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

Ruth Pretty \*), Ary Setyadi, M.S

*Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,*

*Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Analisis Penataan Arsip Kendaraan Bermotor Roda Dua dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Pelayanan di SAMSAT Semarang II”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sistem penataan arsip kendaraan bermotor roda dua, kompetensi petugas arsip dan pelayanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II. Metode yang digunakan adalah kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam pemilihan informan menggunakan teknik sampel jenuh berjumlah tiga orang informan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi partisipatif pasif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Milez dan Huberman. Hasil penelitian ini yaitu penataan arsip dan kompetensi petugas arsip di SAMSAT Semarang II sudah baik, hal ini dilihat dari hasil kinerja petugas arsip terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna.

**Kata kunci:** penataan arsip; kompetensi petugas arsip; pelayanan; SAMSAT

Abstract

***[Analysis Structuring Two-Wheeled Motor Vehicles Archives and The Archives Officer Competence of Service in Semarang SAMSAT II]****. This study entitled "Analysis of Archival Arrangement of Two-Wheel Motor Vehicles and Archivist Competence to Service in Semarang SAMSAT II". The purpose of this study to determine the system arrangement of two-wheeled motor vehicle records, personnel competence records and archivist service of two-wheel motor vehicles in Semarang SAMSAT II. The method used is qualitative, with qualitative descriptive research. In the selection of informants using the technique of saturated samples of three informants. Data collection techniques using the technique of passive participant observation, structured interviews, and documentation. Data analysis technique using Milez and Huberman’ model. The results of this study are managing the archive and archivist workers' competency in Semarang SAMSAT II is good, it is seen from the results of archivist performance with the services provided to users.*

**Keywords:** archival arrangement; archivist competency; service; SAMSAT

# 1. Pendahuluan

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

------------------------------------------------------------------

\*) Penulis Korespondensi.

E-mail: ruth.pretty94@gmail.com

 Arsip dibagi menjadi 2 jenis, yaitu dinamis dan statis. Arsip dinamis dibagi menjadi arsip aktif, arsip inaktif, dan arsip vital. Menurut UU No. 43 Tahun 2009, arsip vital adalah arsip yang keberadaannya merupakan persyaratan dasar bagi kelangsungan aoperasional pencipta arsip, tidak dapat diperbarui, dan tidak tergantikan apabila rusak atau hilang.

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

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

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

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

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

Arsip yang tersimpan di SAMSAT Semarang II adalah arsip kendaraan bermotor. Dalam skripsi ini, fokus penelitiannya pada arsip kendaraan bermotor roda dua. Arsip kendaraan bermotor roda dua misalnya STNK, BPKB, faktur, dan kwitansi pembelian. Arsip-arsip tersebut yang akan ditata sesuai dengan keperluan dari pemilik kendaraan. Permsalahan yang diamati oleh peneliti di SAMSAT Semarang II adalah kurangnya tenaga SDM dibidang kearsipan, akan tetapi hingga saat ini penataan arsip di SAMSAT Seamrang II berjalan degan baik dan arsip-arsipnya tertata dengan rapi.

Penelitian ini menggunakan beberapa sumber referensi yang berkaitan dengan tema penelitian, yaitu sumber buku, jurnal, dan skripsi. Sumber referensi melalui buku yang berjudul “Manajemen Perkantoran: Efektif, Efesien, dan Profesional” oleh Priansa dan Garnida tahun 2013 berisi mengenai sistem penataan arsip. Selain itu buku yang berjudul “Administrasi Perkantoran Modern” oleh The Liang Gie tahun 2000 berisi mengenai kompetensi petugas arsip.

**1.1 Sistem Penataan Arsip**

Menurut Tumini (2013 : 5.1) penataan merupakan “Kegiatan yang sangat penting dalam mengelola informasi yang terdapat dalam arsip”. Penataan juga merupakan tahap awal dalam konservasi bahan-bahan dan penentuan dimusnahkan atau disimpan dalam unit kearsipan. Dengan adanya penataan akan memudahkan dalam proses temu kembali. Arsip dalam lembaga organisasi sangat berperan salah satunya dapat digunakan untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi pimpinan dan sebagai hasil transaksi melakukan kegiatan yang dilakukan adalah kegiatan persiapan, sarana dan prasarana, penyiangan/pemilihan arsip, penataan, dan pendeskripsian arsip.

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

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

 Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa arsip vital adalah rekaman yang sangat penting bagi instansi maupun organisasi yang mengandung informasi demi kelangsungan hidup organisasi, apabila hilang atau rusak tidak dapat diganti ataupun diperbaharui. Arsip vital merupakan arsip dinamis, tercipta dalam berbagai macam bentuk media, tergantung dengan fungsi organisasi. Arsip vital yang diciptakan merupakan arsip aktif dan inaktif. Arsip vital yang bersifat aktif disimpan pada *central file* atau tempat penyimpanan arsip aktif di unit kerja. Arsip yang bersifat aktif umumnya frekuensi penggunaanya masih tinggi atau masih digunakan secara terus-menerus. Arsip vital yang bersifat inaktif pada umumnya frekuensi penggunaan arsipnya sudah berkurang dan disimpan di pusat arsip atau *record centre*.

 Pengelolaan arsip vital harus dilakukan tersendiri untuk menjamin hanya orang atau instansi tertentu yang memiliki akses, sehingga keamanan dapat dipertanggung jawabnkan apabila terjadi kebocoran informasi atau terjadi musibah.

 Penataan berkas merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan dalam mengelola berkas arsip agar pada saat pencarian berkas arsip, berkas arsip mudah ditemukan. Dengan adanya penataan akan memudahkan pengguna dalam menemukan informasi yang dicarinya dengan cepat, tepat, dan akurat. Tujuan penataan arsip menurut Durotul Yatimah dalam buku “Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Keahlian: Kesekretarisan Modern & Administrasi Perkantoran sebagai berikut,

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

Sistem penyimpanan arsip *(filling system)* adalah sistem yang digunakan untuk menyiman arsip agar dapat ditemukan kembali dengan cepat apabila arsip sewaktu-waktu dibutuhkan. Sistem kearsipan yang baik harus sesuai dengan kondisi organisasi, sederhana, mudah dimengerti, dan mudah dioperasikan. Sistem kearispan yang dikatakan Priansa dalam buku “Manajemen Perkantoran” (2013: 165-167) memaparkan sistem kearsipan ada lima cara yaitu:

1. Sistem Abjad *(Alphabetical System)*

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

1. Sistem Subyek *(Subject System)*

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

1. Sistem Nomer *(Numerical System)*

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

1. Sistem Tanggal *(Cronological System)*

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

1. Sistem Wilayah *(Geographical System)*

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

**1.2 Prosedur Penyimpanan Arsip**

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

1. Pemerikasaan arip

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

1. Mengindeks

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

1. Memberi Tanda

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

1. Mensortir Arsip

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

1. Menyimpan Arsip

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

**1.3 Kompetensi Petugas Arsip**

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2012: 324).

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

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

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

**1.3.1 Syarat Petugas Arsip**

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

1. Ketelitian

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

1. Kecerdasan

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

1. Kecekatan

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

1. Kerapian

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

**1.4 Pelayanan**

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

 Menjalankan sistem kearsipan, perlu adanya sistem penyimpanan warkat yang tepan, tata kerja yang baik, dan penyusutan arsip yang tertib. Untuk itu perlu adanya petugas arsip yang mengerti dalam melaksanankan tugasnya. Terlebih lagi dalam pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Menurut Kotler (dalam Supranto, 1993) ada lima kriteria jasa pelayanan sebagai berikut,

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

Selanjutnya, sumber referensi melalui jurnal dengan judul “Prosedur Penataan Arsip di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Solok”, berisi mengenai prosedur penataan arsip pada kantor perpustakaan dan dokumentasi Kota Solok yaitu menurut sistem wilayah atau daerah-daerah tempat pegawai bekerja. Langkah-langkah dalam prosedur penataan arsip yaitu pemeriksaan arsip, pengelompokan, pegindeksan, pembuatan tunjuk silang, penyiapan peralatan, pembuatan jadwal retensi arsip, pemasukan arsip ke *folder*, dan penempatan *folder* pada *filling* *cabinet*. Faktor yang menjadi kendala dalam prosedur penataan arsip disebabkan masih kurangnya sarana dan prasarana dan kurangnya tenaga ahli yang profesional dalam bidang ilmu kearsipan, sehingga sering terjadi kesulitan dalam proses penemuan kembali arsip. Upaya yang harus dilakukan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Solok adalah melengkapi sarana prasarana dan penambahan tenaga arsiparis yang profesional. Selain itu dalam jurnal yang berjudul “Evaluasi Pelayanan dan Administrasi POLRi dalam Pengurusan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Masyarakat di Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota”, berisi mengenai pemberian pelayanan terhadap masyarakt dalam pengurusan ataupun pembayaran pajak kendaraan bermotor atau PKB terdapat delapan komposisi yang harus dijalankan Polri sesuai dengan dasar pelayanan pemerintah yaitu kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu. Selanjutnya skripsi karya Mukaromah tahun 2013 dengan judul “Pengaruh Penataan Arsip dan Kompetensi Petugas Arsip Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak”. Skripsi tersebut menyimpulkan bahwa ada pengaruh dari masing-masing variabel yaitu penataan arsip dan kompetensi petugas arsip terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Demak. Selain itu skripsi karya Umami tahun 2015 yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Petugas Kearsipan dan Sarana Prasarana Kearsipan Terhadap Kelancaran Pengelolaan Arsip di Universitas Negeri Semarang”. Skripsi tersebut menyimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier berganda adalah Y=7,641 + 0,883X­­2. Besarnya pengaruh secara simultan antara kompetensi petugas kearsipan dan sarana prasarana kearsipan terhadap kelancaran pengelolaan arsip di Universitas Negeri Semarang sebesar 33,3%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kelancaran pengelolaan arsip secara parsial adalah sarana prasarana kearsipan yaitu sebesar 21,07%, sedangkan untuk kompetensi petugas kearsipan memberikan pengaruh lebih kecil yaitu sebesal 7,84%, dengan begitu penataan arsip dan kompetensi petugas arsip ada pengaruh terhadap kualitas layanan dan kompetensi petugas arsip dan sarana prasarana juga ada pengaruh terhadap pengelolaan arsip.

Berdasarkan sumber tersebut dapat disimpulkan bahwa artikel ini melengkapi pembahasan tentang penataan arsip dan kompetensi petugas arsip. Perbedaannya dengan topik penulis adalah terletak dalam metode analisis data yang digunakan, subjek penelitian, dan lokasi penelitian. Selain itu, penataan arsip yang digunakan juga berbeda dengan penataan arsip yang secara umum dilakukan. Arsip SAMSAT Semarang II menggunakan kebijakan dari petugas arsip dalam melakukan penataan arsip agar memudahkan petugas dalam menemukan kembali arsip. Perbedaan lain juga terdapat pada kompetensi petugas arsip. Petugas arsip di SAMSAT Semarang II bukan seseorang yang berlatar belakang pendidikan kearsipan melainkan hanya lulusan SMP dan SMA. Akan tetapi, petugas arsip di SAMSAT Semarang dapat menata arsip dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut,

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

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut,

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

# 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian bersifat deskriptif kualitatif dengan penelitian studi kasus yang mengkaji lebih dalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan dan memahami yang akan diteliti. Adapun tujuan dari penelitian kualitatif yaitu “untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan” (Moleong, 2012:6).

Subjek penelitian ini adalah petugas arsip yang bertanggung jawab di bagian arsip kendaraan bermotor roda dua. Objek penelitian ini adalah kompetensi petugas arsip dan penataan arsip serta korelasinya terhadap pelayanan di SAMSAT Semarang II.

Adapun cara pemilihan informan pada penelitian ini yaitu dengan teknik sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi relatif lebih kecil, yaitu dengan jumlah petugas arsip sebanyak tiga orang.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Penelitian ini mendapatkan data primer melalui wawancara dengan petugas arsip. Adapun data sekunder melalui dokumen berupa undang-undang, peraturan pemerintah, jurnal, dan skripsi mengenai penataan arsip, kompetensi petugas arsip, serta pelayanan. Metode dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Penelitian ini menggunakan metode observasi dengan teknik obsevasi partisipatif pasif, yaitu peneliti datang ke tempat kegiatan yang akan diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Peneliti mengamati subjek dan objek yang akan diteliti dan bertemu langsung dan berinteraksi langsung dengan informan yaitu petugas arsip kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II. Tujuannya untuk lebih mengenal dan mengamati kegiatan yang dilakukan informan di tempat penelitian.

1. Wawancara

Wawancara penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur, tetapi bisa ditambah sewaktu-waktu jika perlu ketika melakukan wawancara. Alat bantu yang digunakan yaitu *handphone* untuk merekam hasil wawancara dengan informan serta buku catatan dan alat tulis.

1. Studi Dokumentasi

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

 Analisis data yang digunakan oleh peneliti dengan menggunakan analisis data model Milez dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi/penarikan simpulan, berikut penjelasannya,

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan merangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Peneliti melakukan reduksi data dengan cara membuat abstraksi. Abstraksi merupakan kegiatan untuk merangkum inti sari, proses, pernyataan yang perlu dipertahankan untuk dianalisis atau tidak.

1. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini adalah menyajikan sekumpulan informasi tersusun dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan sub-sub pokok bahasan masing-masing, yaitu menyajikan hasil wawancara terhadap petugas arsip dan penanggung jawab arsip dalam bentuk uraian singkat yang berkaitan dengan tema penelitian.

1. Verifikasi/Penarikan Simpulan

Langkah terkahir dalam analisis data adalah verifikasi atau penarikan simpulan. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan yang diperoleh di lapangan sehingga makna-makna yang muncul dari data dapat teruji kebenaran dan kecocokannya. Verifikasi bertujuan untuk memeriksa data yang diteliti dengan melakukan teknik triangulasi. Pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2010: 373) triangulasi sumber yaitu “menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber”.

 Peneliti melakukan wawancara dengan petugas arsip sebagai informan untuk mengevaluasi penataan arsip kendaraan bermotor roda dua dan kompetensi dari masing-masing petugas, kemudian melakukan wawancara kepada penangguung jawab arsip untuk melakukan kreadibilitas. Simpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas.

# 3. Pembahasan

Berikut hasil penelitian yang telah dilakukan di SAMSAT Semarang II,

**3.1 Kompetensi Petugas Arsip**

Kompetensi petugas arsip adalah seseorang yang bertugas menjaga, memelihara, serta bertanggung jawab dalam suatu pekerjaan keearsipan yang berpengaruh langsung terhadap kinerja pekerjaan. Menurut Littlefield dan Peterson (dalam The Liang Gie 2000:151) ada eman syarat pokok yang harus dimiliki pegawai arsip, yaitu:

1. Berpendidikan sekolah menengah ke atas dan

 memiliki kecerdasan rata-rata normal

2. Memahami susunan abjad dengan baik dan

 memiliki penglihatan yang tajam untuk

 membedaka perbedaan-perbedaan kecil dan nama-

 nama dan angka dalam warkat

3. Memiliki sifat kecermatan

4. Memiliki ketertarikan terhadap hal yang detail

5. Memiliki sifat kerapian dalam bekerja

6. Memiliki sifat pertimbangan yang baik

Petugas arsip di SAMSAT Semarang II bukan seorang arsiparis atau lulusan dalam bidang kearsipan. Petugas arsip di SAMSAT Semarang II berlatar belakang pendidikan SMP dan SMA. Petugas arsip yang bertanggung jawab terhadap arsip kendaraan tersebut adalah seorang Polisi yang ditugaskan untuk mengelola arsip kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II. Petugas arsip di SAMSAT Semarang II mampu membeda-bedakan warkat dengan baik, cermat dan rapi dalam bekerja. Walaupun bukan seseorang yang berlatar belakang pendidikan kearsipan, petugas arsip di SAMSAT Semarang II mampu mengelola arsip dengan baik dan rapi, sehingga ada saat proses temu kembali arsip mudah ditemukan dengan cepat.

**3.2 Penataan Arsip**

Penataan arsip adalah cara atau metode dalam menata, mengatur, dan menyimpan dokumen di dalam berkasa, dalam susunan yang sistematis dan logis dengan menggunakan klasifikasi, indeks, dan tunjuk silang (Mirman, 2013:5.4). Dalam penataan arsip ada lima sistem penyimpanan yang digunakan, yaitu sistem abjad, sistem subjek, sistem nomer, sistem tanggal, dan sisitem wilayah. Sistem penyimpanan adalah sistem yang digunakan pada penyimpanan warkat agar memudahkan kerja penyimpanan, dapat diciptakan dan penemuan warkat yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat bilamana warkat tersebut sewaktu-waktu diperlukan (Amsayah, 2005: 71).

Sistem penyimpanan arsip yang digunakan dalam penataan arsip di SAMSAT Semarang II adalah menggunakan sistem abjad, karena arsip kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang II digolongkan berdasarkan seri wilayah yang telah ditetapkan oleh POLDA sebagai pedoman dalam menata arsip. Seri tersebut adalah seri huruf G, R, dan Z. Seperti yang diungkapkan oleh informan sebagai berikut,

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

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

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

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

**3.3 Pelayanan**

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

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

1. Bukti fisik *(tangibles)*
2. Keandalan *(reliability)*
3. Daya tanggap *(responsiveness)*
4. Jaminan *(assurance)*
5. Empati *(empathy)*

Pelayanan arsip di SAMSAT Semarang II cukup baik, petugas arsip mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pengguna. Petugas arsip di SAMSAT Semarang II tanggap dan cepat dalam melayani pengguna, mampu berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pengguna. Seperti yang dikatakan informan yaitu pengguna yang menerima pelayanan di SAMSAT Semarang II sebagai berikut,

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

Keteledoran pengguna yang terkadang menjadi persoalan kurang lengkapnya persyaratan saat ingin mengambil arsip.

**3.4 Pengguna**

Pengguna yang dimaksud adalah seseorang yang menggunakan layanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II. Penggunanya adalah masyarakat yang memiliki kendaraan sendiri dan yang berkepentingan dalam penurusan duplikat STNK, duplikat BPKB, mutasi, balik nama, ganti no.pol, ganti warna kendaraan dan ganti status. Pengguna yang ingin mengurus keperluan tersebut harus lebih dulu melengkapi persyaratan yang dibutuhkan untuk dapat meminjam arsip kendaraan yang tersimpan di SAMSAT Semarang II. Berikut perlengkapan berkas arsip yang harus dilengkapi pengguna untuk dapat meminjam arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II.



**Gambar 1.** Perlengkapan berkas arsip (Aditya, 2016)

**3.4.1 Korelasi Pengguna dengan Berkas Arsip**

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

 Hubungan pengguna dengan berkas arsip di sini adalah kebutuhan pengguna dalam melakukan pengurusan kendaraan bermotor. Pengguna membutuhkan arsip kendaraan bermotor untuk mengurus kendaraan yang dimiliki, oleh karena itu petugas arsip memberikan persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk memperoleh arsip.

**3.5 Sanksi**

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

**3.5.1 Kasus Kehilangan STNK**

Kehilangan STNK sangat sering terjadi dan dialami oleh pemilik kendaraan bermotor khususnya kendaraan bermotor roda dua. Karena keteledoran pemilik kendaraan atau karena lupa menyimpan atau meletakkan STNK. STNK merupakan bukti terdaftarnya kendaraan dan pengesahan kendaraan yang telah didaftarkan sesuai dengan identitas kepemilikan pengguna. Jika pengguna atau pemilik kendaraan tidak memiliki STNK maka pemilik kendaraan dapat terkena sanksi hukum dan tidak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan. Seperti yang diungkapkan oleh informan sebagai berikut,

 “Kalau sanksi, ya nanti kalau perpanjang tidak

bisa, soalnya syarat perpanjangan kan harus ada

STNKnya trus ndak bisa bayar pajak tiap tahun, kalau ada razia bisa kena tilang” (Aditya, 19 Mei 2016).

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

**3.5.2 Kasus Pemalsuan STNK**

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

 “Kalau ketahuan melakukan pemalsuan kena

hukuman penjara mbak, ada undang-undang

tertulis jika melakukan pemalsuan STNK,

terkena pasal 263 KUHP itu mbak, dipenjara

enam tahun”

Sanksi yang diberikan kepada pengguna yang melakukan pemalsuan STNK akan dikenakan hukuman penjara selama enam tahun. Namun, hingga saat ini belum pernah ketahuan pemalsuan STNK di SAMSAT Semarang II.

**3.6 Kendala**

Kendala yang terjadi di SAMSAT Semarang II ada dua jenis yaitu kendala yang dihadapi petugas arsip dan kendala yang dihadapi pengguna.

**3.6.1 Kendala Petugas Arsip**

Arsip yang tidak tertata dengan baik salah satu masalah dalam menemukan arsip. Jika arsip tidak tertata dengan baik akan kesulitan dan lama dalam menemukannya. Salah satu kendala yang dihadapi petugas arsip adalah arsip yang masuk tidak sebanding dengan arsip yang keluar, sehingga semakin banyak arsip yang tersimpan memungkinkan kurangnya tempat penyimpanan arsip.

Gedung atau ruang penyimpanan arsip adalah kendala yang dihadapi petugas arsip. Selain itu juga fasilitas yang tersedia di arsip SAMSAT Semarang II. Gedung atau ruang arsip merupakan prasarana pokok yang harus dimiliki sebuah instansi untuk keperluan kearsipan. Tanpa adanya ruang atau gedung yang layak, arsip yang dimiliki tidak akan tersimpan dengan aman. Untuk itu standar ruangan arsip harus diperhatikan yaitu kelembaban ruangan, fasilitas dalam ruangan, dan keamanan keselamatan arsip.

**3.6.2 Kendala Pengguna**

Kendala yang dihadapi di SAMSAT Semarang II juga dialami oleh pengguna, yaitu pada saat petugas arsip tidak ada yang melayani dan ketidaklengkapan berkas yang dimiliki pengguna. Kejadian seperti itu jarang terjadi. Petugas arsip selalu ada di ruang pelayanan. Seperti yang dikatakan informan sebagai berikut,

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

Petugas yang tidak ada pada saat jam pelayanan pengguna akan menunggu di ruang tunggu. Hal seperti itu yang mejadi kendala pengguna karena harus menunggu petugas ada. Kendala lain, pengguna kurang lengkap membawa berkas persyaratan yang dibutuhkan. Misalnya kurang *foto copy* KTP, kurang *foto copy* STNK. Karena tidak lengkapnya berkas tersebutlah menjadi kendala bagi pengguna sehingga prosesnya mejadi lama.

1. **4. Simpulan**

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

1. Sistem Penyimpanan arsip kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Semarang II menggunakan sistem abjad *(Alphabetical System)*. Sistem abjad tersebut digunakan berdasarkan pembagian wilayah SAMSAT yang berada di Kota Semarang. SAMSAT Semarang II mendapat seri wilayah huruf G, R, dan Z. Seri tersebut yang digunakan dalam penyimpanan arsip agar arsip yang

tersimpan dapat tertata dengan rapi, sehingga memudahkan petugas arsip pada saat proses temu kembali arsip.

1. Kompetensi yang dimiliki petugas arsip di SAMSAT Semarang II sudah baik. Petugas arsip melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang seharusnya dilakukan, walaupun petugas arsip di SAMSAT Semarang II bukan seorang arsiparis atau bukan seseorang yang berprofesional memahami tentang kearsipan. Sebab petugas arsip di SAMSAT Semarang berlatar belakang pendidikan SMP dan SMA. Petugas arsip di SAMSAT Semarang II juga tidak pernah mendapat pelatihan atau seminar tentang kearsipan, akan tetapi petugas arsip mampu mengelola arsip dengan baik.
2. Pelayanan arsip yang dilakukan di SAMSAT Semarang II adalah pendaftaran kendaraan baru, pengesahan STNK setiap tahun, perpanjangan STNK, pembayaran pajak, dan pendaftaran kendaraan mutasi seperti, ganti nama kepemilikan kendaraan, ganti mesin, ganti warna kendaraan, rubah bentuk dan mutasi ke luar daerah. Pelayanan arsip yang dilakukan di SAMSAT Semarang II sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, sehingga pelayanan di SAMSAT Semarang II dapat dikatakan baik.

# Daftar Pustaka

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta:

Wedatama Widya Sastra.

The Liang Gie. 2000. *Administrasi Perkantoran*

*Modern*. Yogyakarta: Liberty.

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