam Sugiyono (2016:310) menyatakan bahwa, *“through observation, the researcher learn behavior and the meaning attached to those behavior”*. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut

3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.

Menurut Sugiyono (2016:329) Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Melalui teknik ini, peneliti dapat mengetahui seluruh kondisi gudang dari lingkungan kerja, kondisi meja kerja, dan kebersihan ruang kerja.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buka-buku, laporan-laporan, internet dan sumber-sumber informasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik Analisa Data

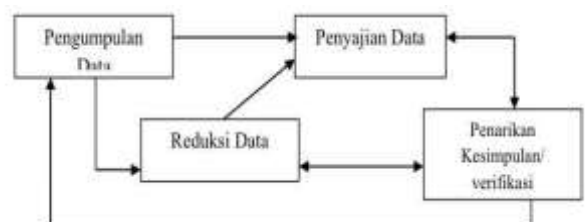
Menurut Sugiyono (2010: 335), yang dimaksud dengan teknik

analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif, dimana tujuan dari analisis ini adalah menggambarkan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Adapun teknik analisa data dapat dilihat gambar 6 berikut ini:

Gambar 6
Gambar Teknik Analisa Data



1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.



2. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan di verifikasi.

3. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan mengelompokkan data yang telah direduksi. Pengelompokkan data dilakukan dengan menggunakan label atau lainnya.

4. Penarikan kesimpulan (verifikasi)

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan analisis yang lebih dikhususkan pada penafsiran data yang telah disajikan.

A. Implementasi Kebijakan

Menurut Edwards III Ada 4 variabel yang menjelaskan implementasi kebijakan yaitu

1. Komunikasi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010 :97), komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”

Komunikasi dalam implementasi kebijakan yaitu komunikasi antara atasan dan bawahan terkait dengan pelimpahan tugas yang telah diinterferensi harus dimengerti oleh bawahan dan bawahan mendapatkan interferensi dari atasannya sesuai dengan kebutuhan tim terkait dengan kinerjanya dalam arti komunikasi antara atasan dan bawahan harus ada timbal balik tidak bisa hanya satu arah agar kinerja sesuai dengan yang

diharapkan. Pelimpahan tugas yang diberikan dan penilaian kinerja bukan hanya dinilai oleh atasan saja tetapi antara pegawai yang lain melihat secara real apakah terkait pelimpahan tugas terlaksanakan atau tidak dan atasan harus mengarahkan bawahannya untuk selalu melaksanakan kewajibannya terhadap kinerja yang sudah di berikan.

Berdasarkan penelitian diatas komunikasi menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila pembuatan keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Terdapat 3 dimensi untuk melengkapi komunikasi di implementasi kebijakan

a. Transmisi

Edward III dalam Widodo (2010:97), transmisi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (implementors) kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan hasil penelitian Transmisi yang dilakukan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dengan mengeluarkannya surat edaran berisi tentang peraturan baru, melakukan rapat koordinasi yang dihadiri oleh perwakilan-perwakilan dari setiap instansi pemerintahan yang terkait untuk menyampaikan secara langsung terkait adanya Peraturan Daerah, dan menyelenggarakan pelatihan dan workshop khusus untuk memberikan pemahaman terdalam tentang peraturan daerah baru.



Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa transmisi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dilakukan dengan sangat baik dan menghimbau semua instansi dan pegawai mengetahui dengan adanya Peraturan daerah tersebut.

b. Kejelasan

Edward III dalam Widodo (2010:97), kejelasan menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing-masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian transmisi yang disampaikan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang disampaikan dengan sejelas-jelasnya, karena peraturan daerah yang baru menggunakan bahasa yang lebih baik lagi, menggunakan teks peraturan mudah dibaca dan memiliki tata bahasa yang benar. Paragraf yang terstruktur dengan baik dan penggunaan poin-poin yang tepat.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa transmisi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dilakukan dengan sangat baik, karena transmisi dalam penyampaian adanya Peraturan daerah baru menggunakan teks dan bahasa yang lebih baik dari sebelumnya

c. Konsistensi

Edward III dalam Widodo (2010:97), konsistensi diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan

Berdasarkan hasil penelitian transmisi yang disampaikan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang disampaikan dengan konsisten, karena dikarenakan adanya standar operasional atau panduan yang jelas bagi instansi pemerintahan yang bertanggung jawab atas implementasi Peraturan daerah akan membantu mencapai konsistensi.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa transmisi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dilakukan dengan konsisten karena di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang mengikuti peraturan dan SOP yang telah ditetapkan.

2. Sumber Daya

Edward III dalam Widodo (2010:98) mengemukakan bahwa faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan.

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sebagai berikut :

a. Sumber Daya Manusia

Edward III dalam Widodo (2010:98), mungkin yang paling sumber daya penting dalam mengimplementasikan kebijakan adalah staf. Sumber daya manusia merupakan hal pokok dalam melaksanakan implementasi,



berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian sumber daya manusia di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang terbilang sedikit terdapat 11 pegawai di bidang kearsipan, 7 laki-laki dan 4 perempuan dan 7 pegawai negeri sipil (PNS) dan 4 pegawai honor

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan SDM yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang belum cukup baik, karena hanya ada sedikit pegawai di bidang kearsipan dan juga beberapa pegawai akan mendekati masa pensiun.

b. Sumber Daya Anggaran

Edward III dalam Widodo (2010:101), terbatasnya sumber daya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Disamping program tidak bisa dilaksanakan dengan optimal, keterbatasan anggaran menyebabkan disposisi para pelaku kebijakan rendah.

Berdasarkan hasil penelitian sumber daya anggaran dalam pengimplementasian Peraturan daerah di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang adanya dana khusus untuk mendukung implementasi peraturan tertentu yang dianggap penting atau strategis.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang adanya anggaran yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk penerapan Peraturan daerah baru, karena setiap ada peraturan baru pemerintah daerah

pasti akan mengeluarkan anggaran yang digunakan untuk pengimplementasian Perda tersebut.

c. Sumber Daya Fasilitas

Edward III dalam Widodo (2010:102), sumberdaya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian sumber daya fasilitas di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan sudah cukup baik, dimana sudah terdapat sarana dan prasana yang cukup lengkap dalam pemeliharaan arsip agar arsip tidak rusak dan terawatt.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sarana dan prasana yang ada di Dinas tersebut sudah cukup baik, sarana dan prasana sudah cukup lengkap dan terdapat ruangan candangan agar arsip lebih terjaga dan terhindar dari kerusakan dan kehilangan.

3. Disposisi

Edward III dalam Widodo (2010:104-105) mengatakan bahwa : jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementors) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut

Disposisi merupakan sikap atau watak dan karakter yang dimiliki oleh implementor, seperti



komitmen, kejujuran, sifat demokratis, disposisi yang terjadi di dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sudah baik, karena tugas yang diberikan dijalankan dengan benar dan hasil yang diperoleh dapat di pertanggung jawabkan.

Berdasarkan hasil penelitian disposisi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang menerima, karena perda baru ini memiliki cara yang baru dalam menangani arsip.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan disposisi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang menerima dengan adanya pengimplementasian Peraturan daerah baru.

4. Struktur Birokrasi

Edward III dalam Widodo (2010:106) menyatakan bahwa “implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasi”.

Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang badan-badan eksekutif mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka memiliki dalam menjalankan kebijakan

Dalam struktur birokrasi Ada dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi/organisasi kearah yang lebih baik :

a. SOP

Edward III dalam Widodo (2010:107) menyatakan bahwa demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, system dan prosedur

pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

SOP merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan setiap hari dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar pekerjaan yang telah di tetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang SOP dalam pengimplemtasian Peraturan daerah benar adanya SOP karena di setiap pemerintahan atau perusahaan pasti ada SOP yang harsu diterapkan dan ditaati.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan SOP di dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang benar adanya, dan dijalankan sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.

b. Fragmentasi

Edward III dalam Widodo (2010:106), mengatakan bahwa struktur birokrasi yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar red.) dapat meningkatkan gagalnya komunikasi, karena kesempatan untuk instruksinya terdistorsi sangat besar. Semakin terdistorsi dalam pelaksanaan kebijakan, semakin membutuhkan koordinasi yang intensif

Fragmentasi, memberikan arahan dan pembinaan yang lebih agar aktivitas, kegiatan sesuai



dengan pekerjaan di bidang masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara fragmentasi yang terjadi di dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang fragmentasi dalam pengimplemtasian Peraturan daerah fragmentasi telah dilakukan dengan pendekatan-pendekatan seperti koordinasi, kolaborasi, evaluasi, dan forum koordinasi yangmana dapat membantu dalam mencapai kesepakatan dan menyelaraskan berbagai peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan fragmentasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sudah dilakukan dengan baik dengan cara dilakukannya pemilhahan fisik dan pembagian tugas agar penyebaran tanggung jawab berjalan dengan lancar.

B. Penyelenggaraan Kearsipan

Berdasarkan hasil penelitian ini yang menyangkut penyelenggaraan kearsipan, Khususnya mengenai kegiatan dalam menciptakan penataan kearsipan yang baik dan lebih dinamis di Kota Palembang, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kola Palembang melakukan kegiatan ini agar pelaksanaan implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan sesuai dengan peraturan yang berlaku, kegiatan tersebut sebagai berikut

1. Penciptaan Arsip

Penciptaan Arsip adalah kegiatan untuk menghasilkan arsip, baik melalui kegiatan merekam informasi dalam suatu media rekam

tertentu untuk dikomunikasikan dalam rangka melaksanakan fungsi dan tugas organisasi maupun kegiatan yang berhubungan dengan pengaturan arsip yang berasal dari pihak luar (organisasi atau individu). Kegiatan yang termasuk dalam penciptaan arsip, yaitu desain formulir, manajemen korespondensi dan tata naskah, manajemen laporan, dan manajemen produk hukum.

Berdasarkan hasil penelitian kegiatan penciptaan arsip di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 Tahun 2020 adalah kegiatan terciptanya arsip yang mana harus melewati beberapa tahap, proses, pengkategorian, registrasi, dan distribusi arsip terlebih dahulu dan Dari adanya arsip yang tercipta tersebut dapat digolongkan menjadi arsip yang diterima dari adanya surat masuk dan juga arsip yang tercipta dari adanya surat keluar.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan penciptaan arsip telah diterapkan sesuai Peraturan daerah dan mengikut proses dan tahap-tahap sesuai peraturan yang sudah ditetapkan.

2. Penggunaan Arsip

Penggunaan adalah kegiatan untuk menyajikan atau pemanfaatan arsip bagi kepentingan organisasi dan kegiatan untuk menjaga keautentikan, keutuhan, keamanan, dan keselamatan arsip. yang termasuk dalam kegiatan penggunaan dan pemeliharaan arsip

Berdasarkan hasil penelitian penggunaan arsip di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang harus melewati beberapa prosedur terlebih dahulu dan peminjaman



arsip paling lama hanya 5 hari peminjaman.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan penggunaan arsip di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sudah baik karena telah mengikuti prosedur yang ada.

3. Pemeliharaan Arsip

Pemeliharaan, merupakan usaha pengamanan arsip agar terawat dengan baik, sehingga mencegah kemungkinan adanya kerusakan dan kehilangan arsip. Kemudian perawatan, merupakan kegiatan mempertahankan kondisi arsip agar tetap baik dan mengadakan perbaikan pada arsip yang rusak agar informasinya tetap terpelihara.

Berdasarkan hasil penelitian pemeliharaan arsip di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dilakukannya pemeliharaan arsip secara fisik seperti Pengaturan Ruang Dijaga agar tetap kering, meletakkan kapur barus (kamper) di tempat penyimpanan, atau mengadakan penyemprotan bahan kimia secara berkala, dan membersihkan arsip secara rutin dan menerapkan peraturan-peraturan agar arsip tetap terawat.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan pemeliharaan arsip di Dinas Kearsipan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dilakukan dengan baik dengan merawat arsip-arsip, membersihkan arsip secara rutin dan menjaga arsip agar selalu rapi dan bersih.

4. Penyusutan Arsip

Penyusutan arsip adalah kegiatan pengurangan arsip karena frekuensi penggunaannya sudah menurun atau jarang digunakan dan sudah tidak bernilai guna. Kegiatan ini dilakukan melalui pemindahan arsip, pemusnahan arsip, dan penyerahan arsip. yang termasuk dalam kegiatan ini antara lain survey atau inventarisasi arsip, penilaian arsip, jadwal retensi arsip, pemindahan arsip inaktif, pemusnahan arsip, dan penyerahan arsip statis.

Berdasarkan hasil penelitian pemusnaan arsip dilakukan dengan Permusnahan arsip dilakukan dengan beberapa tahap pemindahan, pemusnahan dan penyerahan cara dipotong atau biasanya dicacah serta dibakar sampai arsip tersebut tidak berbentuk lagi.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa penyusutan arsip di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dilakukan dengan baik, arsip yang sudah tidak dipakai dimusnakan dengan sesuai prosedur agar arsip yang sudah lama tidak disalah gunakan.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang belum maksimal karena dilihat dari sumber daya manusia hanya ada 11 pegawai sedangkan pegawai yang dibutuhkan ada 15



pegawai, sehingga membuat penyelenggaraan arsip belum maksimal. Selain itu sumber daya fasilitas belum memadai seperti belum adanya vakum cleaner, tidak disediakan pendingin ruangan di ruang tunggu dan tidak disediakannya pewangi ruangan di ruangan arsip. Hal itu menyebabkan bau yang tidak sedap di ruangan arsip.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang No. 1 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang (studi kasus pasal 16)
 - a. Belum memadai sumber daya manusia, dimana jumlah staf hanya ada 11 pegawai sedangkan pegawai yang dibutuhkan ada 15 pegawai sehingga membuat masyarakat yang berkunjung menunggu terlalu lama karena sedikitnya jumlah pegawai.
 - b. Ketidaksiplinan pegawai yang masuk kerja jam 10:00 pagi, sedangkan jam masuk kerja jam 08:00 pagi
 - c. Belum memadai sarana dan prasarana dalam pemeliharaan arsip seperti belum adanya vakum cleaner untuk membersihkan debu di lantai dan rak-rak arsip.

6.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran kepada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang yaitu:

1. Pihak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dalam pengimplementasian Peraturan Daerah Kota Palembang No. 1 Tahun 2020 tentang

Penyelenggaraan Kearsipan sebaiknya menambah pegawai baru dari 11 staf pegawai menjadi 15 staf pegawai agar penyelenggaraan arsip berjalan dengan maksimal, memberikan arahan kepada staf pegawai untuk menaati peraturan kerja seperti tepat waktu saat masuk kerja yaitu jam 08:00 pagi. Selanjutnya menambahkan sarana dan prasarana yang kurang agar penyelenggaraan arsip lebih maksimal.

2. Pihak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sebaiknya melakukan hal sebagai berikut:
 - a. Merekrut pegawai baru agar staf pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang tidak kekurangan staf
 - b. Memberikan arahan kepada staf pegawai agar mengikuti peraturan masuk jam kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
 - c. Menambahkan sarana dan prasarana yang belum ada seperti vakum cleaner, pendingin ruangan, dan pewangi ruangan sehingga pemeliharaan arsip lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Barthos 2013. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta. Bumi Aksara
- Barthos, Basir. 2016. *Manajemen Kearsipan: Untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Mulyadi, Deddy, 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*



Proses dan Kebijakan pelayanan publik, Bandung : Alfabeta.

Mulyadi, Deddy, 2015, *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.

Muhidin, Winata (2016). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA

Muhidin. (2009). *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur*. Bandung : CV Pustaka Setia

Nurdin 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia

Sedarmayanti, 2003, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Penerbit Ilham Jaya, Bandung.

Subarsono, 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta :PustakaPelajar.

Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.

Teguh 2015. *Manajemen Kearsipan Modern dan distribusinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Van Meter, Van Horn, Carl E. 1975. The Policy Implementation Process Conceptual Frame Work. *Journal Administration and Society*.

Winarno, 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses, (Edisi Revisi)*, Yogyakarta: Media

Pressindo, ISBN –979-222-207-3

Wahyono. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan*

dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening, *Management Analysis Journal*, Vol.

4, No. 3, Hal. 236-251.

Yatimah, Durotul (2009), “*Sekretaris modern*”:Jakarta: Eska Media