

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PELAYANAN KEARSIPAN PADA KANTOR
PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Administrasi Publik

**Disusun Oleh :
Hari Affandi
NIM. 017981424**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013**

ABSTRACT

SERVICE ARCHIVES
OFFICE OF REGIONAL LIBRARY ARCHIVES AND DOCUMENTATION
WEST KOTAWARINGIN

Affandi Hari
The Open University
Hari.affandi.pbun @ gmail.com

In the system of administration and modern management, archive management has a strategic position and role. Said to be strategic because the archives will be created based on the information, this means that all the organization's activities from planning, implementation and monitoring of activities determined the availability of information, one of the most important resources is archived. Archive is an important part in the overall activities of the organization and its existence is a proof of the entire existing activities. In the archive contained a variety of value if the information required is very beneficial for the users archive, among others as evidence of public accountability, process problem analysis and decision making, as the materials / reference to determine the value of the cultural history of the nation / region as well as one consideration in determining future policy for a government or organization.

This study uses qualitative research. An option because in qualitative research to better understand social phenomena through the image findings in the field that includes data collection, data analysis, and ends with a conclusion based on these data analysis. The focus of the research conducted in the Office of Archives and Documentation Library District, West Kotawaringin Archives and Depo involving multiple sources that are considered relevant either through in-depth interviews, documentation and observation. The purpose of this study was to determine whether the services were optimal archival implemented by looking on the five dimensions of service quality: responsiveness, assurance, tangibles, reliability, and empathy.

From the observation and research results based on visitor perception, service quality is considered optimal in general it is seen from the five dimensions used in measuring quality of care. Although the dimensions of the physical evidence there are still weaknesses. On the dimension of physical evidence using three-dimensional assessment indicators such as facility services, locations / places and atmosphere services. Obtained the results of visitor perception that the indicator is a means of savings and service facilities are standard archive yet support facilities in the form of infrastructure services for the convenience of visitors is still very minimal. While the views of the indicators of existing services in atmosphere Archive Depo caused is less convenient because the atmosphere is quiet and scary.

Keywords : Quality of Service and administration of archives

ABSTRAK

PELAYANAN KEARSIPAN

PADA KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

Hari Affandi
Universitas Terbuka

Hari.affandi.pbun@gmail.com

Dalam sistem administrasi pemerintahan maupun manajemen modern, manajemen kearsipan memiliki posisi dan peran strategis. Dikatakan strategis karena arsip yang tercipta akan bertumpu kepada informasi, ini berarti bahwa semua kegiatan organisasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan ditentukan ketersediaan informasi, salah satu sumber informasi terpenting adalah arsip. Arsip merupakan bagian penting dalam keseluruhan kegiatan organisasi dan keberadaannya merupakan suatu bukti dari keseluruhan kegiatan yang ada. Di dalam arsip terkandung beragam nilai informasi yang apabila dibutuhkan sangat bermanfaat bagi pengguna arsip antara lain sebagai bahan bukti pertanggungjawaban publik, proses analisis permasalahan dan pengambilan keputusan, sebagai bahan/ referensi untuk mengetahui nilai sejarah budaya bangsa/daerah serta sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan kedepannya bagi suatu pemerintah atau organisasi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menjadi pilihan karena dalam penelitian kualitatif lebih memahami fenomena sosial melalui gambaran temuan lapangan yang meliputi pengumpulan data, analisis data serta diakhiri dengan kesimpulan yang didasarkan pada analisis data tersebut. Fokus penelitian dilakukan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kab. Kotawaringin Barat dan Depo Arsip dengan melibatkan beberapa narasumber yang dianggap relevan baik melalui wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah pelayanan kearsipan sudah optimal dilaksanakan dengan melihat dari lima dimensi kualitas pelayanan : daya tanggap, jaminan, bukti fisik, kehandalan, dan empati.

Dari pengamatan maupun hasil penelitian berdasarkan persepsi pengunjung, kualitas pelayanan secara umum sudah dianggap optimal hal ini dilihat dari lima dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan. Meskipun pada dimensi bukti fisik masih terdapat kelemahan. Pada dimensi bukti fisik dimensi ini menggunakan tiga indikator penilaian yaitu fasilitas layanan, lokasi/tempat serta suasana layanan. Didapat hasil dari persepsi pengunjung bahwa pada indikator fasilitas layanan yaitu sarana simpan arsip sudah berstandar namun fasilitas pendukung layanan berupa sarana prasarana untuk kenyamanan pengunjung yang masih sangat minim. Sedangkan dilihat dari indikator suasana layanan yang ada di Depo Arsip dirasa kurang nyaman yang disebabkan karena suasananya yang sepi dan serem.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan penyelenggaraan kearsipan

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

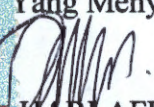
PERNYATAAN

TAPM dengan judul PELAYANAN KEARSIPAN PADA KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalan Bun, Juni 2013

Yang Menyatakan




HARI AFFANDI
NIM. 017981424

LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

JUDUL TAPM : PELAYANAN KEARSIPAN PADA KANTOR
 PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI
 DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN
 BARAT

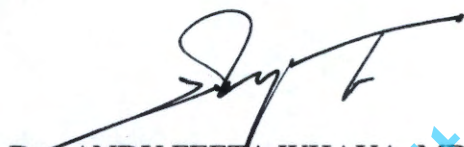
NAMA : HARI AFFANDI

NIM : 017981424

PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik

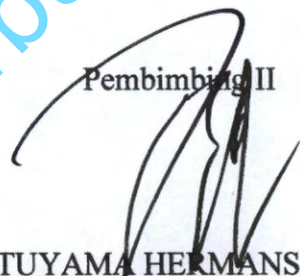
Hari/ Tanggal : Juni 2013

Pembimbing I



Drs. ANDY FEFTA WIJAYA, MDA, Ph.D.
 NIP. 131 966 869

Pembimbing II



DR. UTUYAMA HERMANSYAH, M.Si
 NIP. 19540417 197803 1 001

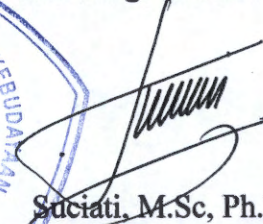
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/
 Program Magister,



FLORENTINA RATIH W, S.IP. M.Si
 NIP. 19710629 199802 2 001

Direktur Program Pascasarjana



Suciati, M.Sc, Ph.D.
 NIP. 19520213 198503 2 001



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

NAMA : HARI AFFANDI
NIM : 017981424
PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik
JUDUL TAPM : PELAYANAN KEARSIPAN PADA KANTOR
PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI
DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 20 Juli 2013
Waktu : 18.30 Wib - 20.30 Wib

Dan telah dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji
Moh. Yunus, S.S., MA

Penguji Ahli
Prof. Dr. Sam'un Jaja Raharja, M.Si

Pembimbing I
Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, PhD

Pembimbing II
DR. H. Utuyama Hermansyah, M.Si

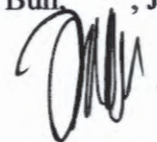
KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (tesis) ini. penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- (2) Kepala UPBJJ-UT Palangka Raya selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
- (3) Pembimbing I Drs. Andi Feftawaijaya, MDA, PhD dan Pembimbing II DR. Utuyama Hermansyah yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
- (4) Kabid Ilmu Sosial dan Ilmu Politik selaku penanggung jawab program MAP;
- (5) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral;
- (6) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini;

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pangkalan Bun, Juni 2013



Penulis

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Diagram	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Grafik	xi
Daftar Lampiran	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Publik	10
1. Definisi Pelayanan	11
2. Konsep Pokok Manajemen Pelayanan	13
B. Kajian Terdahulu	21
C. Pokok Bahasan	26
1. Layanan Jasa Kearsipan	26
2. Pengelolaan Arsip Menuju Kepada Layanan Arsip	30
D. Kerangka Berpikir	37
 BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	41
B. Fokus Penelitian	42
C. Lokasi Penelitian	43
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Tahapan Penelitian	46
F. Keabsahan Data	46
G. Metode Analisis Data	48
 BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Wilayah Penelitian	51
1. Kondisi Geografis	51
2. Kondisi Demografis	53
B. Gambaran Umum KPAD Kab. Ktw. Barat	57
1. Visi dan Misi KPAD Kab. Ktw. Barat	58
2. Kondisi Pegawai KPAD Kab. Kotawaringin Barat Berdasarkan Tingkat Golongan dan Pendidikan	66
3. Program Kegiatan	69

4. Kinerja Pelayanan	71
5. Akses Pengguna Arsip	72
C. Temuan dan Pembahasan	76
1. Pelaksanaan Pelayanan Kearsipan di KPAD Kab. Ktw. Barat	76
1.1 Pelayanan Kearsipan dilihat dari dimensi Daya Tanggap	77
1.2 Pelayanan Kearsipan dilihat dari dimensi Jaminan	79
1.3 Pelayanan Kearsipan dilihat dari dimensi Bukti Fisik.....	83
1.4 Pelayanan Kearsipan dilihat dari dimensi Empati	98
1.5 Pelayanan Kearsipan dilihat dari dimensi Keandalan	101
2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Melaksanakan Pelayanan Kearsipan di KPAD Kab. Kotawaringin Barat.....	104
2.1 Anggaran Bidang Kearsipan	105
2.2 Kualitas SDM Pengelola Kearsipan	111
2.3 Kesadaran Pencipta Arsip	115

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	128
B. Saran	130

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran

- A. Biodata Peneliti
- B. Ijin Penelitian
- C. Pedoman Wawancara
- D. Transkrip Wawancara

Daftar Diagram

No.	Diagram	Halaman
2.1	Lingkaran Pelayanan dikantor Pemerintahan	14
2.2	Segitiga Pelayanan	15
2.3	Peta Kesenjangan Kualitas Pelayanan	18
2.4	Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	19
2.5	Siklus Pengolahan Data	36
2.6	Alur Pemikiran Penelitian	40
3.1	Data Model Interaktif Miles dan Hiberman	50
4.1	Struktur Organisasi KPAD Kab. Ktw. Barat	61
4.2	Teknis pelaksanaan Penyerahan Arsip dari SKPD ke LKD	121

Daftar Tabel

No.	Tabel	Halaman
2.1	Perbandingan Penelitian Tesis	23
2.2	Perbandingan indicator pelayanan publik	28
2.3	Instrumen Pengukuran Kinerja Pelayanan	30
4.1	Banyaknya Desa, Kelurahan dan RT di Kab. Ktw. Barat	52
4.2	Nama Kecamatan, dan luas wilayah di Kab. Ktw. Barat	52
4.3	Indikator Kependudukan Kotawaringin Barat	54
4.4	Statistik Ketenagakerjaan Kotawaringin Barat	55
4.5	Persentase Jumlah Pegawai berdasarkan per golongan	55
4.6	Indikator Lembaga Pendidikan, Tenaga Pendidik dan Murid di Ktw. Barat Tahun Ajaran 2011	56
4.7	Jumlah Pegawai berdasarkan golongan dan tingkat Pendidikan	68
4.8	Program Kegiatan Bidang Kearsipan pada KPAD Kab. Ktw. Barat	70
4.9	Profil Kinerja Pelayanan pada KPAD Kab. Ktw. Barat	72
4.10	Sarana Prasarana Kearsipan	86
4.11	Jumlah Pengunjung	93
4.12	Pagu Indikatif Per Tahun	106
4.13	Jumlah Tenaga Arsiparis	112

Daftar Gambar

No.	Gambar	Halaman
4.1	Fasilitas Sarana Prasarana Kearsipan.....	84
4.2	Arsip Jadi	90
4.3	Pembangunan Gedung Depo Arsip	95
4.4	Kondisi Arsip sebelum dilakukan pemilahan/penilaian.....	117
4.5	Berkas/dokumen hasil pemilahan kategori non arsip	120
4.6	Kegiatan Pembinaan Arsip bagi perangkat desa/kelurahan	125

Universitas Terbuka

Daftar Grafik

No.	Grafik	Halaman
4.1	Daftar Khasanah Arsip Inaktif	87
4.2	Daftar Khasanah Arsip Statis	89

Universitas Terbuka

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sistem administrasi pemerintahan maupun manajemen modern, manajemen kearsipan memiliki posisi dan peran strategis, meski selama ini belum mendapatkan perhatian yang proporsional. Dikatakan strategis karena arsip yang tercipta akan bertumpu kepada informasi, ini berarti bahwa semua kegiatan organisasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan ditentukan ketersediaan informasi, salah satu sumber informasi terpenting adalah arsip dalam rangka pelaksanaan kegiatan organisasi. Arsip merupakan bagian penting dalam keseluruhan kegiatan organisasi dan keberadaannya merupakan suatu bukti dari keseluruhan kegiatan yang ada. Di dalam arsip terkandung banyak informasi yang apabila dibutuhkan sangat bermanfaat bagi pencari data, seperti sejarah berdirinya suatu organisasi, mengetahui apa saja kegiatan yang telah dijalankan, sebagai bahan bukti diperadilan maupun sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan kedepannya bagi suatu organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Liv Mykland, dalam sebuah kongres kearsipan internasional tahun 1992, bahwa “Dunia tanpa arsip akan menjadi dunia tanpa ingatan, tanpa kebudayaan, tanpa hak-hak yang syah, tanpa pengertian akan akar sejarah dan ilmu serta tanpa identitas kolektif”.

Mengingat keberadaan arsip begitu penting sebagai memori kolektif bangsa, maka dalam sejarahnya Pemerintah Indonesia telah menaruh perhatian yang

cukup besar terhadap bidang kearsipan, yaitu telah disyahkannya beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang kearsipan di Republik Indonesia. Pertama kali yang mengatur tentang kearsipan di Indonesia ialah Undang-undang Nomor 19 Tahun 1961, tentang Pokok-pokok Kearsipan Nasional, yang dimuat dalam Lembaran Negara Tahun 1961 No. 310, Tambahan Lembaran Negara No. 2368. Kemudian Undang-undang tersebut karena sudah tidak begitu sesuai dengan kondisinya pada saat itu dicabut dan diganti dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan Nasional, yang dimuat dalam Lembaran Negara tahun 1971 Nomor 32, tambahan Lembaran Negara Nomor 2964, sedangkan UU Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan merupakan Undang-undang terbaru menggantikan undang-undang sebelumnya yaitu Nomor 7 tahun 1971 tentang Pokok-pokok kearsipan. Kemudian pemerintah mengeluarkan PP. No. 28 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan dari Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009. Pengertian arsip sendiri menurut Undang-undang Nomor 43 tahun 2009 adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

:

Oleh karena itu arsip dijadikan sebagai pusat ingatan atau rekaman, informasi dan juga sebagai pusat sejarah. Seperti dikatakan Arsiparis

berkewarganegaraan Jerman Adolf Brenneke (1875-1946) dalam bukunya *Archivkunde* (Leipzig 1953) :

“Arsip sebagai segala kertas-kertas dan dokumen-dokumen yang tumbuh dari kegiatan legal atau niaga dari suatu badan atau badan hukum yang dimaksudkan untuk pemeliharaan kekal di tempat tertentu sebagai sumber-sumber dan bukti masa lampau”

Seiring dengan berjalannya waktu dan juga banyaknya kegiatan yang telah dilakukan pada suatu organisasi, maka makin banyak pula arsip yang tercipta baik arsip konvensional maupun arsip elektronik. Hal ini tidak bisa dibiarkan begitu saja karena disamping menyita tempat, tenaga dan waktu, informasi yang bersifat penting pun menjadi tidak terjamin baik keamanan arsip maupun dari faktor-faktor yang menyebabkan rusaknya arsip. Oleh karenanya peningkatan pelayanan kearsipan menjadi hal yang serius untuk sungguh-sungguh dilaksanakan dan menjadi kunci berhasil tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga diharapkan dalam mencari dan menemukan kembali fisik dan informasi arsip dapat dilakukan dengan cepat dan tepat serta memudahkan dalam menyimpan dan menemukan kembali artinya bahwa tersedianya informasi/ data yang dibutuhkan oleh pengguna/ pencari arsip itu sendiri, untuk itulah peran SDM sekaligus sebagai mesin penggerak merupakan kunci utama selain tersedianya sarana prasarana yang memadai serta didukung oleh anggaran yang cukup. SDM dalam pengelolaan arsip ini memiliki sebuah pengertian yaitu pegawai yang punya kompetensi di bidang kearsipan yang melaksanakan tugas mulai dari tahap input (data) yaitu arsip yang masuk melalui proses seleksi dan penilaian mana yang akan diarsipkan dan mana yang mesti disingkirkan, tahap proses (pengolahan) yaitu mengolah arsip sesuai kaidah kearsipan yang berlaku dan tahap yang

terakhir adalah tahapan Output (informasi) yang kemudian dapat di publikasikan kepada pengguna arsip.

Bahwa tujuan penyelenggaraan kearsipan pada pasal 3 Undang- undang No. 43 Tahun 2009 antara lain dirumuskan bahwa : 1) menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan, serta ANRI sebagai penyelenggara kearsipan nasional, 2) Menjamin ketersediaan arsip autentik dan terpercaya sebagai alat bukti sah, 3) menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang andal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, 4) menjamin perlindungan kepentingan negara dan hak - hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya, 5) mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu, 6) menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, 7) menjamin keselamatan aset nasional dalam bidang ekonomi, sosial, politik budaya, pertahanan, serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa dan 8) meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

Melihat kenyataan ini, layanan kearsipan harus mengantisipasi kenyataan-kenyataan di masa depan, diantaranya adalah :

1. Memperkuat lembaga kearsipan dan unit-unit kearsipan instansi (SKPD).

Membangun kearsipan tidak bisa hanya diserahkan pada lembaga kearsipan semata. Lembaga kearsipan tidak bisa berjalan dan hidup sendiri,

Lembaga Kearsipan Daerah harus bersinergi dengan lembaga-lembaga lain, baik itu lembaga pemerintah, swasta maupun perorangan.

2. Fungsi arsip sebagai pusat ingatan, sumber informasi sekaligus sumber sejarah perlu dikelola dengan baik agar kebutuhan para pengguna arsip akan informasi-informasi yang mereka butuhkan dapat tersdia. Dalam hal ini Lembaga Kearsipan Daerah harus senantiasa siap untuk memberikan pelayanan informasi yang akurat dalam memecahkan masalah administrasi pada umumnya dan dalam manajemen kearsipan pada khususnya lebih-lebih yang terkait dengan kasus hukum sebagai bahan pembuktian yang bermanfaat yuridis/ legal, maka keberadaan arsip harus senantiasa dipelihara, dikelola sesuai dengan kaidah-kaidah kearsipan.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat mempunyai tugas pokok dan fungsi membantu Bupati melakukan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang perpustakaan dan kearsipan. Dengan fungsi tersebut Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah, sebagai pusat tempat penyimpanan arsip-arsip daerah sudah menjadi kewajibannya untuk melakukan pengelola dan melestarikan arsip yang diserahkan SKPD, memberikan pelayanan kearsipan dan melakukan pembinaan kearsipan kepada instansi Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat. Sebagaimana amanat Undang-undang No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan di sebutkan bahwa Lembaga Kearsipan Daerah melakukan penyelenggaraan kearsipan meliputi pengelolaan arsip dalam suatu sistem kearsipan nasional yang

bersumber dari masyarakat maupun dari Satuan Kerja Perangkat Daerah, arsip dimaksud adalah arsip-arsip yang telah memiliki retensi sekurang-kurangnya 10 tahun atau arsip statis (permanen), selian itu melakukan penetapan kebijakan, pembinaan kearsipan yang didukung oleh sumber daya manusia, prasarana dan sarana, serta sumber daya lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka ujung dari pelaksanaan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu akan tersedianya informasi yang terkandung dalam arsip.

Namun, perkembangan kearsipan khususnya di daerah masih belum mampu memberikan dukungan terhadap kualitas pelayanan yang baik. Dari isu actual yang penulis dapat bahwa belum optimalnya pelayanan kearsipan kerap tidak dapat memberikan pelayanan dalam ketersediaan arsip terhadap informasi-informasi yang mereka butuhkan, minimnya sarana prasarana kearsipan, serta membuat mereka enggan ditempatkan di bidang kearsipan karena arsip dianggap lahan kering, sebagai tempat yang dianggap sedikit untuk berkarya, kumpulan berkas-berkas tua dan usang, sepi pengunjung dan stigma negative lainnya.

Dalam bidang kearsipan bahwa produk yang dihasilkan adalah berupa jasa dan layanan yaitu layanan peminjaman arsip, konsultasi, dukungan fasilitas sarana prasarana kearsipan, sikap empati petugas, yang menjadi sasaran layanan ini adalah stakeholders dan masyarakat umum. Karena itulah kualitas jasa layanan harus menjadi hal yang penting juga untuk selalu dipikirkan dalam usaha untuk meningkatkan citra kearsipan itu sendiri dimata umum. Bagaimana mungkin suatu tempat menjadi ramai dikunjungi dan dikenal oleh banyak orang apabila tidak memiliki keunikan serta kualitas layanan yang prima, paradigma yang membuat citra karsipan menjadi tidak baik harus diubah dengan upaya-upaya perbaikan

melalui peningkatan kualitas layanan, sehingga apa yang menjadi kesenjangan antara petugas dengan keinginan pengunjung perlahan tapi pasti dapat diperkecil.

Dari isu-isu aktual tersebut, bisa jadi bahwa pengembangan kearsipan sementara ini mengikuti rutinitas harian saja, sebagai lembaga yang selalu berkembang, semestinya memerlukan perencanaan dalam pengelolaan yang memadai meliputi bahan informasi, sumber daya manusia, serta ketersediaan anggaran yang cukup. Dukungan dari para pencipta arsip juga sangat berpengaruh, bagaimana mungkin dengan jumlah pegawai di KPAD Kab. Ktw. Barat yang terbatas, peralatan sistem yang juga terbatas apabila tidak didukung dengan kesadaran dari para pencipta arsip-nya sendiri untuk menyerahkan arsip-arsipnya yang bernilai sekunder dan bersama-sama peduli terhadap arsip-arsip tersebut maka akan menyulitkan bagi petugas karena bisa saja arsip/ berkas yang diserahkan ini tidak lagi sesuai dengan nilai kaidah kearsipan misalnya arsip dalam kondisi diikat begitu saja tanpa dipilah terlebih dahulu mana arsip penting dan mana yang bukan arsip. Sehingga kondisi-kondisi seperti ini berakibat kepada tidak efektifnya hasil yang dicapai, karena tidak sedikit ditemukan arsip-arsip ini bukan arsip penting dan masa retensinya pun tidak masuk dalam ketentuan, yang semestinya masih menjadi tanggung jawab petugas dimasing-masing unit kearsipan(lembaga/organisasi) yang bersangkutan. Sehingga fungsi lembaga kearsipan yang sesungguhnya menjadi kurang fokus.

Maka untuk dapat mengemban tugas seperti ini, pegawai yang bekerja di bidang kearsipan bukan hanya ditunjang oleh faktor kemauan terhadap pekerjaannya, melainkan juga harus dibekali keterampilan khusus. Pegawai yang terlatih baik dan mempunyai ilmu pengetahuan sangat dibutuhkan dalam suatu

unit pengelolaan kearsipan. Tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan harus dijalankan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab mengingat bidang kearsipan sangat berbeda dengan bidang/ jenis pekerjaan lain, sehingga ketekunan dan kesabaran harus dipegang. Karena itulah penulis tertarik melakukan penelitian di bidang kearsipan, maka penulis mengangkat tema ini dalam suatu penulisan tesis yang berjudul “PELAYANAN KEARSIPAN PADA KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT ”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena tersebut seperti diatas sebagai latar belakang penelitian, maka peneliti dapat mengemukakan bahwa pengelolaan arsip yang baik di daerah akan memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan bagi pengguna arsip atau pencari data yang masih di rasa belum berjalan sesuai harapan. Maka permasalahan penelitian tesis ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan kearsipan sudah optimal dilaksanakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kearsipan di Kabupaten Kotawaringin Barat?
2. Apakah kendala yang dihadapi dalam melaksanakan layanan kearsipan di Kabupaten Kotawaringin Barat?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan kearsipan sudah optimal dilaksanakan dalam upaya-nya meningkatkan pelayanan informasi publik di Kabupaten Kotawaringin Barat.

2. Untuk mengetahui kendala apa-apa saja yang di hadapi dalam melaksanakan pelayanan informasi bidang kearsipan di Kabupaten Kotawaringin Barat.

D. Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi penyelenggaraan kearsipan di KPAD Kab. Ktw. Barat tentang bagaimana kualitas layanan yang dirasakan.
2. Memberikan masukan bagi para pengambil kebijakan khususnya terhadap pelayanan kearsipan sekaligus dapat dijadikan bahan evaluasi atau pertimbangan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dalam mengambil kebijakan di bidang kearsipan kedepannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Pelayanan dalam dunia modern merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan. Lebih dari dua pertiga kegiatan ekonomi di Negara maju berada dalam sector pelayanan publik, kemampuan bersaing suatu lembaga banyak ditentukan oleh sejauh mana lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap lembaga tersebut.

Pemerintah Daerah di Indonesia sudah saatnya saling berkompetensi, khususnya dalam bidang pelayanan publik, karena bidang pelayanan ini merupakan salah satu kunci yang bisa mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya, yang bisa memupuk kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahnya. Dengan demikian setiap pemerintahan hendaknya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui upaya memenuhi atau melampaui harapan masyarakat terhadap pelayanan. Mengingat cerminan kualitas pelayanan berada pada kepuasan masyarakat maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan para penyedia pelayanan harus melakukan upaya-upaya menyeimbangkan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan harapan mereka terhadap pelayanan itu sendiri. Zeithhaml, dkk (1990:19) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kesenjangan antara harapan dan keinginan konsumen dengan persepsi mereka tentang pelayanan tersebut.

Tuntutan terhadap pelayanan melahirkan suatu studi yakni service management, yang mendiskusikan bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Lovelock (1992:10), service management mengandung 4 (empat) fungsi inti yaitu :

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/ produk tercapai.

1. Definisi Pelayanan

Menurut Winarsih dan Ratminto (2006:4-5), Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Atau dengan kata lain bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa,

baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sianipar dalam Dwimawanti (2004) menyatakan untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, maka dengan demikian pegawai yang ditugaskan mesti dapat memahami betul tugas-tugas dan yang menjadi kewajibannya sehingga dengan menguasai tugas pokok dan fungsinya tersebut dengan baik maka akan berpengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan. Sebagai salah satu contoh adalah bila paham dalam melakukan pemberkasan serta tahapan-tahapan prosedur pekerjaan, maka petugas akan dengan mudah menemukan arsip (dokumen) yang diminta secara cepat karena tersedianya sajian informasi yang dibutuhkan, begitupun sebaliknya akan dengan mudah pula menyimpan kembali arsip (dokumen) yang telah dipinjam/digunakan sesuai dengan tempatnya.

Dari beberapa definisi tentang pelayanan, maka layanan arsip adalah suatu aktifitas memberikan bantuan untuk menyiapkan arsip inaktif maupun statis yang diperlukan oleh pihak lain. Dalam hal ini ada dua pihak yang berperan yaitu pihak yang membutuhkan arsip (pengguna) yang dapat berasal dari unit kerja/instansi maupun perorangan dan dari pihak yang memberikan/menyediakan arsip yaitu pengelola pusat arsip (Lembaga Kearsipan Daerah). Menurut Betty R Rcks (1992:269) dikatakan bahwa Dalam menentukan fasilitas Pusat Arsip (record center) khususnya pada pusat arsip komersial terdapat dua istilah yaitu self service dan full service yang menekankan pada tipe layanan (jasa) yang diberikan oleh suatu pusat arsip kepada pengguna. Suatu layanan mandiri (self service), pemilik

fasilitas menyediakan gedung dan rak penyimpanan arsip. Biaya penyimpanan dikenakan berdasarkan jumlah ruang atau jumlah boks yang digunakan penyewa. Penyewa memiliki tanggung jawab untuk memelihara dan mengendalikan penemuan kembali sehingga dengan demikian tanggung jawab terhadap layanan arsip apabila sewaktu-waktu dibutuhkan berada pada pihak penyewa. Sedangkan pihak pusat arsip (pemilik fasilitas) diharuskan memberikan perhatian yang layak dalam pemeliharaan lingkungan penyimpanan. Pusat arsip dapat menyediakan layanan tambahan dengan biaya tambahan seperti pengandaan, pengepakan, pengambilan dan pengiriman. Sedangkan pada tipe layanan (jasa) penuh atau full service, suatu pusat arsip dapat memberikan semua kebutuhan layanan arsip mulai dari layanan pengendalian suhu dan kelembaban ruangan, penggandaan, berbagai sistem pengamanan arsip, layanan pengambilan dan pengiriman arsip, penelusuran arsip, alih media hingga layanan sistem komunikasi dan layanan konsultasi.

2. Konsep Pokok Manajemen Pelayanan

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan dengan baik, ada beberapa konsep pokok manajemen pelayanan antara lain :

a. Momen Kritis Pelayanan

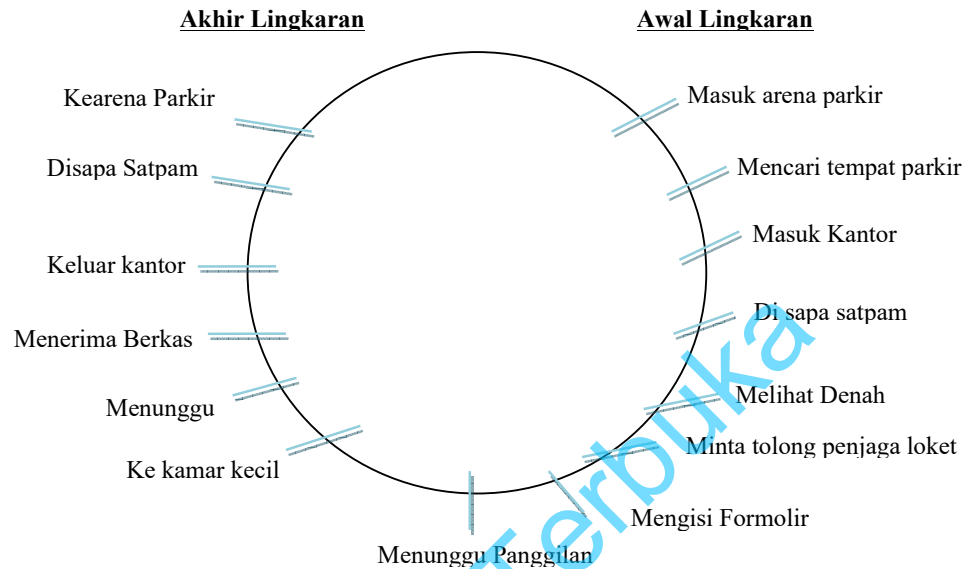
Albrecht dan Bradford (1990:30) mendefinisikan sebagai kontak yang sering terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang akan membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Harus ada kesesuaian antara tiga faktor dalam pengelolaan momen kritis pelayanan yaitu konteks pelayanan, referensi yang dimiliki oleh konsumen dan anggota organisasi penyelenggara pelayanan.

b. Lingkaran Pelayanan

Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kita harus memandang produk atau jasa layanan kita sebagaimana konsumen memandang produk atau jasa layanan tersebut. Namun hal demikian terasa sulit untuk dilakukan, untuk mengatasi hal ini Albrecht dan Bradford (1990:34) telah merumuskan konsep

lingkaran pelayanan yang berarti serangkaian momen kritis yang dialami oleh konsumen ketika konsumen memanfaatkan jasa layanan.

Diagram 2.1 Lingkaran Pelayanan di Kantor Pemerintahan



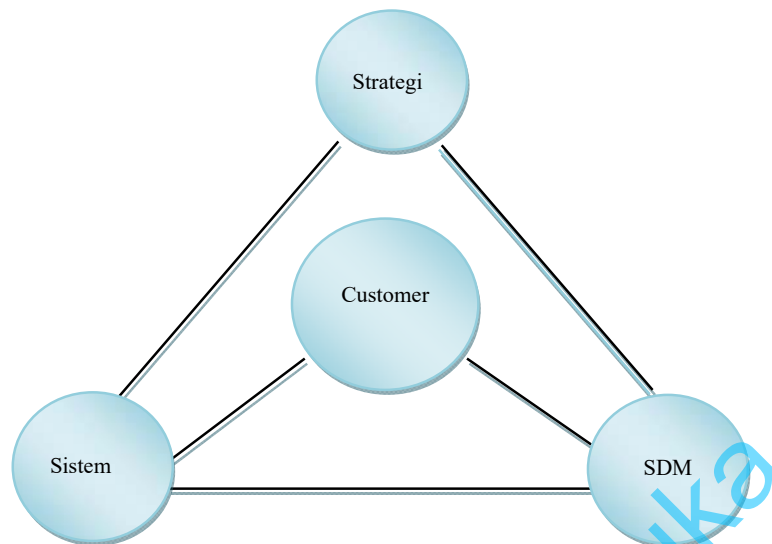
Sumber : Rahminto (2003)

Dari gambar diatas bagi konsumen hampir setiap detik adalah merupakan momen kritis pelayanan yang mungkin tidak disadari oleh organisasi penyelenggara pelayanan dan orang-orang yang ada didalamnya. Konsep lingkaran pelayanan ini akan membantu kita mengidentifikasi momen-momen kritis pelayanan yang harus dikelola secara professional.

c. Segitiga Pelayanan

Albert dan Zemke (2006:140) mengemukakan bahwa organisasi-organisasi yang bergerak dibidang pelayanan keberhasilannya sangat ditentukan oleh tiga hal yaitu disusunnya strategi pelayanan yang baik, orang yang digaris depan yang berorientasi pada konsumen dan sistem pelanggan yang ramah. Bahwa sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti. Dalam kaitannya dengan SDM dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan memenej sistem pelayanan dan memperhatikan kebutuhan pengunjung. Sehingga menjadi strategi yang tepat.

Diagram 2.2 Segitiga Pelayanan



Sumber : Albrecht & Bradford, (1990:27); Albrecht (1992:31)

d. Gap Model

Penyebab rendahnya kualitas pelayanan dinyatakan oleh Zeithmal dkk (1990:42) terdiri dari dua hal pokok yaitu 1) karena dipersepsikan demikian oleh konsumen artinya satu kesenjangan yaitu kesenjangan kelima yang bersumber dari penerima pelayanan (pelanggan) dan 2) karena masalah yang ada dalam organisasi lembaga pelayanan itu sendiri artinya empat macam kesenjangan yaitu kesenjangan pertama sampai dengan empat, bersumber dari penyedia jasa (manajemen).

Maka pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya beberapa gap yang dianggap sebagai penghambat pelayanan yaitu :

- Gap 1 (persepsi Manajemen) ini terjadi apabila terdapat perbedaan antara apa yang diharapkan masyarakat dengan apa yang dipersepsi oleh manajemen pemberi pelayanan sebagai kebutuhan atau harapan masyarakat. Hal ini bisa terjadi karena ketika merancang kualitas pelayanan, pihak penyedia layanan

hanya memperkirakan apa yang dipersepsikan/ dibutuhkan masyarakat sehingga kemungkinan besar beberapa aspek-aspek penting dalam pelayanan tidak terpenuhi/ diperhatikan. Umum yang terjadi adalah harapan para konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik tidak menjadi soal walaupun harganya mahal sebaliknya manajemen mempunyai persepsi bahwa konsumen mengharapkan harga yang murah meskipun kualitasnya agak rendah. Yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran secara baik, kurang efektifnya komunikasi ke atas di dalam organisasi penyelenggaraan pelayanan serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

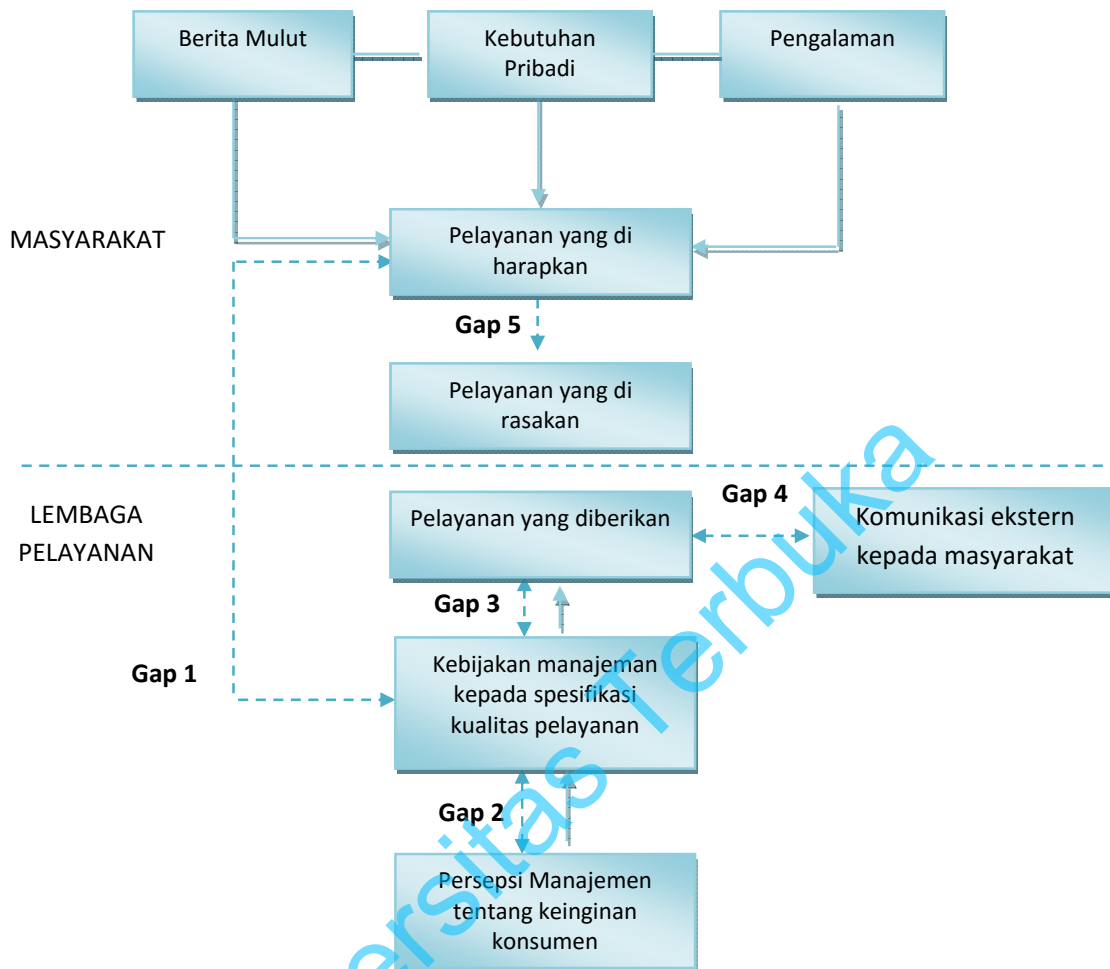
- Gap 2 (persepsi kualitas) terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan. Lemahnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan, tidak tepatnya persepsi tentang feasibilitas, tidak tepatnya standarisasi tugas serta kurang tepatnya perumusan tujuan sebagai penyebab lahirnya gap ini.
- Gap 3 (Penyelenggaraan pelayanan) ini terjadi apabila pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan, misalnya spesifikasi pelayanan menyatakan bahwa keberangkatan pesawat udara maksimal terlambat 10 menit namun ternyata keterlambatan menjadi 30 menit. Gap ini timbul karena adanya ketidakjelasan peran, adanya konflik peran, tidak cocoknya karakteristik pekerja dengan pekerjaan, tidak cocoknya teknologi dengan karakteristik pekerjaan,

tidak tepatnya sistem pengawasan, lemahnya control serta lemahnya kekompakan tim.

- Gap 4 (Komunikasi pasar) lahir sebagai akibat adanya perbedaan antara pelayanan yang di berikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen, misalnya jadwal penerbangan pesawat udara yang biasanya jam kedatangannya selalu tepat namun pada kenyataanya mengalami keterlambatan. Gap 4 ini disebabkan karena beberapa faktor yaitu kurangnya komunikasi horizontal, adanya kecenderungan untuk mengobral janji.
- Gap 5 (Kualitas Pelayanan) ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang semestinya diterima atau dirasakan oleh konsumen, misalnya konsumen atau pelanggan berharap dapat menyelesaikan urusan perpanjangan KTP dalam waktu satu hari tetapi ketika benar-benar mengurus perpanjangan ternyata menjadi lima hari. Gap ini terjadi sebagai akibat dari akumulasi empat macam gap tersebut.

Berikut di gambarkan Peta Kesenjangan Kualitas Pelayanan :

Diagram 2.3 Peta Kesenjangan Kualitas Pelayanan

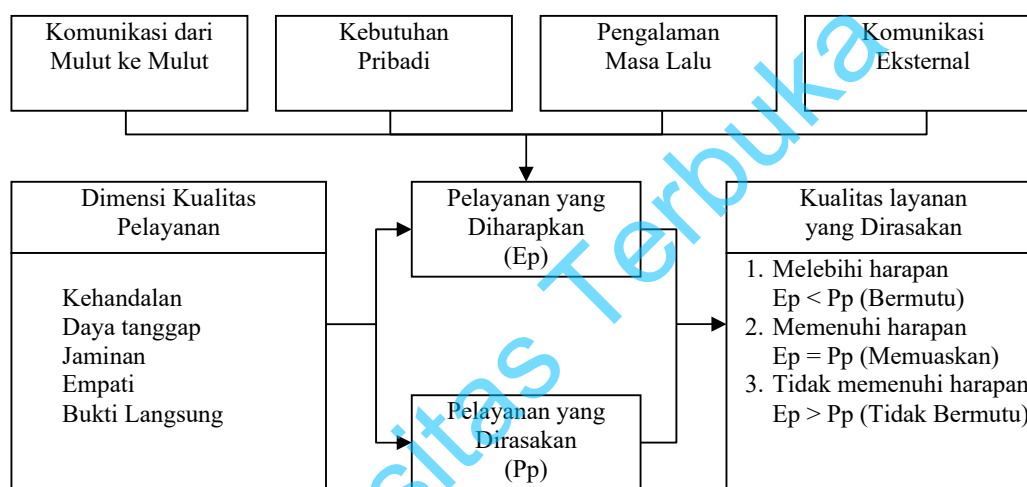


Sumber : Valarie A. Zeithaml, dkk (1990)

Sebagaimana diagram tersebut diatas tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Lebih sederhana dijelaskan oleh Parasuraman (2001:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari *daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan*. Selain itu, pelayanan

yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan ($E_p = Expectation$) dan pelayanan yang dirasakan ($P_p = Perception$) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan. Lebih jelasnya dapat ditunjukkan pada gambar di bawah ini :

Diagram 2.4 Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas layanan



Sumber: Parasuraman (2001:162)

Parasuraman (2001:165) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu). Konsep kualitas layanan dari harapan yang diharapkan seperti dikemukakan di atas, ditentukan oleh empat

faktor, yang saling terkait dalam memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Keempat faktor tersebut adalah :

- 1) Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), faktor ini sangat menentukan dalam pembentukan harapan pelanggan atas suatu jasa/pelayanan. Pemilihan untuk mengkonsumsi suatu jasa/pelayanan yang bermutu dalam banyak kasus dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut yang diperoleh dari pelanggan yang telah mengkonsumsi jasa tersebut sebelumnya.
- 2) Kebutuhan pribadi (*personal need*), yaitu harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang memengaruhi kebutuhan pribadinya.
- 3) Pengalaman masa lalu (*past experience*), yaitu pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu di masa lalu memengaruhi tingkat harapannya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama di masa kini dan yang akan datang.
- 4) Komunikasi eksternal (*company's external communication*) yaitu komunikasi eksternal yang digunakan oleh organisasi jasa sebagai pemberi pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas terdapat tiga tingkat konsep kualitas layanan yaitu:

- 1) Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.

- 2) Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- 3) Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Dengan melihat berbagai kesenjangan yang timbul telah melahirkan suatu studi yakni service management, yang mendiskusikan bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Lovelock (1992:10) service management mengandung empat fungsi inti yaitu :

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/ produk tercapai.

Keempat faktor ini bisa dikatakan sebagai salah satu penentu keberhasilan suatu mutu pelayanan dari teori-teori yang ada, selain itu menurut Sianipar dan Dwimawanti (2004) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing

B. Kajian Terdahulu

Untuk mendukung dalam penulisan penelitian ini berikut dikemukakan beberapa hasil kajian penelitian terdahulu yang dianggap relevan sebagai rujukan dengan tema penelitian terutama yang berkaitan dengan kearsipan. Pada penelitian terdahulu tema yang diangkat adalah analisis kinerja pengelola kearsipan, terdapat hal-hal yang dianggap relevan yaitu bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka ada keterkaitan dengan kinerja pegawai

yang bertugas di bidang kearsipan. Ada tiga penelitian terdahulu dua diantaranya analisis kinerja pengelola kearsipan dan perencanaan peningkatan kualitas pelayanan yang digunakan penulis sebagai perbandingan penelitian ini. Berikut tabel penelitian terdahulu :

Universitas Terbuka

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Tesis

No	Peneliti	Judul Tesis	Tujuan Peneliti	Model dan alat analisis	Lokasi Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Anak Agung Ayu Juniati Program Magister Program studi Ilmu Ekonomi Univ. Udayana Denpasar Tahun 2012	Analisis Kinerja Pengelola Kearsipan Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Denpasar.	Untuk mengukur keseluruhan perspektif secara komprehensif dengan menggunakan indeks komposit sehingga dapat menunjukkan kinerja pengelolaan kearsipan Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Denpasar.	- Data kualitatif yang dikuantifikasi dalam bentuk penelitian kuantitatif - dengan alat analisis <i>Balance Scorecard</i> diukur dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pengguna jasa, perspektif proses internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan - Penelitian lapangan dengan cara wawancara terstruktur dan observasi.	Badan Perpustakaan, Arsip dan dokumentasi Kota Denpasar	Dari hasil analisis data dan pembahasan pengukuran kinerja pengelolaan kearsipan Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Denpasar dengan pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> serta kinerja secara menyeluruh dengan perhitungan indek komposit di dapat hasil penelitian sbb : - Berdasarkan analisis perspektif Keuangan secara keseluruhan menunjukkan kinerja dengan katagori sangat baik dengan nilai kinerja sebesar 94,96 persen. - Hasil analisis perspektif pengguna jasa secara keseluruhan menunjukkan kinerja dengan katagori baik dengan nilai kinerja 77,45 persen. - Hasil analisis perspektif proses internal secara keseluruhan dengan katagori baik dengan nilai kinerja 76,67 persen. - Hasil analisis perspektif pembelajaran dan pertumbuhan secara keseluruhan menunjukkan kinerja dengan katagori sangat baik dengan nilai kinerja 85,71 persen. - Kinerja pengelolaan kearsipan BPAD Kota Denpasar secara menyeluruh ditinjau dari empat perspektif yang meliputi perspektif keuangan, pengguna jasa, proses internal serta pembelajaran dan pertumbuhan berada pada kualifikasi kinerja sangat baik dengan nilai 84,15 persen.
2.	Rudi Kiswandi Program Pascasarjana Undip Semarang, Konsentrasi Magister Administrasi Publik Tahun 2009	Analisis Kinerja Pengelolaan Bagian Kearsipan pada Kanwil	Untuk mengetahui keinginan yang akan dicapai dalam kinerja pengelolaan bagian kearsipan dan diketahui faktor-	Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran	Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi Jawa Tengah	Dari hasil penelitian dan pembahasan bahwa hasil studi memperlihatkan kinerja pengelola kearsipan pada Kanwil BPN Prop Jateng kurang baik dan belum optimal. Hal tsb dilihat dari beberapa aspek : Responsivitas memperlihatkan bahwa masih adanya keluhan dari masyarakat dlm pelayanan kearsipan

		Badan Pertanahan Nasional Propinsi Jawa Tengah.	faktor yang mempengaruhi kinerja pengelolaan bagian kearsipan.	variable penelitian dan melakukan analisis dengan perhitungan statistik • Penelitian lapangan dengan cara kuisioner, dokumentasi dan studi kepustakaan.		yaitu msh rumitnya dalam menacri data arsip, kurang mempunya petugas merumuskan dan menemukan masalah kearsipan, kurang bagusnya fasilitas dalam memperoleh pelayanan kearsipan. 2. Kurang sesuainya pelaksanaan tugas terhadap aturan. 3. Lamanya waktu untuk memperoleh data arsip yang msh satu hari bahkan lebih satu hari dan pengguna data arsip kebanyakan tdk mengetahui standar pelayanan. 4. Akuntabilitas yang memperlihatkan bahwa tingkat konsistensi kebijakan dan kegiatan pengelolaan kearsipan kurang sesuai dengan aspirasi masyarakat dan tidak ada kepedulian petugas trhdpp pengguna data arsip dalam meningkatkan pelayanan data arsip. Kinerja pengelolaan kearsipan dilihat dari empat factor tersebut dipengaruhi oleh variable internal organisasi antara lain : variable SDM yang rata-rata berpendidikan SLTA dan blm ada pegawai yang mempunyai latar belakang pendidikan kearsipan, variable strukutr organisasi yang ada selama ini tdk pernah ada bagian yg membidangi kearsipan, variable finansial anggaran tidak memadai untuk mendukung kegiatan pengelolaan kearsipan.
3.	Adhi Kristanto Program Magister Univ. Brawijaya Malang, Fakultas Ilmu Administrasi Tahun 2011	Perencanaan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan (Studi Pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)	Untuk mendeskripsikan dan menganalisa perencanaan peningkatan pelayanan perpustakaan di kantor perpustakaan umum dan arsip kota malang dan factor- faktor apa saja yang berperan sebagai penghambat dalam perencanaan program peningkatan	• Penelitian Kualitatif • Penelitian Lapangan : wawancara mendalam, dokumentasi melalui pencatatan pada sumber-sumber data yang ada dilokasi dan observasi	Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terdapat beberapa hasil antara lain: 1. Proses perencanaan peningkatan pelayanan perpustakaan di kantor perpustakaan umum dan arsip kota malang belum mengikuti sepenuhnya tahapan perencanaan, namun sudah sesuai dengan RPJMD kota malang tahun 2009-2013. 2. Masih lemahnya koordinasi internal dalam proses perencanaan peningkatan pelayanan perpustakaan di kantor perpustakaan umum dan arsip kota malang dimana penyusunan perencanaa hanya melibatkan jajaran administrative pada bagian tata usaha dan belum ada kelibatan pada seksi maupun staf. 3. Bentuk perencanaan peningkatan pelayanan perpustakaan cenderung tetapp dan pengulangan dari

			pelayanan perpustakaan di kantor perpustakaan umum dan arsip kota malang			tahun sebelumnya serta belum mengantisipasi perkembangan masyarakat dan perkembangan IT. Dari hasil tersebut diatas menunjukan adanya beberapa faktor yang menghambat dalam perencanaan peningkatan pelayanan yaitu : belum adanya komitmen pimpinan dalam melibatkan stakeholders dalam perencanaan, belum digunakan nya identifikasi masalah layanan dalam penyusunan perencanaan, keterbatasan alokasi anggaran serta kualitas SDM yang masih rendah.
--	--	--	---	--	--	--

Sumber : Data diolah

C. Pokok Bahasan

1. Layanan Jasa Kearsipan

Layanan adalah perihal atau cara melayani (Depdiknas:2002,646) sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan oleh seseorang. Dengan demikian layanan arsip adalah aktifitas dalam memberikan bantuan untuk menyiapkan arsip-arsip yang dibutuhkan oleh pengguna arsip.

Undang-undang kearsipan No. 43 tahun 2009 tentang kearsipan menyebutkan bahwa penyelenggaraan kearsipan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan arsip yang outentik dan terpercaya. Artinya, penyelenggaraan yang komprehensif dan terpadu dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional serta prasarana dan sarana yang memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal ini adalah layanan jasa kearsipan sebagai tujuan akhir dari pengelolaan arsip yaitu menyediakan informasi yang terdapat dalam khasanah arsip untuk memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan kepentingannya baik untuk kepentingan penelitian, pendidikan, mempelajari sejarah dan budaya, sebagai bahan legalitas hukum maupun untuk pengetahuan umum.

Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kab. Ktw. Barat fungsi utama suatu jasa layanan informasi adalah sebagai media antara masyarakat sebagai kelompok pemakai dan sumber-sumber informasi baik dalam bentuk tercetak maupun dalam bentuk noncetak. Salah satu jenis jasa layanan informasi adalah jasa layanan arsip seperti layanan referensi informasi dan jasa konsultasi, proses komunikasi dan pencarian informasi serta pemakaian sarana/fasilitas yang diinginkan. Apabila jasa yang dirasakan lebih kecil

dibandingkan daripada yang diharapkan maka pelanggan akan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa bersangkutan. Begitupun sebaliknya (yang dirasakan lebih tinggi dibandingkan dengan yang diharapkan) ada kemungkinan para konsumen akan menggunakan penyedia jasa tersebut lagi.

Pada era reformasi saat ini sebagian masyarakat hidup dengan cara mengelola dan menghasilkan informasi dan membawa pengaruh yang cukup besar sekali dalam kehidupan manusia dalam berbagai bidang sehingga tidak dapat dipungkiri besarnya peran teknologi informasi, dalam hal ini penggunaan teknologi modern dan multi media dalam pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penemuan kembali serta mengkomunikasikan informasi. Perkembangan teknologi informasi berdampak sinergis terhadap sistem kerja administrasi, dalam hal ini penciptaan surat dan dokumen. Teknologi informasi mempermudah penciptaan sebuah dokumen. Implikasinya akan berakibat pada perubahan manajemen yang berorientasi dan berbasis teknologi informasi dengan sistem penataan dan penyelenggaraan yang baik. Informasi arsip perlu pengelolaan khusus agar arsip-arsip yang tercipta sebagai pertanggungjawaban suatu bangsa dapat terselamatkan. Pelayanan informasi arsip harus dapat memberi dampak positif bagi keterbukaan informasi pada pelayanan publik seiring dengan penegakan hukum dalam rangka menciptakan aparatur yang bersih dan berwibawa.

Untuk itulah tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam memberikan informasi publik menjadi suatu kebutuhan bagi kalangan masyarakat. Masyarakat semakin kritis dan berani untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, tapi dalam kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik

masih sangat mengecewakan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik tersebut maka akan berkaitan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini dimaklumi karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah, sehingga dengan demikian ukuran kinerja pemerintah dapat terlihat dari kinerjanya salah satunya adalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai (penyelenggara) pelayanan publik. Adapun yang menjadi ukuran kinerja tersebut digolongkan menjadi dua yaitu indikator kinerja yang berorientasi pada proses dan indikator kinerja yang berorientasi pada hasil. Berikut adalah table perbandingan Indikator Pelayanan Publik :

Tabel 2.2 Perbandingan indikator pelayanan publik

Pakar	Indikator	
	Berorientasi Proses	Berorientasi pada hasil
McDonald & Lawton (1977)	• Efficiency • Effectiveness	
Salim & Woodward (1992)	• Economy • Efficiency • Effectiveness • Equity	
Lenvinne (1990)		• Responsivitas • Responibilitas • Akuntabiitas
Zeithaml, Parasuruman & Berry (1990)	• Tangibles	• Realibility • Responsiveness • Assurance • Emphaty
Keputusan Menpan No. 63/2004 : Standar Pelayanan Publik	• Waktu Penyelesaian • Biaya Pelayanan • Produk Pelayanan	• Prosedur Pelayanan • Sarana dan Prasarana • Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Keputusan Menpan No. 63/2004 : Prinsip Pelayanan Publik	• Ketepatan waktu • Akurasi	• Kesederhanaan • Kejelasan • Keamanan • Keterbukaan • Tanggung jawab • Kelengkapan sarana dan prasarana • Kenyamanan • Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

		• Kemudahan akses
Gibson, Ivancevich & Donnelly (1990)	• Kepuasan • Efisiensi • Produksi	• Perkembangan • Keadaptasian • Kelangsungan hidup

Sumber : Hasil Analisis Penulis

Untuk mencapai kualitas pelayanan secara profesional dan bermutu khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai tenaga birokrasi dalam melaksanakan penyelenggara pelayanan. Karena itu dalam sebuah organisasi publik khususnya Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kab. Ktw. Barat kualitas layanan sangat ditentukan oleh interaksi antara pemberi layanan (aparatur) dengan pengguna layanan.

Sebagai Lembaga Kearsipan Daerah yang bercirikan organisasi yang modern dan maju maka perlu melakukan penyesuaian-penyesuaian dengan tuntutan perkembangan saat ini yaitu mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan yang optimal, dalam memenuhi apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan pengunjung. Parasuraman (2001:26) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kerelaan untuk

menolong pengunjung dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, *assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pengunjung, *tangible* (bukti fisik) yang dapat dilihatnya yaitu pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki, *empathy* (empati) yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan petugas kepada pengunjung, *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

Tabel 2.3 Instrumen Pengukuran Kinerja Pelayanan

No	Indikator	Contoh pertanyaan yang dikembangkan
1.	Responsivitas (daya tanggap)	• Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung? • Apakah petugas sudah dianggap cepat tanggap dalam merespon keinginan/keluhan pengunjung?
2.	Assurances (jaminan)	• Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung? • Bagaimana pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan kepada pengunjung?
3.	Tangibles (ketampakan fisik)	• Bagaimana fasilitas layanan yang tersedia? • Apakah lokasi tempat dianggap strategis? • Bagaimana suasana tempat layanan?
4.	Empathy (empati)	• Petugas yang menunjukkan usaha pemberian pelayanan terbaik kepada pengunjung? • Petugas yang ramah dalam memberikan pelayanan • petugas yang tidak membedakan dalam memberikan pelayanan?
5.	Reliabilitas (handal)	• Sejauhmana informasi yang diberikan kepada pengunjung tepat dan dapat dipertanggungjawabkan? • Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan?

Sumber : diadaptasi dari Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990)

2. Pengelolaan Arsip menuju kepada Layanan Arsip

Kata pengelolaan berasal dari kata dasar kelola yang didefinisikan oleh Ananda Santoso dan A.R.AL Hanif (2004; 196) yaitu : menyelenggarakan, mengurus, mengusahakan.

Sementara itu W. J. S. Poerwodarminto (1982; 862) mendefinisikan

“Kelola adalah mengelola, mengurus ; melakukan suatu pekerjaan, sedangkan pengelolaan adalah mengurus atau menyelenggarakan suatu pekerjaan tertentu. (1982)“.

Dalam proses pengelolaan arsip, tidak lepas dari kegiatan penataan arsip yaitu menata arsip sesuai dengan kaidah kearsipan yang berlaku. Penataan adalah kegiatan mengatur dan menata dalam suatu susunan yang sistematis dengan memperhatikan kegunaan, bentuk dan sifat.

Kegiatan pengelolan dan penataan arsip yang ada di KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai pusat penyimpanan arsip-arsip daerah hasil dari kegiatan pelaksanaan pembangunan, maupun hasil dari penyelenggaraan pemerintahan, baik arsip yang telah memasuki masa retensi inaktif ataupun arsip statis (permanen). Apabila berbicara tentang pengelolaan arsip maka tentu berbicara bagaimana menata arsip atau berkas dalam suatu tatanan yang sistematis dan logis. Sistem penataan arsip yang baik dan teratur, tentu diharapkan agar arsip-arsip dapat disimpan dan diketemukan kembali dengan cepat dan tepat hal ini sebagai salah satu wujud dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna arsip sehingga mereka dapat menemukan data/informasi yang mereka butuhkan secara cepat dan tepat. Dengan adanya pengelolaan dan penataan arsip dengan baik maka sekaligus dapat menjawab permasalahan-permasalahan yang kerap terjadi dapat menunjang terlaksananya penyusutan arsip dengan berdaya dan berhasil guna.

Dalam proses pengelolaan dan pengarsipan perlu terlebih dahulu dilakukan pengklasifikasian terhadap setiap dokumen yang akan dikelola dan diarsipkan. Menurut Basuki (2003) yang dikutip oleh Badri Munir Sukoco (2006;

99) ada lima jenis umum dokumen fisik (manual) dan sistem pengelolaan yang paling sering digunakan dalam proses pengelolaan dan pengarsipannya yaitu :

- a. Jenis dokumen korespondensi (termasuk surat, memorandum, telegram, lampiran, laporan, dan dokumen lain) dimana untuk jenis dokumen ini sistem penyimpanan (pengarsipan) yang sering digunakan adalah dengan sistem pengelolaan dan pengarsipan yang menggunakan berkas subjek yang dapat membedakannya dengan dokumen yang lain.
- b. Jenis dokumen transaksi misalnya formulir atau korespondensi yang memberikan bukti adanya transaksi, dimana sistem pengelolaan dan pengarsipan yang digunakan untuk jenis dokumen ini adalah dengan melakukan susunan alfabetis atau numerik berdasarkan nama atau pengenalan numeric.
- c. Dokumen proyek yang antara lain korespondensi, nota, dan data lain yang terkait dengan proyek tertentu, seperti pengembangan produk maupun pelaksanaan kegiatan proyek. Untuk jenis data ini, pengelolaan dan pengarsipannya dilakukan dengan menyimpan dokumen menurut nama proyek atau nomor. Sering kali penyimpanan menurut nama proyek atau nomor ini dibagi lebih lanjut menurut subjek dan klasifikasi.
- d. Dokumen (berkas) kasus yang berupa berkas klaim, tuntutan hukum, kontrak, asuransi, rekaman medis, dan dokumen personalia lainnya yang lazim merujuk pada personil atau property tertentu. Untuk jenis dokumen ini, pengelolaan dan pengarsipannya dilakukan dengan cara menyimpannya berdasarkan nama atau nama kelompok atau diindeks menurut nomor dokumen atau berkas.
- e. Dokumen atau berkas khas yang berupa peta dan gambar rekayasa, pita atau tapes, foto sinar x, foto gambar, kliping, dan berkas rujukan tercetak lainnya. Untuk jenis dokumen ini, pengelolaan dan pengarsipannya dilakukan dengan menyimpan berkas berdasarkan nomor indeks yang berdasarkan abjad.

Dalam melaksanakan pengelolaan kearsipan tidak hanya ketersediaan data/informasi saja yang mesti diprioritaskan tetapi yang tidak kalah penting adalah sistem pengelolaan kearsipan seperti yang dikatakan Langemo (2004) yang dikutip oleh Badri Munir Sukoco (2006; 87) mengungkapkan beberapa saran dalam melakukan kegiatan pengelolaan terhadap dokumen yang diarsipkan agar dokumen tersebut dapat digunakan pada waktu yang tepat. Saran-saran tersebut adalah :

1. Adanya komitmen dari pihak manajemen untuk menggunakan sistem pengarsipan terbaru yang mampu mengintegrasikan dokumen fisik dengan dokumen elektronis.
2. Mengangkat menejer arsip yang mampu mengembangkan dasar – dasar manajemen pengarsipan serta mengimplementasikan jadwal retensi dokumen yang dimiliki oleh organisasi.
3. Merencanakan untuk mengimplementasikan digitalisasi dokumen yang dikelola.
4. Berinteraksi dengan pengguna sistem pengarsipan untuk mendapatkan masukan atau keluhan dari mereka, serta mengevaluasi penggunaan sistem pengarsipan yang sekarang digunakan oleh organisasi.
5. Mengangkat supervisor yang bertanggung jawab secara langsung atas setiap dokumen yang ada di organisasi.
6. *Melakukan seleksi awal terhadap dokumen yang akan dikelola, dan apabila hal yang dimaksud dirasa kurang relevan atau habis masa retensinya, sebaiknya dimusnahkan sehingga program organisasi hanya terfokus pada dokumen yang benar - benar akan digunakan dalam proses pengambilan keputusan.*
7. Jadwal pemindahan dokumen aktif ke folder dokumen inaktif maupun dari dokumen aktif / inaktif ke arsip permanen harus dapat dilakukan pada waktu yang tepat berdasarkan buku panduan pengelolaan arsip yang disusun oleh organisasi.
8. Penempatan dokumen dalam bentuk kertas maupun fisik yang lain pada tempat yang mudah dijangkau dan ditemukan.
9. Menyeleksi dan mengimplementasikan program manajemen kearsipan beserta software yang mampu mendukung pengoperasian sistem yang dimaksud.
10. Mengonveksi ke sistem pengarsipan mandiri, di mana masing-masing pegawai dapat menyimpan dan menggunakan dokumen yang berkaitan dengan pekerjaannya berdasarkan buku panduan pengarsipan.
11. Mengevaluasi klasifikasi dan sistem pengindeksan dari sistem pengarsipan yang sekarang digunakan oleh organisasi.

Arsip yang disimpan di lembaga kearsipan daerah (Arsip Prov/Kab/kota), merupakan informasi yang tidak begitu saja dapat di akses, tetapi harus di olah terlebih dahulu sehingga dapat dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan. Mengapa perlu di olah karena arsip yang didapat (arsip yang tercipta baik dari SKPD maupun dari sumber-sumber lainnya) rata-rata masih dalam arsip kacau sehingga belum dapat dilayankan. Untuk itu perlu dilakukan pengolahan arsip terlebih dahulu sehingga arsip dapat di akses oleh publik. dari tahun ke tahun

tentu begitu banyak. Seiring dengan berjalannya waktu tersebut tentu arsip yang dihasilkan menjadi bertambah sehingga menjadikan arsip semakin beragam jenis dan tentu akan meningkat volumenya. Oleh karena itu penting dilakukan pengelolaan arsip sesuai dengan kaidah kearsipan yang berlaku.

Arsip menurut Sumrahyadi, (1988:21) merupakan data sebab digunakan untuk perencanaan, pelaksanaan dan pengambilan keputusan oleh pimpinan dalam menjalankan tugas pokok organisasi. Dengan demikian, arsip mempunyai peranan penting bagi para pengambil keputusan serta perumusan sebuah kebijakan. Bahwa Keputusan yang diambil apabila tidak mempertimbangkan faktor-faktor lain akan menghasilkan keputusan yang keliru, dan hal lain dapat berakibat fatal oleh karena itu suatu keputusan yang dibuat memerlukan informasi yang andal, salah satunya tersedianya arsip. Sedangkan fungsi arsip yang lain adalah perumusan kebijakan baik yang menyangkut kepentingan khalayak orang banyak ataupun perumusan kebijakan yang dibuat oleh suatu organisasi (intern). Fungsi lainnya adalah untuk menentukan preseden, meneruskan penelitian yang masih harus dilanjutkan pelaksanaannya serta berbagai bentuk kegiatan di bidang hukum, administrasi, ekonomi, politik dan diplomatik (Magetsari, 1998:13-14).

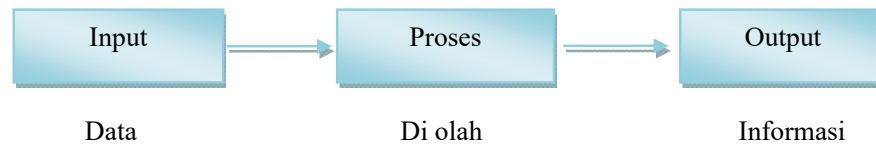
Salah satu fungsi arsip yang menarik adalah ketika arsip ini memiliki nilai pembuktian yang autentik dan reliable (andal) atas segala semua kegiatan yang telah dilaksanakan, misalnya kasus-kasus markup atau penggelembungan anggaran yang mengindikasikan korupsi yang saat ini lagi gencar-gencarnya diberitakan dimedia masa bahkan ironisnya kasus-kasus tersebut sudah terjadi cukup lama kemudian diangkat kembali untuk dilakukan penyidikan, karena itu keberadaan arsip sebagai sumber informasi sekaligus bahan pembuktian harus

dikelola dengan baik. Agar tanggung jawab pengelolaan arsip ini dapat berjalan semestinya, maka perlu diterapkan suatu sistem yang merupakan suatu kegiatan penanganan arsip sejak sebelum arsip dipindahkan ke lembaga arsip daerah, hingga menjadi sebuah informasi yang dapat di akses. Pengelolaan nya harus mengacu kepada pasal 5 Undang-undang No. 43 tahun 2009 yang meliputi keseluruhan penetapan kebijakan, pembinaan kearsipan, dan pengelolaan arsip dalam suatu sistem kearsipan nasional yang didukung oleh sumber daya manusia, prasarana dan sarana, serta sumber daya lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuan atau yang menjadi hasil akhir yang diharapkan dari penataan sistem penyelenggaraan kearsipan adalah tersedianya arsip yang autentik (dapat dipercaya) keasliannya dan keakuratan datanya, reliable yang dapat digunakan di lingkungan pencipta arsip itu sendiri untuk kepentingan internal organisasi maupun oleh lembaga kearsipan daerah (KPAD Kab. Ktw. Barat) untuk kepentingan publik. Sehingga dengan kondisi sistem pengelolaan/ penataan arsip secara baik menurut kaidah kearsipan, akan memudahkan bagi siapapun yang memerlukan informasi terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan penemuan kembali arsip pada saat diperlukan, selain itu menjadi tidak di ragukan lagi bahwa penyelenggaraan kearsipan yang berorientasi pada kinerja dalam pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel akan dapat tercapai.

Ketepatan identifikasi arsip yang dibuat dalam rangka penataan informasinya menjadi amat penting dalam penataan arsip karena berkaitan langsung pada temu baliknya (terminology Kerasipan Indonesia, 2002:1989). Untuk merubah data menjadi sebuah informasi diperlukan pengolahan supaya

arsip bisa dimanfaatkan seluruh komponen organisasi. Siklus pengolahan data digambarkan sebagai berikut :

Diagram 2.5 Siklus Pengolahan Data



Sumber : Jogiyanto, (2003:40)

Dari diagram tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Tahap input

Arsip yang masuk dapat berupa apapun medianya dan dari manapun sumbernya, untuk kemudian diseleksi berdasarkan asal usul arsip serta tahun terciptanya arsip yang didukung oleh peralatan/ sarana kearsipan.

b. Tahap Proses

Arsip diterima dan harus segera di olah. Kegiatan pengolahan arsip oleh KPAD Kab. Ktw. Barat dimulai dengan pendeskripsian arsip, yakni upaya untuk menangkap isi/ substansi sebagai wakil dari isi arsip. Dari kartu deskripsi arsip ini kemudian diklasifikasikan berdasarkan skema penataan arsip yang didasarkan pada dua prinsip yaitu arsip harus diatur sesuai dengan aturan asli yang dipergunakan semasa masih menjadi arsip dinamis dan prinsip asal usul arsip yakni mengkaitkan arsip pada sumber asalnya dalam arti bahwa diatur tanpa melepaskan arsip dari instansi yang menciptakannya. Setelah itu deskripsi arsip dikelompokkan berdasarkan klasifikasi informasi arsip yang telah dibuat dan kemudian dilakukan penomoran. Penomoran ini ada kaitannya dengan upaya mempermudah penemuan kembali arsip. Pada tahapan berikutnya adalah

pengkesingan atau penyampulan pada masing-masing berkas arsip (sesuai dengan jumlah arsip yang telah dideskripsi). Arsip yang telah disampul dimasukan kedalam boks arsip, gunanya adalah untuk mempermudah penataan dan penemuan. Boks arsip ini juga diberi label nomor sesuai isinya dan asal arsip.

c. Tahap Output

Adalah semua kegiatan yang dilakukan berakhir pada tersedianya informasi yang dapat di akses oleh pengguna/ pemakai arsip. Apabila keberadaan arsip-arsip itu berada dalam keadaan kacau (tidak beraturan), Arsip sulit ditemukan, kurangnya perawatan sehingga kondisi arsip menjadi rusak, sistem pengelolaannya tidak jelas dan lain sebagainya, maka kondisi seperti ini akan berdampak kepada lambatnya pelayanan terutama dalam hal ketersediaan informasi yang dibutuhkan.

D. Kerangka Berpikir

Peranan arsip sangat penting dalam sebuah organisasi apapun bentuknya, dimana keberadaan arsip ini merupakan sumber informasi dan wahana dokumentasi yang dapat dipakai sebagai bahan referensi (penelitian) dalam menggali nilai-nilai sejarah budaya daerah maupun untuk pengambilan keputusan secara tepat, sebagai bahan perencanaan, pelaksanaan maupun pengendalian tugas organisasi, dengan demikian arsip Pemerintah Daerah yang berada di Depo Arsip KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai pusat penyimpanan arsip-arsip milik daerah hasil pelaksanaan kegiatan pembangunan maupun penyelenggaraan pemerintahan wajib terus dupayakan sedemikian rupa agar dapat terus terhimpunnya arsip-arsip yang

berkualitas sebagai bahan akses dalam memberikan wujud pelayanan nya kepada para pengguna arsip yang membutuhkan informasi atas ketersediaan arsip.

Lembaga Kearsipan Daerah sebagai organisasi layanan dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan dinamika perkembangan masyarakat yang semakin maju dan kritis senantiasa terus dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diharapkan adalah tersedianya layanan informasi arsip yang bernilai guna, terjaga keamanan maupun kelestarian nya terhadap nilai-nilai penting yang terkandung di dalamnya yang sangat berguna bagi khalayak yang memiliki kepentingan selain itu adanya sarana prasarana yang memadai yang semata-mata untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan pengunjung serta perilaku yang ditunjukkan oleh petugas yang memberikan kesan baik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan ini ditentukan oleh adanya daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan yang kesemuanya mesti dapat dilakukan oleh petugas.

Responsiveness (daya tanggap) Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Assurance (Jaminan) Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:69).

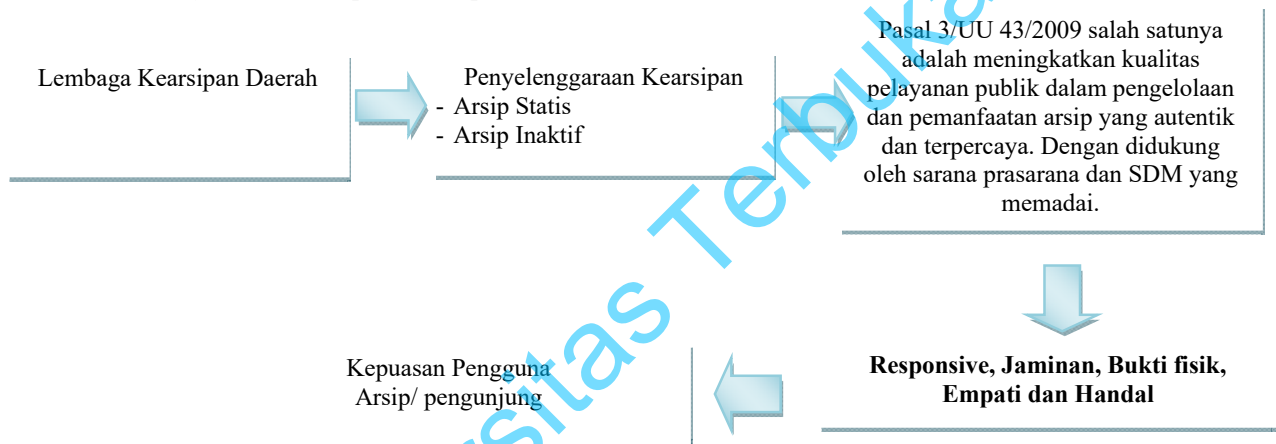
Tangible (bukti fisik) dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

Empathy (empati) Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40).

Reability (kehandalan) Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan

menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001:48). Maka diharapkan dengan menggunakan konsep ini, hasil kesimpulan akhir dari penelitian ini dapat diketahui seberapa jauh KPAD Kab. Kotawaringin Barat dapat memberikan pelayanan primanya di bidang kearsipan. Serta sekaligus dapat diketahui kendala dalam pelaksanaan tugas. Adapun alur pemikiran dalam penelitian ini dapat didiagramkan sebagai berikut :

Diagram 2.6 Alur pemikiran penelitian



Sumber : Hasil analisis Penulis

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh data dan informasi yang sangat berguna dalam penyusunan sebuah karya ilmiah untuk mengembangkan suatu bidang ilmu pengetahuan yang digali secara mendalam terhadap obyek yang menjadi penelitian serta apa yang menjadi solusi dalam pemecahan masalah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menjadi pilihan karena dalam penelitian kualitatif lebih memahami fenomena sosial melalui gambaran temuan lapangan yang meliputi pengumpulan data, analisis data serta diakhiri dengan kesimpulan yang didasarkan pada penganalisisan data tersebut. Berikut beberapa pendapat yang menyatakan tentang deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Margono (2005:36) mengatakan bahwa :

“Metodologi Kualitatif merupakan procedure penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistic/utuh”.

Sedangkan menurut Bungin (2010:68) *“merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu”.*

Dengan demikian penelitian deskriptif kualitatif ini digunakan untuk mengumpulkan, merangkum serta menginterpretasikan data-data yang diperoleh, yang selanjutnya diolah kembali untuk mendapatkan gambaran secara jelas, terarah dan menyeluruh dari masalah objek penelitian.

Dalam penelitian ini yang berjudul “Pelayanan Kearsipan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kab. Kotawaringin Barat” penulis bermaksud untuk mengkaji kondisi-kondisi yang ada khususnya dalam segi pelayanan, yang mana pelayanan ini sebagai salah satu fungsi Lembaga Kearsipan Daerah dalam menyajikan arsip sebagai informasi yang dapat di akses dengan didukung ketersediaan fasilitas/ sarana prasarana serta pegawai yang memadai.

B. Fokus Penelitian

Untuk mendapatkan data yang relevan terkait dengan kualitas layanan kearsipan yang mencakup layanan peminjaman arsip (ketersediaan arsip yang dapat diakses), daya tanggap petugas terhadap pengunjung, jaminan pelayanan yang diberikan petugas, ketersediaan dukungan sarana prasarana yang digunakan dalam kegiatan operasional, sikap empati petugas kepada pengunjung serta kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan serta kendala-kendala yang dihadapi dalam melaksanakan layanan kearsipan seperti anggaran bidang kearsipan, kualitas SDM pengelola kearsipan dan kesadaran dari sipencipta arsip. Fokus penelitian ini juga sekaligus untuk membatasi agar pembahasan ini tidak tidak melebar atau melenceng dari pokok persoalan yang sebenarnya,

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kab. Ktw. Barat dan Deo Arsip, dengan pertimbangan :

1. Penelitian tentang pelayanan kearsipan pada KPAD Kab. Ktw. Barat belum pernah dilakukan.
2. Bahwa Lembaga Kearsipan Daerah sebagai pusat penyimpanan arsip-arsip daerah merupakan lembaga strategis dalam mendukung ketersediaan data/informasi hasil pelaksanaan pembangunan maupun penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki fungsi penyelenggaraan arsip statis dan inaktif dalam rangka pelestarian arsip-arsip yang bernilai informasi penting, layanan jasa kearsipan serta pembinaan kearsipan pada SKPD dan desa/kelurahan yang berada di wilayahnya. Maka untuk itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dibidang ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data atau informasi yang digali dari responden dilakukan dengan berbagai pihak yang memiliki kapasitas dan pemahaman yang memadai. Namun dalam melakukan penelitian ini tidak ada angka yang menunjukkan secara pasti jumlah sampel yang harus diambil sehingga bersifat fleksibel, tergantung pada apa yang menjadi keingintahuan peneliti untuk mendapatkan informasi atau data yang bermanfaat dalam memperkaya sumber penelitian.

Untuk mendapatkan informasi-informasi yang mengetahui secara langsung atau sumber-sumber yang mempunyai kedekatan peran terhadap obyek penelitian ini maka key informant dalam penelitian ini adalah Kepala KPAD Kab. Ktw. Barat atau pejabat/staf yang dianggap paling mengetahui. Selain kepada key

informant juga wawancara kepada pihak-pihak lain yang memiliki kapasitas dan relevansi terhadap objek penelitian seperti beberapa Kepala Sub Bagian Umum Kepegawaian dan Perlengkapan yang berperan sebagai kepala unit kearsipan disekretariat SKPD, pengunjung atau pengguna arsip dan masyarakat disekitar Depo Arsip yang dipilih secara *pupose sampling*.

Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini penulis mencari data/informasi mengenai ketentuan-ketentuan aturan yang bisa dijadikan dasar pijakan untuk menanggapi masalah yang akan dikaji. Maka untuk memperoleh data/informasi yang berkaitan dengan subyek penelitian ini, digunakan *teknik pengumpulan data* sebagai berikut :

1. Wawancara

Kegiatan Wawancara dalam melakukan penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara mendalam yaitu dengan cara menggali data/ informasi langsung dari sumbernya melalui pertanyaan-pertanyaan yang bersifat luwes, terbuka, tidak terstruktur, dan tidak baku. Dalam wawancara ini apabila masih dianggap perlu maka peneliti akan melakukan wawancara kembali secara langsung antara peneliti dan subyek penelitian tergantung kepada apa yang menjadi kebutuhan penulis. Sehingga diharapkan betul-betul didapat data/informasi yang sangat membantu penulis untuk memperkaya bahan informasi dalam rangka memahami pandangan subyek peneliti mengenai hidupnya, pengalamannya atau situasi sosial subyek penelitian sebagaimana diungkapkan dalam bahasanya sendiri (Taylor dan Bogdan, 1984).

2. Dokumentasi

Merupakan cara kedua bagi penulis dalam mengumpulkan bahan penelitian yang diperoleh melalui informasi dari macam-macam sumber tertulis seperti buku, peraturan perundang-undangan, internet yang tentunya memiliki kesesuaian dan kaitan dengan kebutuhan peneliti yang dilakukan atau dari dokumen yang ada pada responden.

3. Observasi

Pengumpulan data menggunakan metode pengamatan langsung dilapangan dan mengadakan wawancara yang mengharuskan peneliti untuk turun langsung ke obyek penelitian. Dilaksanakan dari bulan april sampai bulan juni 2013 yaitu di Gedung Depo Arsip dan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dkumentasi Kab. Ktw. Barat untuk mengamati hal-hal yang berkaitan langsung dengan ruang, tempat kerja dan peristiwa. Penulis akan melakukan pengamatan langsung melalui kombinasi dari kedua metode yaitu melalui wawancara dan dokumentasi, sekaligus untuk menggali beberapa fenomena yang timbul dilapangan.

Sebagai instrumen utama penelitian ini adalah peneliti sendiri, dalam hal ini yang terpenting adalah kesiapan dari penulis dalam melakukan pengumpulan data yang langsung turun kelapangan untuk melakukan wawancara, dokumentasi dan pengamatan. Akan tetapi guna mendukung pengumpulan data, maka dalam penelitian ini instrument yang digunakan di samping unsure manusia nya juga didukung dengan instrumen lain yakni buku-buku catatan, alat tulis, dan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

E. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang penulis lakukan berdasarkan pendapat Moleong (2007:127-148) yang memiliki empat tahapan penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Tahap sebelum lapangan, peneliti mempersiapkan perlengkapan/ peralatan seperti surat ijin penelitian, alat perekam dan kamera, melakukan penjajakan lapangan untuk menentukan subjek sebagai narasumber dan menyusun rancangan penelitian yang digunakan.
2. Tahap pekerjaan lapangan, kegiatan yang mengharuskan peneliti turun langsung lapangan untuk melakukan wawancara dengan informan, dokumentasi dan observasi dalam rangka terhimpunya data atau informasi yang dibutuhkan.
3. Tahap analisis data, data-data atau informasi yang diperoleh kemudian diolah atau dianalisis berdasarkan proses analisis data kualitatif kemudian dinarasikan sesuai dengan masalah penelitian.
4. Tahap penulisan laporan, pada tahapan ini penulis melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing terkait dengan hasil penelitian untuk diperoleh saran/pertimbangan demi perbaikan-perbaikan dalam penyajian hasil.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan uji validitas atas diperolehnya data yang ada agar didapat data yang betul-betul dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan. Karenanya diperlukan pengecekan keabsahan data sebagaimana menurut Moleong (2012:324) teknik pemeriksaan keabsahan data yang terdiri dari 4 (empat) kriteria yang digunakan yaitu :

1. Kepercayaan (kreadibility)

Kreadibilitas data dimaksudkan sebagai upaya yang penulis lakukan terhadap data-data yang diperoleh untuk kemudian membuktikan sesuai dengan data yang sebenarnya. Antara lain yang dapat digunakan melalui :

- a. Triangulasi yaitu membandingkan informasi/data yang diperoleh dari berbagai informan tentang objek yang sama, dengan kata lain bahwa peneliti melakukan '*check and recheck*' temuan-temuannya dengan cara membandingkan dengan beberapa informan lain.
 - b. Melakukan pengamatan dengan tekun, dalam hal ini mengamati tentang objek penelitian secara langsung yaitu ditempat yang menjadi penelitian penulis, seperti kinerja pelayannya, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dll, selama masa waktu tertentu sampai kepada data dianggap cukup.
 - c. Kecukupan Referensial, bahwa bahan-bahan referensi yang diperoleh dilapangan baik data yang tercatat maupun yang terekam dapat digunakan sebagai patokan untuk menguji atau menilai sewaktu-waktu diadakan analisis dan intepretasi data.
 - d. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi, dalam hal ini penulis mengangkat tema hasil penelitian sementara yang diperoleh, kemudian mendiskusikan kepada rekan-rekan sejawat untuk bertukar pikir dan sharing sehingga saling mengisi dan saling melengkapi antara persepsi peneliti dengan persepi rekan sejawat.
2. Kebergantungan (depandibility), untuk menilai proses yang dilalui peneliti dilapangan mulai dari tahapan pengumpulan data yang diperoleh dari sumber-sumber baik dari segenap catatan atau yang terekam, interprestasi temuan

hingga kepada pelaporan hasil penelitian. Dengan cara melaporkan atau mengkonsultasikan kepada dependen auditor dalam hal ini pembimbing.

3. Kepastian (konfermability), untuk menilai hasil penelitian (prodak) dengan cara mencermati keterkaitan antara data, informasi, dan substansinya.
4. Keteralihan ((*transferability*), peneliti meredaksi hasil penelitiannya secara jelas dan terinci mungkin, uraian laporannya secara khusus diungkapkan sehingga dengan cepat menjawab rasa keingintahuan pembaca terhadap hasil temuan-temuan penelitian tersebut.

G. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari lapangan, disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif kemudian dinarasikan sesuai dengan masalah penelitian. Proses analisis data ini dilakukan selama proses penulisan tesis, mulai dari pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi kemudian mencermati hasil data yang ada kedalam bentuk narasi/ laporan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman. Dalam model jenis ini terdapat 3 (tiga) komponen analisis, yaitu : reduksi, sajian data; penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1984:20). Selanjutnya analisis dilakukan dengan memadukan (secara interaktif) ketiga komponen utama tersebut.

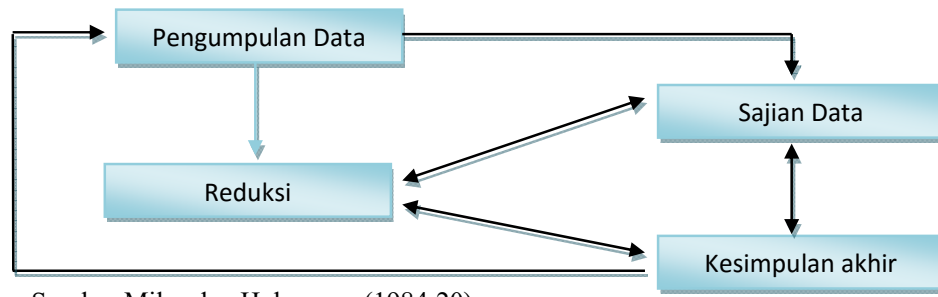
1. Reduksi Data sebagai proses pemilihan tema-tema yang relevan, dipusatkan pada simplifikasi, abstraksi dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan tertulis di lapangan. Artinya data yang ada dilakukan pemilihan dan disederhanakan. Proses pemilihan itu sendiri dilakukan melalui penajaman, penggolongan, pembuangan (data yang tidak diperlukan) agar memberikan

kemudahan dalam menampilkan, menyajikan dan menarik kesimpulan sementara.

2. Penyajian Data, dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang ada secara sederhana, rinci, utuh dan integratif yang digunakan sebagai pijakan kepada peneliti untuk melakukan pembahasan berikutnya, apakah peneliti sudah dapat menarik kesimpulan dari data yang ada ataukah peneliti masih perlu melakukan penelusuran kembali sebelum menarik kesimpulan. Dalam penyajian data ini didasarkan pada sekumpulan informasi dan teks naratif dari hasil wawancara, didukung oleh dokumentasi yang terdiri dari berbagai macam sumber tertulis atau dari dokumen yang ada pada responden. Sedangkan penyajian data ini dimaksudkan untuk mengkombinasikan berbagai data yang diperoleh dalam suatu bentuk laporan yang terpadu, sehingga memudahkan dalam mengamati apa yang sedang terjadi, selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan secara benar dan tepat.
3. Penarikan Kesimpulan, merupakan proses akhir dari kategori-kategori data yang telah direduksi dan disajikan untuk menuju kepada kesimpulan akhir yang isinya secara menyeluruh dan berisi rekomendasi dari permasalahan yang dihadapi dalam penelitian tersebut.

Adapun proses analisis interaktif dimaksud dapat disajikan dalam bentuk skema sebagai berikut :

Diagram : 3.1 Data Model Interaktif Miles & Huberman



Sumber Miles dan Huberman (1984:20)

Universitas Terbuka

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian

1. Kondisi Geografis

Kabupaten Kotawaringin Barat beribukota di Pangkalan Bun yang dikenal dengan semboyan “Marunting batu Aji” memiliki arti yaitu Menuju Kotawaringin Barat yang jaya, makmur adil dan sejahtera. Secara astronomis terletak diantara 1°19’ sampai dengan 3°36’ Lintang Selatan, 110°25’ sampai dengan 112°50’ Bujur Timur. Terletak diantara tiga kabupaten tetangga yaitu bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Lamandau dan Sukamara sedangkan di bagian timur Kab. Ktw. Barat merupakan pintu gerbang jurusan Pangkalan Bun - Sampit - Palangka Raya melalui perbatasan dengan Kabupaten Seruyan. Sementara di bagian selatan Kabupaten Ktw. barat merupakan pintu masuk bagi transportasi laut dari/ke pulau jawa yang berbatasan dengan laut jawa dimana pelabuhan lautnya terletak di Kecamatan Kumai. Luas wilayah kabupaten Kotawaringin Barat sebesar 7,01 persen dari total luas Propinsi Kalimantan Tengah.

Di Kabupaten Kotawaringin Barat sampai dengan tahun 2012 terdapat 81 desa dan 13 kelurahan yang sebagian besar desa merupakan desa bukan pesisir dengan topografi wilayah sebagian besar di dataran sebanyak 59 desa. Dan secara administratif Kab. Ktw. Barat mempunyai 6 Kecamatan dengan luas wilayah sekitar 10.759 km² yaitu yang terdiri dari Kecamatan Ktw. Lama, Kecamatan Arsel, Kecamatan Kumai, Kecamatan Pangkalan Banteng, Kecamatan Pangkalan

Lada dan Kecamatan Pangkut. Jumlah SKPD di Kabupten Ktw. Barat mencakup Kantor/ Badan dan Dinas sebanyak 34 SKPD.

Sedangkan kondisi iklim Kab. Ktw. Barat secara umum beriklim tropis yang dipengaruhi oleh musim kemarau/ kering dan musin penghujan. Curah hujan tertinggi terjadi pada bulan desember tercatat 487,0 mm sedangkan jumlah hari hujan terbanyak terjadi pada bulan maret yaitu 25 hari. Suhu udara maksimum berkisar antara 31,4°C - 33,6°C dan suhu minimum antara 21,5°C - 23,2°C, hal ini menyebabkan suhunya relative panas. Rata-rata kelembaban udara berkisar antara 87 persen sampai 91 persen.

Tabel 4.1 Banyaknya Desa, Kelurahan dan RT di Kab. Ktw. Barat

Kecamatan	Jumlah Desa	Jumlah Kelurahan	Jumlah RT
Kotawaringin Lama	15	2	115
Arut Selatan	13	7	260
Kumai	15	3	162
Pangkalan Banteng	17	-	195
Pangkalan Lada	11	-	220
Arut Utara	10	1	89
Kotawaringin Barat	81	13	1,041

Sumber : BPS Kab. Kotawaringin Barat dalam angka 2012

Tabel. 4.2 Nama Kecamatan, dan luas wilayah di Kab. Ktw. Barat

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)	Persentase terhadap luas Kabupaten (%)
Kotawaringin Lama	Kotawaringin	1,218	11,32
Arut Selatan	Pangkalan Bun	2,400	22,31
Kumai	Kumai	2,921	27,15
Pangkalan Banteng	Karang Mulya	1,306	12,14
Pangkalan Lada	Pandu Sanjaya	229	2,133
Arut Utara	Pangkut	2,685	24,96
Kotawaringin Barat		10,759	100,00

Sumber : Setda Kab. Kotawaringin Barat dalam angka 2012

2. Kondisi Demografis

2.1 Data Kependudukan

Data Kependudukan sangat diperlukan dalam sebuah perencanaan program kegiatan bagi Pemerintah Pusat maupun bagi Pemerintah Daerah dan sebagai data evaluasi pembangunan karena melalui data kependudukan dapat diketahui perkembangan jumlah penduduk serta bahan pertimbangan dalam melaksanakan program kegiatan terkait dengan kebijakan-kebijakan kesejahteraan, pendidikan dan kesehatan.

Komposisi penduduk Kab. Kotawaringin Barat di dominasi oleh penduduk muda/dewasa. Kelompok penduduk laki-laki yang termasuk angkatan kerja atau usia 15 tahun keatas jumlahnya lebih besar dibanding penduduk perempuan di usia yang sama. Adapun jumlah penduduk Kab. Ktw. Barat sebanyak 231 ribu jiwa pada tahun 2009. Angka ini terus meningkat pada tahun 2011 mencapai pada angka 246 ribu jiwa. Tingkat pertumbuhan penduduk mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun selama periode 2009 - 2011 tingkat pertumbuhan penduduk tercatat naik dari 1,58% pada tahun 2009 menjadi 4,50 % pada tahun 2010 dan pada tahun 2011 pertumbuhan penduduk turun lagi menjadi 1,81 %.

Selama kurun waktu 3 tahun (2009-2011) kepadatan penduduk di Kab. Ktw. Barat tidak mengalami perubahan yang berarti. Dan secara umum jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk perempuan. Hal ini ditunjukkan oleh sex ratio yang nilainya lebih besar dari 100. Pada tahun 2011 untuk setiap 100 penduduk perempuan terdapat 113 penduduk laki-laki.

Tabel 4.3 Indikator Kependudukan Kotawaringin Barat

Uraian	2009	2010	2011
Jumlah penduduk (jiwa)	230,984	241,383	245,762

Pertumbuhan	1,58	4,50	1,81
Kepadatan (jiwa/km ²)	21,47	22,44	22,84
Sex Ratio (L/P) (%)	110,63	112,42	112,59
Jumlah Rumah Tangga	60, 29	64,104	65,454
Rata-rata ART (jiwa)	3,84	3,77	3,75
% Penduduk menurut kelompok umur			
0 - 14 tahun	30,74	29,90	30,40
15 - 64	67,08	67,52	66,90
> 65 tahun	2,18	2,58	2,70

Sumber : BPS Kab. Ktw. Barat

Keterlibatan penduduk dalam kegiatan ekonomi dapat diukur dengan banyaknya penduduk yang masuk dalam pasar kerja (bekerja dan mencari pekerjaan). Dari total penduduk Kotawaringin Barat, sekitar 65% penduduk berada dalam usia kerja (15 tahun keatas). Rasio antara angkatan kerja dan jumlah penduduk usia kerja dikenal dengan istilah Tingkat Partisipasi angkatan Kerja (TPAK) yang mengalami kenaikan selama periode 2009 - 2011 dari 64,98 persen menjadi 74,04 persen.

Pasar tenaga kerja juga ditandai dengan tingginya angka kesempatan kerja. Ini dapat di lihat dari tingginya presentase penduduk usia kerja yang bekerja, yang besarnya mencapai lebih 97 persen. Sekitar 41 persennya bekerja pada sector komoditas perkebunan kelapa sawit dan karet. Tingkat pengangguran semakin menurun selama kurun waktu 2009 - 2011. Pada tahun 2010 tingkat pengangguran terbuka tercatat sebesar 4,46 persen, angka ini menurun menjadi 2,81 persen pada tahun 2011.

Upah Minimum Kabupaten terus mengalami peningkatan, selama periode 2009 - 2011 UMK Kab. Ktw. Barat meningkat dari 890 ribu rupiah menjadi 1.239 juta rupiah.

Tabel 4.4 Statistik Ketenagakerjaan Kotawaringin Barat

Uraian	2009	2010	2011
TPAK (%)	64,98	65,41	74,04

Tingkat Pengangguran (%)	4,74	4,46	2,81
Bekerja (%)	95,26	95,54	97,19
UMK (%)	890.550	1.059.754	1.239.912

Sumber : BPS Kab. Ktw. Barat dan Disnakertrans Kab. Ktw. Barat

2.2 SDM Aparatur Pemerintah di Kab. Ktw. Barat

Jumlah PNS di Kab. Ktw. Barat mengalami peningkatan dari 4.941 pegawai pada tahun 2010 menjadi 5.069 pegawai pada tahun 2011. Dilihat berdasarkan golongannya, 50 persen lebih berada pada golongan III. Kenaikan kuantitas pegawai di imbangi juga dengan peningkatan secara kualitas hal ini dilihat dari semakin banyaknya jumlah pegawai yang berpendidikan tinggi (diploma keatas). Pada tahun 2011 sekitar 32 persen PNS di Ktw. Barat berpendidikan SLTA dan Diploma 32 persen, Sarjana/Strata 1 sebanyak 30 persen dan Sarjana/Strata 2, SLTP, SD masing-masing sebanyak 2 persen.

Tabel 4.5 Persentase Jumlah Pegawai berdasarkan per golongan

Jumlah PNS Daerah	2009	2010	2011
Golongan I	72	56	38
Golongan II	1.150	1.397	1.411
Golongan III	2.276	2.538	2.605
Golongan IV	885	4.941	5.069
Jumlah	4.383	4.941	5.069

Sumber : Badan Kepegawaian Kab. Ktw. Barat

2.3 Kondisi Sektor Pendidikan Secara Umum di Kab. Ktw. Barat

Ketersediaan fasilitas pendidikan berpengaruh pada pencapaian di bidang pendidikan. Salah satunya adalah ketersediaan jumlah guru yang diukur dengan rasio murid per guru. Semakin tinggi rasio per guru berarti satu orang guru harus melayani banyak murid. Banyaknya murid yang diajarkan akan mengurangi daya

tangkap murid pada pelajaran yang diberikan atau mengurangi efektifitas pengajaran, sebaliknya semakin kecil rasio ini akan semakin baik.

Pada jenjang pendidikan SD di Kotawaringin Barat untuk tahun ajaran 2010/2011, seorang guru rata-rata mengajar 18 murid SD. Untuk jenjang pendidikan SLTP rata-rata seorang guru mengajar 15 murid dan jenjang SLTA beban seorang guru hanya mengajar 14 murid.

Tabel 4.6 Indikator Lembaga Pendidikan, Tenaga Pendidik dan Murid di Kotawaringin Barat Tahun Ajaran 2011

Tingkat Pendidikan	Status Sekolah			Status Guru			Status Murid		
	Negeri	Swasta	Jumlah	Negeri	Swasta	Jumlah	Negeri	Swasta	Jumlah
TK	2	51	53	1	225	239	19	2.997	3.033
SD	161	16	177	1.486	207	1.693	24.948	5.257	30.205
MI	4	6	10	59	53	112	1.155	1.284	2.439
SDLB	1	-	1	7	-	7	54	-	54
SMP	36	13	49	517	146	663	7.517	1.853	9.370
SMPLB	1	10	12	2	-	2	1.036	1.089	2.125
MTs	1	-	1	59	122	181	13	-	13
SMA	10	6	16	232	42	274	4.005	335	4.340
MA	1	3	4	13	43	56	106	298	404
SMK	7	4	11	181	73	254	2.299	817	3.116
	225	109	334	2.570	911	3.481	41.169	13.930	55.099

Sumber : Dinas Dikpora Kab. Ktw. Barat

B. Gambaran Umum KPAD Kab. Ktw. Barat

Saat ini Kantor Perpustakaan Arsip dan dokumentasi Daerah Kab. Ktw. Barat telah ditetapkan sebagai lembaga daerah yang berdiri sendiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 19 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat yang memiliki tugas melaksanakan

kewenangan Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan di Bidang Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.

Menurut Kasubag TU pada KPAD Kab. Ktw. Barat :

“Perpustakaan sebelumnya secara terstruktur/kedudukan sebagai Sub Bagian dari Dinas Pendidikan dan Pengajaran Kab. Ktw. Barat, sejak berlakunya Peraturan Daerah tersebut statusnya ditingkatkan menjadi Kantor yang menggabungkan dua urusan teknis yaitu perpustakaan dan kearsipan. Kalau urusan teknis kearsipan betul-betul baru semenjak disyiahkannya perda tersebut”

Terkait dengan tugas teknis kearsipan dikatakan oleh salah satu pegawai yang bertugas diseksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

“Ruang lingkup penyelenggaraan kearsipan meliputi penetapan kebijakan, pembinaan kearsipan, dan pengelolaan arsip dalam suatu sistem kearsipan nasional yang didukung oleh SDM, prasarana dan sarana serta sumber daya lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga tujuan daripada penyelenggaraan kearsipan dapat terwujud yaitu terciptanya, terlesatnya atau menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya baik arsip-arsip yang memiliki nilai sejarah maupun arsip-arsip yang bernilai informasi penting yang dihasilkan dari pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan maupun pelaksanaan pembangunan maupun dari masyarakat”

Maka berdasarkan dari hasil keterangan tersebut penulis dapat simpulkan bahwa penyelenggaraan arsip yang baik akan menghasilkan arsip yang autentik utuh dan terpercaya sebagai bukti dari kegiatan pemerintahan dan pembangunan yang tentunya dapat diakses oleh pengguna arsip baik dari kalangan si pencipta arsipnya sendiri maupun dari kalangan umum. Hal ini juga sebagaimana dikatakan oleh salah satu petugas lain di Seksi arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat :

“Ketersediaan arsip ini sebagai bentuk pelayanan kearsipan kepada pengguna arsip, khususnya dalam upaya meningkatkan pelayanan publik”

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan bukan saja cuman didukung oleh ketersediaan arsip yang dapat diakses atau ketersediaan buku-buku diperpustakaan

yang dapat dibaca, namun SDM, prasarana dan sarana juga menjadi hal yang penting. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas di Seksi Arsip dan Dokumentasi pada KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan :

“Untuk itu Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kab. Ktw. Barat terus melakukan inovasi perubahan yang di tunjang oleh berbagai sarana prasarana yang di miliki antara lain ruang baca untuk umum, ruang baca anak, ruang referensi, ruang internet, wifi gratis, mushola, kantin, toilet, tempat parkir luas, kondisi kantor bersih nyaman dan sejuk. Sedangkan prasarana dan sarana kearsipan seperti gedung depo arsip masih dalam tahap pembangunan begitupun sarana penyimpanan maupun sarana prasarana lainnya secara bertahap terus untuk diwujudkan. Selain prasarana dan sarana untuk meningkatkan kapasitas aparatur secara bergantian dalam tiap tahun diikuti kegiatan-kegiatan bimtek atau diklat yang diselenggarakan oleh ANRI maupun oleh BPAD Provinsi Kalimantan Tengah”

1. Visi dan Misi KPAD Kab. Ktw. Barat

Kantor Perpustakaan Arsip dan dokumentasi Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat berdasarkan Rencana Kerja Tahun 2013 memiliki Visi dan misi yaitu Terwujudnya Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Sebagai Pusat Informasi dan Sumber Belajar.

Dalam rangka upaya untuk mencapai visi KPAD Kabupaten Kotawaringin Barat, maka yang menjadi misi KPAD Kabupaten Ktw. Barat adalah sebagai berikut :

- a. Mengembangkan pengelolaan perpustakaan dan kearsipan daerah.
- b. Mengembangkan sarana dan prasarana perpustakaan dan kearsipan;
- c. Mengembangan kompetensi sumber daya aparatur perpustakaan dan kearsipan.

Berdasarkan visi dan misi tersebut di atas, tujuan pembangunan dibidang perpustakaan dan kearsipan di Kab. Ktw. Barat, yaitu :

1. Mewujudkan KPAD sebagai perpustakaan deposit.
2. Merwujudkan KPAD sebagai pelestari arsip/dokumentasi daerah.

3. Mewujudkan KPAD sebagai pengelola dan pembina perpustakaan dan kearsipan daerah.

Menurut Kepala KPAD Kab. Ktw. Barat terkait dengan visi dan misi dikatakan bahwa :

“Sesuai dengan tugas dan fungsi KPAD Kabupaten yang telah dilaksanakan, bahwa upaya dan hasil yang diperoleh masih perlu dikaji dan dikembangkan secara berlanjut, berkesinambungan, bersinergi, dan komitmen bersama seluruh pihak yang terkait untuk mengoptimalkan pelaksanaan tugas dan fungsi yang didukung dengan kebijakan yang mengacu pada ketentuan yang berlaku. Berdasarkan capaian yang selama ini dihasilkan masih banyak hal yang perlu dilakukan ke depan dalam rangka mencapai visi, misi KPAD Kabupaten Kotawaringin Barat. Pengembangan pelayanan perpustakaan dan kearsipan dimaksudkan untuk meningkatkan yang sudah dicapai. Maksudnya agar pengembangan pelayanan dilaksanakan secara terencana, berkembang serta maju. Pengembangan pelayanan harus terfokus pada aspek tertentu dan dilakukan secara selektif dengan memilih bidang-bidang tertentu yang menurut kebutuhan, kemampuan dan prioritas harus dikembangkan.

Dari informasi tersebut, bahwa saat ini pengembangan pelayanan perpustakaan dan kearsipan kedepannya adalah untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dicapai, karenanya untuk mencapai atau mempertahankan yang sudah tercapai tetap diperlukan sebuah perencanaan yang menyeluruh dan tindakan nyata untuk terus dapat mewujudkannya sehingga visi dan misi merupakan suatu konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, masih menurut Kepala KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan bahwa :

“Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi sebagai lembaga teknis yang kemudian diatur lebih lanjut dengan terbitnya Peraturan Bupati Kab. Kw. Barat Nomor 32 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kab. Ktw. Barat yang merupakan unsur pendukung penyelenggaraan pemerintahan Kabupaten Kotawaringin Barat, yang dipimpin oleh Kepala Kantor yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati. Yang mana kepala Kantor

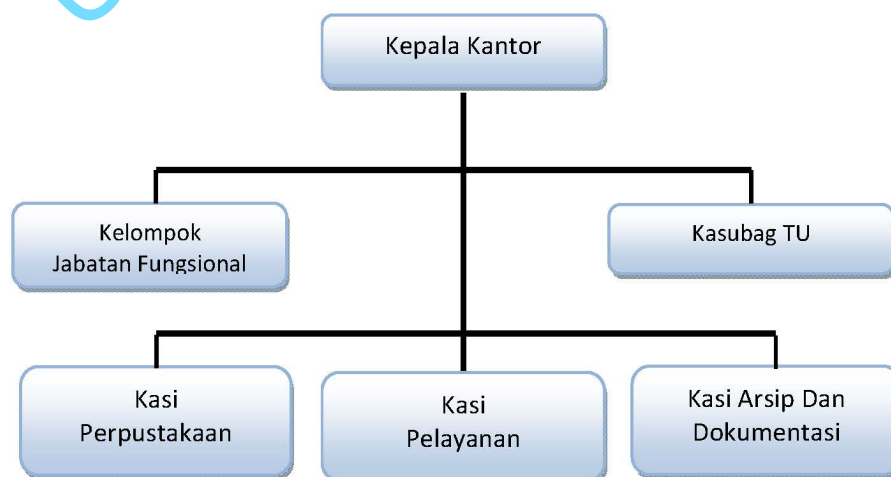
dalam melaksanakan tugas-tugasnya dibantu oleh beberapa Kasubag dan tiga kasi sesuai dengan bidang/urusannya”

Menurut keterangan dari Kasubag Tata Usaha pada KPAD Kab. Ktw. Barat bahwa :

”Sub Bagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang mencakup tiga urusan yaitu perencanaan, keuangan dan umum. Sedangkan masing-masing seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor. Disamping ada jabatan struktural sebetulnya juga ada jabatan fungsional yaitu arsiparsip dan pustakawan ”

Lebih jelas digambarkan Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

Diagram 4.1 Struktur Organisasi KPAD Kab. Ktw. Barat



Dari struktur organisasi tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Unsur pimpinan yaitu Kepala Kantor (Eselon III/a)
- b. Subag TU (Eselon IV/a)
- c. Unsur Seksi yaitu :
 - 1) Seksi Perpustakaan (Eselon IV/a)
 - 2) Seksi Pelayanan (Eselon IV/a)
 - 3) Seksi Arsip dan Dokumentasi (Eselon IV/a)
- d. Kelompok jabatan fungsional Pustakawan dan Arsiparis.

Adapun rincian tugas dari masing-masing posisi dijabarkan sebagai berikut :

1. Kepala Kantor

Bertugas memimpin, membina, mengkoordinasikan, merencanakan serta menetapkan program kerja, tata kerja dan mengembangkan semua kegiatan perpustakaan, arsip dan dokumentasi dan mengembangkan semua kegiatan dalam bidang perpustakaan, arsip dan dokumentasi dan terlaksana sesuai dengan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana maksud diatas, Kepala Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kab. Ktw. Barat menyelenggarakan fungsi nya yaitu ;

- a. Pimpinan Kantor adalah seorang kepala kantor yang bertanggung jawab langsung kepada Bupati.
- b. Perumusan kebijakan teknis di bidang Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan Gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Melaksanakan fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan pengawasan semua kegiatan.
- d. Menetapkan kebijakan dan prosedur manajemen perpustakaan, arsip dan dokumentasi.
- e. Menetapkan rencana strategis (renstra 5 tahun) yang berorientasi pada kebutuhan informasi masyarakat.
- f. Menetapkan program umum, program kerja jangka pendek dan jangka panjang serta program tahunan termasuk jaminan memperoleh anggaran untuk pengembangan dan pembinaan kantor.
- g. Menyusun dan menetapkan tata tertib menyelenggarakan perpustakaan, kearsipan dan dokumentasi dengan pendekatan manajemen sistem mutu.
- h. Menetapkan sistem dan format pelaporan yang harus dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja dan/ atau fungsi kegiatan untuk keperluan pemantauan, evaluasi dan pelaporan kinerja organisasi.
- i. Menentukan secara proporsional Sumber Daya Manusia dalam bidang perpustakaan, Arsip dan dokumentasi yang disesuaikan dengan bidang dan volume/ beban pekerjaan.
- j. Menetapkan kebijakan dalam pembinaan dan pengembangan perpustakaan di seluruh wilayah kabupaten.
- k. Bertanggung jawab terhadap pendidikan dan pembinaan dan pengembangan tenaga pustakawan, arsiparis dan dokumentar.
- l. Mengatur, mengawasi dan mengevaluasi penyelenggaraan pengelolaan perpustakaan, arsip dan dokumentasi.

2. Subag TU

Subag TU mempunyai tugas mengkoordinasikan penyusunan program, penyelenggaraan tugas-tugas seksi secara terpadu dan tugas pelayanan administrasi yang meliputi : perlengkapan, keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, protokol, humas, rumah tangga, organisasi, tata laksana dan analisis jabatan serta dan data pada Satuan Kerja Perangkat Daerah serta melakukan penyusunan laporan Subbagian dan penyiapan penyusunan laporan Bagian. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Subag Umum menyelenggarakan fungsi :

- a. Mengkoordinasikan penyusunan rencana program, kegiatan dan anggaran SKPD
 - b. Mengatur pelaksanaan urusan umum, kepegawaian dan perlengkapan SKPD
 - c. Mengatur pelaksanaan administrasi pengelolaan keuangan SKPD
 - d. Menyusun evaluasi dan pelaporan kegiatan SKPD
 - e. Mengkoordinasikan dan membina pelaksanaan tugas seksi secara terpadu
3. Seksi Perpustakaan

Seksi Perpustakaan bertugas untuk mengkoordinirkan semua kegiatan perpustakaan dari bidang perencanaan, akuisisi, pengolahan hingga sirkulasi dan pelaporan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Perpustakaan menyelenggarakan fungsi :

- a. Melaksanakan kegiatan teknis perpustakaan akuisisi, pengadaan koleksi perpustakaan yang disesuaikan dengan kebutuhan daerah dan masyarakat yang meliputi berbagai koleksi, baik cetak maupun non cetak.

- b. Melaksanakan kegiatan pengolahan koleksi meliputi inventarisasi koleksi, pemberian cap dan label dan pemberian kelengkapan koleksi.
- c. Melaksanakan proses klasifikasi koleksi, katalogisasi baik manual maupun otomasi sesuai peraturan katalogisasi Indonesia.
- d. Melaksanakan perawatan koleksi, penyampulan buku, penjilidan ulang untuk koleksi yang rusak, perbaikan penjilidan, alih media koleksi serta fumigasi secara berkala.
- e. Mengkoordinasi terselenggaranya perpustakaan umum di Kecamatan atau Desa serta perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi.
- f. Menjalin kerjasama dengan perpustakaan lain.
- g. Memberikan layanan sirkulasi, perpustakaan keliling, pelayanan referensi dan bahan rujukan umum.

4. Seksi Pelayanan

Kepala Seksi Pelayanan bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menyangkut pemberian informasi perpustakaan, arsip dan dokumentasi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pelayanan menyelenggarakan fungsi :

- a. Memberikan layanan prima terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kab. Ktw. Barat.
- b. Melayani pendaftaran anggota perpustakaan.
- c. Memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat.
- d. Memberikan pelayanan terbitan berkala
- e. Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif.

- f. Mengadakan promosi, dan peningkatan minat baca masyarakat.
- g. Menjalin kerjasama dengan penerbit, lembaga masyarakat lain yang peduli dengan perpustakaan.
- h. Menggalakan terbentuknya taman baca masyarakat.
- i. Memberikan pelayanan yang cepat dan akurat terhadap kebutuhan informasi.
- j. Memberikan keteladanan dalam menjaga nama baik lembaga dan daerah pada umumnya.

5. Seksi Arsip dan Dokumentasi

Seksi Arsip dan dokumentasi bertugas untuk menghimpun, segala informasi tercetak dan terekam milik lembaga atau daerah yang penting dan informatif untuk disimpan dengan cara sistematis disusun menurut sistem ilmu pengetahuan kearsipan dan dokumentasi. Untuk melaksanakan tugas dimaksud, Seksi Arsip dan Dokumentasi melakukan fungsi :

- a. Menghimpun dokumen penting dari lembaga pemerintahan.
- b. Memberikan keterangan pada dokumen tersebut.
- c. Disaring atau disadur, diklasifikasi sesuai dengan kelompok arsip dan dokumentasi.
- d. Arsip dan dokumentasi disimpan dengan sistematis dan disusun sesuai dengan aturan penyimpanan arsip dan dokumentasi.
- e. Menemukan arsip dan dokumentasi dengan cepat akurat pada saat diperlukan.

6. Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas pokok melakukan kegiatan sesuai dengan bidang tenaga fungsional masing-masing dalam hal ini adalah fungsional pustakawan dan fungsional arsiparis.

2. Kondisi Pegawai KPAD Kab. Kotawaringin Barat Berdasarkan Tingkat Golongan dan Pendidikan

Data Pegawai Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kab. Kotawaringin Barat tahun 2013, sejumlah 21 orang terdiri dari Pegawai Negeri sipil berjumlah 19 orang dan pegawai kontrak berjumlah 2 orang yaitu 1 orang sebagai petugas kebersihan dan 1 orang sebagai petugas jaga malam, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Pejabat Struktural : 5 orang
- b. Jabatan Fungsional : -
- c. Staf PNS : 14 orang
- d. Pegawai Kontrak : 2 orang

Menurut Kepala KPAD Kab. Ktw. Barat dengan jumlah pegawai tersebut mengatakan :

“Kalau dilihat dari segi jumlah pegawai sebanyak 21 orang tersebut untuk kebutuhan minimal pada Sub Bagian dan Seksi dirasakan masih kurang. Jumlah pegawai yang dibutuhkan sekurang-kurangnya ada 27 orang, tambahan pegawai yang diperlukan sebanyak 6 orang, yaitu untuk : Sub Bagian Tata Usaha, jabatan Pengadministrasi Perlengkapan 1 orang; Seksi Perpustakaan, jabatan Pengolah Data Perpustakaan 1 orang; Seksi Pelayanan, jabatan Petugas Sirkulasi 2 orang, Pustakawan 1 orang; Seksi Arsip dan Dokumentasi, jabatan Arsiparis 1 orang.

Pendapat lain dikatakan oleh salah satu pegawai yang bertugas di Seksi Arsip dan Dokumentasi dikatakan bahwa :

“Kalau dilihat dari beban pekerjaan dengan volume arsip yang harus ditangani memang selayaknya ada tambahan pegawai yaitu pegawai yang sesuai dengan kualifikasi khusus tentang kearsipan mengingat fungsi lembaga

kita adalah sebagai lembaga teknis yang melaksanakan penyelenggaraan kearsipan dan pembinaan kearsipan. Sehingga akan semakin menguatkan kita dalam segi kemampuan atau teknis pelaksanaan tugas-tugas, dengan demikian penyelenggaraan kearsipan dapat efektif mencapai tujuannya karena semakin memiliki kompetensi dan profesionalitas di bidang kearsipan.

Sedangkan jumlah personil berdasarkan tingkat pendidikan formal berdasarkan pangkat golongan dan tingkat pendidikan sebagai berikut :

Tabel 4.7 Jumlah Pegawai berdasarkan golongan dan tingkat Pendidikan

No	Jabatan	Gol	Pendidikan	Jenis Kelamin	
				Pria	Wanita
	Kepala Kantor	IV/a	Pasca Sarjana (S2)	1	
	Kasubag TU	III/c	Sarjana (S1)	1	
	Pengadministrasian Umum	II/c	D.III		1
	Bendahara Pengeluaran	II/c	D.III	1	
	Perencanaan Umum	III/a	Sarjana (S1)		1
	Cleaning Service	-	D.II		1
	Jaga Malam	-	SMA	1	
	Kasi Perpustakaan	III/c	SMA		1
	Pustakawan	III/a	Sarjana (S1)		2
	Pengolah Data Buku	II/b	SMA	1	
	Kasi Pelayanan	III/c	Sarjana (S1)		1
	Pranata Hubungan Masyarakat	III/a	Sarjana (S1)		1

	Pranata Komputer	II/c	D.III	1	
	Pengadministrasian Umum	II/c	D.III		1
	Pustakawan	II/c	D.III	1	
	Kasi Arsip dan Dokumentasi	III/c	Sarjana (S1)	1	
	Arsiparis	III/a	Sarjana (S1)	1	
	Penata Arsip & Dokumentasi	II/c	D.III	1	
	Pengadministrasian Arsip	II/c	D.III		1
	Pengolah Data	III/a	SMA		1

Sumber : Subag TU KPAD Kab. Ktw. Barat

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan yang terbanyak adalah Sarjana S1 yang jumlahnya mencapai 8 orang, kemudian diikuti oleh lulusan D.III sebanyak 7 orang, lulusan SMA/ sederajat sebanyak 4 orang, dan lulusan Strata 2 dan D.II masing-masing sebanyak 1 orang. Disini tidak terlihat angka kelulusan SMP dan SD, artinya kondisi tingkat pendidikan pegawai KPAD Kab. Ktw. Barat sudah dianggap cukup baik. Menurut Kepala KPAD Kab. Ktw. Barat bahwa :

“Tingkat pendidikan ini tentu akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas karena pola pikir dan minsetnya juga sudah berkembang, apalagi didominasi oleh pegawai-pegawai berusia muda yang masih memiliki kemauan dan semangat untuk belajar dan berkembang, hal ini sekaligus menepis asumsi dari sebagian kalangan yang mengatakan bahwa Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah sebagai tempat peristirahatan menunggu masa pensiun ternyata tidaklah benar.

3. Program Kegiatan

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya terdapat beberapa program dan kegiatan yang dilaksanakan dalam setiap tahunnya. Program dan kegiatan ini mengacu kepada peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Ibu Rahmelia staf pada Seksi Arsip dan dokumentasi PAD Kab. Ktw. Barat mengatakan :

“Dalam kearsipan, kunci daripada pelayanan arsip adalah adanya ketersediaan arsip yang dapat diakses oleh pengguna dengan didukung oleh ketersediaan anggaran yang cukup, fasilitas sarana prasarana yang memadai serta unsure SDM nya sebagai penggerak, karena pada dasarnya ketiga unsure inilah sebagai modal utama dalam memberikan pelayanan yang baik. Sehingga tentu kita mengharapkan apa yang menjadi program dan kegiatan dapat terwujud”.

Terkait dengan ketiga hal tersebut, ditampilkan program/kegiatan dalam tiga tahun terakhir tahun 2009-2012 sebagai berikut :

4.8 Tabel Program Kegiatan Bidang Kearsipan pada KPAD Kab. Ktw. Barat

NO	PROGRAM KEGIATAN	2009	2010	2011	2012
1.	PERBAIKAN SISTEM ADM KEARSIPAN	34.450.000	7.160.000	6.000.000	6.750.000
	Pengumpulan Data	16.950.000	2.160.000		
	Pengklasifikasian Data	10.000.000	5.000.000	6.000.000	6.750.000
	Penyusunan Sistem Katalog Data	7.500.000	0.00	0.00	
2.	PENYELAMATAN & PELESTARIAN DOKUMEN /ARSIP DAERAH	14.200.000	3.390.000	4.700.000	0.00
	Pengadaan Sarana Pengolahan & Penyimpanan Arsip	14.200.000	0.00	0.00	0.00
	Penduplikatan Dok /Arsip Daerah dalam bentuk Informatika	0.00	3.390.000	4.700.000	0.00
3.	PEMELIHARAAN RUTIN/ BERKALA SARPRAS KEARSIPAN	0.00	5.000.000	7.000.000	0.00
	Pemeliharaan Rutin/ Berkala Arsip Daerah	0.00	5.000.000	7.000.000	0.00
4.	PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI	42.325.000	0.00	0.00	8.000.000

	Sosialisasi/penyuluhan kearsipan dilingkungan instansi pemerintah/swasta	42.325.000	0.00	0.00	8.000.000
	Jumlah	90.975.000	15.500.000	17.700.000	14.750.000

Sumber : Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat

Menurut Rika Ayuroselin, A.Md masih terkait dengan program dan kegiatan mengatakan :

“Sebetulnya program/kegiatan semuanya ada delapan, sedangkan yang tampil hanya empat, sisanya masih belum terpenuhi karena kami juga menyesuaikan dengan anggaran dan juga menyesuaikan dengan kebutuhan saat ini, karena untuk apa diprogramkan semua kalau dari segi manfaat belum terlalu mendesak. Sehingga kami betul-betul cermat untuk menjadikan semua program kegiatan berdasarkan pada skala prioritas terutama yang sangat mendesak”

Dari keterangan tersebut didapat informasi bahwa usulan program kegiatan yang diusulkan oleh masing-masing seksi, merupakan pemanfaatan anggaran secara efesiensi dengan mencermati program-program yang betul-betul dirasakan sangat mendesak untuk saat itu.. Hal ini dibenarkan oleh Kepala Subag TU pada Kab. Ktw. Barat dikatakan :

“Diharapkan usulan program/kegiatan dari masing-masing seksi betul-betul yang bersifat mendesak supaya terhindar dari pemborosan anggaran yang tidak begitu penting, sehingga pemanfaatan anggaran lebih tepat sasaran.

4. Kinerja Pelayanan

KPAD Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai lembaga teknis menyediakan layanan dan pemberdayaan bahan pustaka (perpustakaan) serta layanan kearsipan. Adapun kondisi pelayanan yang ingin dicapai adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang perpustakaan dan bidang kearsipan. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Kantor KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

“Dari unsur sumber daya manusianya yaitu kondisi pegawai yang memiliki kompetensi artinya mampu menyelesaikan tugas yang dibebankan secara bertanggungjawab, mengenali permasalahan yang dihadapi dan dapat memecahkan permasalahan dengan baik dan tuntas. Yang berarti bahwa

dengan peningkatan kapasitas SDM dapat pula meningkatkan kinerja pelayanan karena aparat sebagai unsure penggerak harus siap untuk menyesuaikan diri terhadap perkembangan dinamika yang ada misalnya pemanfaatan teknologi dan informasi yang lebih membantu dalam pencapaian efektifitas pekerjaan secara cepat dan tepat”.

Menurut salah satu pegawai pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab.

Ktw. Barat mengatakan :

“Dalam meningkatkan kinerja pelayanan tingkat keberhasilan pelayanan dibidang perpustakaan dan kearsipan bisa kita lihat dari indikator sasaran, target dan realisasi capaian kinerja. Alhamdulillah target realisasi berjalan baik begitupun dengan indicator sasaran dari tahun ketahun arsip-arsip yang kita klasifikasi terus meningkat frekuensinya. ”

Berikut kinerja pelayanan KPAD Kabupaten Kotawaringin Barat berupa tolok ukur kinerja, target kinerja pelayanan, dan catatan kinerja pelayanan :

4.9 Tabel Profil Kinerja Pelayanan pada KPAD Kab. Ktw. Barat

URUSAN & KEWENANGAN WAJIB SKPD	TOLAK UKUR KINERJA	CATATAN KINERJA PELAYANAN			
		TAHUN 2009	TAHUN 2010	TAHUN 2011	TAHUN 2012
Penyelenggaraan Perpustakaan	Jumlah pemustaka	Anggota : 784 org Pengunjung : 4.658 Peminjam : 4.658 orang	Anggota : 1.152 orang Pengunjung : 8.769 orang Peminjam : 8.769 orang	Anggota : 997 orang Pengunjung : 8.713 orang Peminjam : 8.711 orang	Anggota : 1.100 orang Pengunjung : 9.000 orang Peminjam : 9.000 orang
	Jumlah Koleksi Bahan Pustaka	Buku pustaka : 4.658 Exp Alat peraga -	Buku pustaka : 7.290 Exp Alat peraga -	Buku Pustaka : 1.323 Exp Alat Peraga : -	Buku Pustaka : 2.000 Exp Alat peraga : 14 buah
Penyelenggaraan Kearsipan	Jumlah Arsip Yg Diklasifikasi	2.532 berkas	2.883 berkas	2.958 berkas	4.906 berkas
	Penduplikatan Arsip arsip dlm bentuk Informatika	-	-	8000 lembar	-
	Jumlah Kegiatan Sosialisasi/ Penyuluhan kearsipan	1 kali seluruh SKPD	-	-	22 kali diselenggarakan di kantor Desa/Kelurahan

Sumber : KPAD Kab. Ktw. Barat

5. Akses Pengguna Arsip

Akses arsip merupakan kemudahan yang diberikan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku oleh KPAD Kab. Ktw. Barat dalam memberikan layanan kearsipan kepada para pengguna arsip untuk dapat meminjam dan membaca arsip-arsip yang mereka butuhkan. Akses arsip ini dapat diberikan dalam bentuk informasi baik fisik arsip maupun dalam format digital dan tersedianya sarana untuk menemukan kembali arsip secara cepat dan tepat.

Menurut Agung Winursito (arsiparis) pada KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan bahwa :

“Akses kearsipan harus benar-benar memenuhi standar dan mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena ada unsur pidana apabila kita lalai dalam hal soal akses arsip ini artinya kita harus bijak dalam memberikan layanan informasi kearsipan dan akses untuk media arsip ini harus benar-benar dalam pengawasan, perhatian yang lebih demi tetap terjaganya kondisi arsip. yang penting kita mesti hati-hati dalam memperlakukan akses arsip yang bersifat tertutup untuk umum”

Sebagai Lembaga Kearsipan Daerah dalam melaksanakan pengelolaan arsip sehingga terpenuhinya ketersediaan arsip yang dapat diakses maka Layanan Kearsipan merupakan bentuk penguatan pertanggungjawaban publik. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Ribut (arsiparis) pada KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

“Sesuai dengan UU 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, untuk itu siapapun yang memerlukan informasi akibat dari penggunaan dana publik baik dari hasil kegiatan pelaksanaan pembangunan maupun penyelenggaraan pemerintahan maka wajib untuk memberikan informasi yang diperlukan, sehingga akuntabilitas dan transparansi menjadi terwujud sekaligus sebagai control masyarakat terhadap jalannya kegiatan pembangunan, disinilah peran sebuah lembaga kearsipan untuk mendukung terwujudnya transparansi dan akuntabilitas, untuk itu ketersediaan arsip perlu dijaga sehingga keakuntabelan dokumen betul-betul didapat, namun yang patut diketahui bahwa Akses informasi melalui arsip agak berbeda dengan akses informasi melalui perpustakaan, dimana apabila di perpustakaan pengunjung bebas memilih buku-buku yang tersedia dengan catatan si pengunjung telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan setempat, atau sekedar melihat-lihat buku yang dipajang. Kondisi ini tentu tidak sama saat kita memerlukan

sebuah informasi melalui akses arsip. Dalam meminjam arsip si pengunjung harus terlebih dahulu mendapat persetujuan oleh instansi atau pejabat yang berwenang”

Dari keterangan tersebut penulis simpulkan bahwa dalam layanan kearsipan memang agak ketat karena tidak semua arsip yang dipajang adalah arsip yang bersifat terbuka untuk umum. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Agung Winursito (arsiparis) pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

“Disini memang ada arsip yang bersifat terbuka untuk umum dan ada pula yang bersifat tertutup untuk umum. Kalau arsip yang bersifat tertutup untuk umum, hal ini berkaitan dengan kerahasiaan suatu arsip yang terkandung didalamnya dilihat dari sifat dan keperluan arsip tersebut. Atau bisa saja arsip ini dibuka untuk memenuhi keperluan tertentu, misalnya untuk keperluan ilmiah atau kepentingan pembuktian diperadilan. Tentu saja sebelum dinyatakan terbuka, perlu ada izin khusus terlebih dahulu dari instansi atau pejabat berwenang. Beberapa golongan berpendapat bahwa arsip pada dasarnya terbuka mendasarkan pendapatnya pada argumentasi bahwa setiap orang mempunyai hak asasi untuk mencari, menerima dan menyebarluaskan informasi. Dari sudut pandang tersebut dapat dibenarkan tetapi harus pula didasari bahwa pada hakikatnya suatu hak pasti akan diikuti oleh kewajiban. Oleh karena itu dalam pelaksanaannya harus di atur agar tidak terjadi benturan antara hak seseorang dengan hak orang-orang lainnya. Demikian pula halnya untuk mendapat informasi akan selalu diikuti dengan hak memelihara atau menutup informasi. Maka dari itu adanya hak untuk mengakses arsip dinamis bagi masyarakat maka juga di harapkan mereka pun harus mengakui adanya hak menutup arsip dinamis oleh pemerintah, terutama hal-hal yang dianggap dapat membahayakan umum atau mengancam kebijakan pemerintah”

Dengan demikian ketertutupan arsip dinamis harus menjadi prinsip dan kepada pemerintah diberi wewenang untuk membuka dokumen mana saja yang dianggap tidak membayakan bagi kepentingan umum dan penyelenggaraan pemerintahan. Sebaliknya keterbukaan arsip statis juga harus menjadi prinsip dan kepada Lembaga Kearsipan Daerah diberi wewenang untuk sementara waktu menutup suatu arsip agar tidak diketahui umum. Dengan istilah lain bahwa kata

“prinsip” mengandung makna bahwa ketertutupan maupun keterbukaan arsip ditentukan oleh sifat dan kegunaan arsip tersebut.

Dalam memberikan layanan untuk dapat mengakses arsip terdapat prosedur yang wajib dipenuhi oleh pengguna arsip. Seperti yang dikatakan oleh Rika Ayu Roselin, A.Md staf pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

“Aturan ini adalah standart dalam akses arsip yaitu

1. pengguna arsip mengisi buku kunjungan dan menunjukkan kartu identitas.
 2. Apabila arsip bersifat tertutup untuk umum, dapat meminjam arsip setelah mendapat persetujuan pimpinan dari LKD dengan ketentuan yang beranggapan kepentingan dibidang masalah ybs, peminjaman arsip disertai dengan nota dinas atau surat dari pimpinan lembaga si pencipta arsip.
 3. Pengguna arsip dapat mencari arsip yang dipesannya melalaui jalan masuk seperti Daftar Pertelaan Arsip maupun pada lembaran kartu indeks yang telah terklasifikasi pada lemari katalog. Kemudian petugas mengecek keberadaan arsip, dalam hal ini pencarian arsip dilakukan langsung oleh petugas.
 4. Untuk mendapatkan arsip yang akan dibaca, pengguna arsip diminta mengisi formolir peminjaman arsip.
 5. Apabila ada arsip yang ingin digandakan, pengguna dapat mengisi formolir penggandaan arsip.
 6. mengembalikan arsip sesuai dengan tanggal kembali kepada petugas.
- memang terdapat perbedaan ya ketika meminjam bahan pustaka dengan akses arsip, perlu diluruskan disini bahwa sebetulnya penyelenggaraan kearsipan ini harus dapat memberikan kemudahan, ketersediaan dan keterjangkauan bagi masyarakat untuk memanfaatkan arsip dan hal ini sudah diatur dalam undang-undang 43 /2009 namun tetap tidak berlaku bagi arsip yang bersifat tertutup untuk umum apalagi arsip-arsip keuangan maupun arsip yang bersifat rahasia lainnya”.

Dari keterangan tersebut penulis simpulkan bahwa, apabila akses terhadap arsip statis maupun dinamis yang bersifat tertutup untuk umum maka ada pembatasan akses, terdapat persyaratan tertentu yang dilakukan sesuai dengan persyaratan dari pencipta arsip yang memiliki arsip tersebut misalnya dengan membawa surat atau nota peminjaman arsip yang dikeluarkan oleh sipemilik arsip agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti penyalahgunaan informasi

penting yang terkandung dalam arsip yang dipinjam sehingga tidak berada ditangan yang salah.

C. Temuan dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Pelayanan Kearsipan di KPAD Kab. Ktw. Barat

Keberadaan Lembaga Kearsipan Daerah ini sebagai upaya pelestarian sumber informasi penting dan merupakan pusat penyimpanan arsip-arsip daerah hasil penyelenggaraan pemerintahan maupun hasil pelaksanaan pembangunan daerah yang pengelolaannya dalam rangka untuk meningkatkan kualitas layanan salah satunya adalah tersedianya data/informasi yang bermanfaat bagi pengguna arsip.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Rahmelia staf pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

“Dalam meningkatkan pelayanan, KPAD Kab. Ktw. Barat terus melakukan upaya peningkatan kualitas mengingat pelayanan kearsipan merupakan amanat dari undang-undang 43 tahun 2009 tentang kearsipan. Jenis layanan kearsipan yang kita sediakan meliputi layanan peminjaman arsip inaktif dan statis, layanan penggandaan, pembinaan kearsipan pada instansi unit kerja serta layanan lain yang dimungkinkan adanya dukungan fasilitas misalnya alih media arsip tekstual menjadi arsip digital”

Pendapat lain dikatakan oleh Rika Ayuroselin, A.Md staf pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan bahwa :

“Selain perpustakaan yang menyediakan bahan pustaka disini juga menyediakan layanan kearsipan yaitu berupa arsip-arsip yang dapat diakses oleh pengguna misalnya arsip-arsip tentang sejarah budaya suatu bangsa atau daerah dan ini bisa dijadikan rujukan bagi para pencari data baik sebagai bahan referensi untuk penelitian maupun untuk menambah pengetahuan. Jadi disinilah fungsi utama dari lembaga kearsipan yaitu menyediakan arsip-arsip yang bernilai sejarah selain arsip inaktif. Disamping itu saat ini telah dilakukan penduplikatan arsip dalam bentuk informatika ini berlaku terutama bagi arsip vital sebagai arsip aset milik daerah seperti surat-surat tanah, tapal batas, surat kendaraan operasional milik pemda yang telah kita alih mediakan dari arsip tekstual ke arsip elektronika”

Dalam melaksanakan layanan kearsipan, perlu dilihat dari lima dimensi yang penulis anggap sangat berperan terhadap wujud dari kualitas pelayanan yang diberikan yaitu dilihat dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, kehandalan, dan empati.

1.1 Pelayanan Kearsipan dilihat dari Dimensi Daya Tanggap (responsiveness)

Dalam meningkatkan kualitas layanan dilihat dari dimensi daya tanggap, ini merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pengunjung dalam merespon pesan atau keinginan dari pengunjung secara cepat dan tepat. Menurut Pengunjung yang telah dimintai keterangannya terkait dengan dimensi ini mengatakan bahwa :

“Respon petugas sudah cukup baik, mereka bersikap cepat dalam memberikan pelayanan kepada kita, misalnya kalau kita memerlukan arsip tentang tapal batas maka mereka dengan cepat mencari arsip yang kita perlukan”

Hal senada juga disampaikan oleh pengunjung lain, mengatakan :

“Ketepatan dan tanggapan pegawai Arsip saya rasa sudah cukup baik sistem penemuan arsipnya nya juga sudah cepat karena sudah terinput dalam komputer, dan istilahnya ada daftar khsanah arsipnya sehingga memudahkan pelayanan dalam menemukan arsip-arsip yang kita butuhkan”

Pendapat lain dari salah satu tamu yang berkunjung ke perpustakaan mengatakan :

“Saya cuman bisa bilang salut dengan perkembangan perpustakaan dan bidang kearsipan sudah banyak perubahannya sekarang. Begitupun dengan kegiatan-kegiatan yang mereka selenggarakan cukup menarik dan berhasil mencuri perhatian pengunjung. Ini saya rasa salah satu terobosan yang berhasil yang mereka lakukan terutama untuk memancing pengunjung dan memperkenalkan program kegiatannya yang ada di perpustakaan dan kearsipann kepada publik.”

Dari beberapa keterangan narasumber dapat disimpulkan bahwa dilihat dari dimensi daya tanggap, respon petugas dirasa baik. Terutama ketanggapan pegawai

dalam memenuhi/merespon keinginan pengunjung seperti pelayanan yang cepat dan dapat merespon pesan atau keinginan pengunjung disamping itu yang menarik persepsi pengunjung terhadap kemajuan layanan saat ini yang dianggap telah berhasil mengemas berbagai kegiatan dapat menarik perhatian pengunjung serta memperkenalkan program kegiatannya kepada publik.

Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh KPAD Kab. Ktw. Barat khususnya layanan kearsipan, tentunya mengharapkan adanya tanggapan atau respon balik dari pengunjung atau para pengguna arsip terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan tingkat kepuasan pengunjung atau pengguna arsip. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pengunjung dalam merespon pesan atau keinginan dari pengunjung secara cepat dan tepat sangat ditentukan oleh, penguasaan serta keterampilan petugas termasuk sistem temu balik dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung/pengguna arsip.

Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Yazid (1999) bahwa suatu pemasaran jasa banyak melibatkan adanya tingkat tanggap dari suatu konsumen untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan konsumen. Terkait dengan konsep dan teori tersebut bahwa bentuk konkret daya tanggap yang dapat diperlihatkan oleh pemberi jasa layanan kepada pengunjung/ pengguna arsip yaitu adanya respon timbal balik antara petugas dengan konsumen sehingga respon timbal balik tersebut dapat saling memberikan umpan balik untuk terus mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan atau sebagai perbaikan proses kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya.

Daya tanggap yang dilakukan oleh pegawai pada bidang Arsip dan Dokumentasi pada KPAD Kab. Ktw. Barat ini yaitu berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas masalah-masalah yang dihadapi atau merespon pesan dan keinginan dari pengunjung/pengguna arsip. Karenanya pegawai yang bertugas sudah merasa menyadari bahwa ketanggapan petugas akan memberikan timbal balik yang dapat mengangkat image pelayanan arsip itu sendiri dimata umum. Dengan kata lain sikap peka perlu dikembangkan karena akan mendorong seseorang untuk selalu memperhatikan lingkungannya dalam bertindak sehingga akan meminimalisir reaksi negative dari pihak-pihak yang kurang berkenan.

1.2 Pelayanan Kearsipan dilihat dari Dimensi Jaminan (assurances)

Dilihat dari dimensi ini, indikator yang digunakan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung serta pengetahuan/kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan. Sikap dan kemampuan petugas akan mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan. Perilaku pegawai akan mencitrakan kesan baik atau buruknya terhadap mutu pelayanan begitupun dengan pengetahuan/kemampuan yang dimiliki petugas. Sikap tersebut dapat ditunjukkan diantaranya melalui tutur bahasa yang baik, ekspresi wajah yang sopan, serta sikap yang bersahabat.

Sedangkan pengetahuan/kemampuan petugas sebagai gambaran yang dapat ditangkap oleh konsumen tentang kualitas SDM-nya, sehingga semakin baik pengetahuan/kemampuan petugas maka semakin baik pula kualitas pelayanan untuk memberikan jaminan kepuasan bagi pengunjung dan demi menjaga kesan baik yang dibawa oleh orang yang telah mendapatkan perlakuan.

Dari hasil wawancara dengan petugas didapat informasi bahwa :

“Jujur saja kami sangat merasa senang apabila ada kunjungan, ini sebagai tanda keberadaan depo arsip dan fungsi kami sudah mulai dikenal karenanya kami betul-betul memberikan kesan sebaik mungkin. Walaupun mungkin dari segi fasilitas masih dianggap kurang tetapi ada hal lain yang mesti kami citrakan yaitu sikap petugas dalam menghadapi tamu”

Sedangkan menurut pendapat pengunjung lain yang dimintai keterangan mengatakan bahwa dari segi sikap dan kemampuan petugas dianggap cukup, seperti hasil wawancara berikut :

“Yang saya rasakan petugasnya rapi dan tidak ketus ini kesan pribadi saya begitu juga apa yang kita tanyakan terkait dengan hal-hal kearsipan. Saya pernah menanyakan tentang JRA Keuangan. Ceritanya waktu kami sama-sama mengisi materi disuatu acara sosialisasi yang diselenggarakan oleh bagian Tapem Setda pada tahun yang lalu. Ternyata materi kearsipan yang disampaikan menarik juga, banyak hal-hal yang sebelumnya tidak kami ketahui karena memang bidang kearsipan ini kan masih belum begitu familiar ya, apalagi seperti kita-kita ini, sedangkan mereka kan sudah tugasnya jadi penguasaannya beda lah”

Pendapat lain dikatakan oleh seorang wartawan yang pernah melakukan kunjungan ke depo arsip dalam melakukan peliputan dikatakan bahwa :

“Saya pernah berkunjung kesana dari hasil kami wawancara kesannya petugas cukup menguasai terhadap alur-alur tugasnya, cara mereka berkomunikasi juga baik dan menguasai apa yang kita tanyakan”

Begitupun yang dirasakan oleh mahasiswa IPDN ketika mereka mencari bahan/ referensi terkait dengan tugas akhir yang mereka buat, mengatakan :

“Kami dilayani dengan baik, petugas mencari arsip yang kami perlukan dan menemani kami selama berada disana, prosedur pelayanan tidak begitu panjang semuanya simple saja. Ketika datang kita diminta mengisi buku tamu, memperlihatkan kartu identitas kemudian mengisi pada form peminjaman arsip”

Pendapat serupa juga dikatakan oleh pengunjung yang lain menyatakan bahwa :

“Jika bertanya tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan masalah-masalah kearsipan kita mendapatkan penjelasan dengan baik. Bagi saya ini sudah menunjukkan kemampuan petugas dalam menguasai hal-hal yang berkaitan dengan masalah kearsipan”

Dari wawancara yang dilakukan tentang kualitas pelayanan kearsipan dilihat dari dimensi jaminan menurut beberapa pengunjung dikatakan baik. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas, yang menyatakan bahwa mereka (petugas) sangat merasa senang apabila ada kunjungan, ini sebagai tanda keberadaan depo arsip sudah mulai dikenal karenanya mereka betul-betul memberikan citra positif atau kesan sebaik mungkin.

Masih terkait dengan kemampuan petugas terutama dalam memberikan pelayanan sangat didukung oleh ketersediaan tenaga yang ahli dan terampil terhadap bidang pekerjaannya. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Kantor KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

“Dalam tiap tahun kita selalu menugaskan pegawai untuk mengikuti bimtek dan diklat yang diselenggarakan oleh ANRI maupun provinsi. Kegiatan diklat dan bimtek ini kita bisa browsing jadwal kegiatannya, jadi sangat banyak macamnya tinggal kita memilih mana yang paling dianggap cocok terutama untuk kebutuhan organisasi. mengingat bahwa faktor SDM ini amat penting sebagai factor penggeraknya karena itu terus dilakukan upaya peningkatan kapasitas aparatur yang memiliki keahlian dan skil yang memadai terhadap bidangnya”

Saat ini KPAD Kab. Ktw. Barat telah melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan yang mengarah kepada jaminan keyakinan pengunjung terhadap pemberian layanan yang dapat dipertunjukkan, baik berupa keyakinan atas pelayanan secara operasional, teknis dan manajerial seperti sikap petugas dan peningkatan pengetahuan/kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan kepada pengunjung/pengguna arsip. Konsep dan teori yang mendukung dikemukakan oleh Oemi (1995) menyatakan bahwa dasar-dasar dari suatu pelayanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik tidak dapat dipungkiri oleh penyelenggara pelayanan termasuk KPAD Kab. Kotawaringin Barat sendiri. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik merupakan hak konsumen yang harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sehingga kepuasan layanan dapat terwujud. Kepuasan penerima layanan akan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Kotler (dalam Tjiptono (1996:56), bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Sehingga dengan demikian sebagai Lembaga Kearsipan yang ada di daerah KPAD Kab. Ktw. Barat terus meningkatkan hasil yang telah dicapai agar lebih baik karena dengan peningkatan kualitas pelayanan, apa yang menjadi kebutuhan para penerima layanan dapat terpenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan. Kotler (dalam Tjiptono, 1996:147) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Maka jika pengunjung atau pengguna arsip merasa apa yang diperoleh lebih rendah dari yang diharapkan maka persepsi pengunjung tentulah menjadi negative seperti timbulnya perasaan tidak puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Namun jika apa yang diperoleh konsumen/pengunjung melebihi atau melampaui harapan pengunjung maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang konsumen harapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik. Dengan demikian paling tidak dapat

mempertahankan apa yang sudah dicapai selama ini minimal persepsi baik, namun sebagai lembaga kearsipan daerah yang memiliki target dan program kerja untuk meraih persepsi yang lebih baik yaitu pelayanan yang memuaskan untuk itu perlu kerja keras karena baik atau buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam hal ini adalah KPAD Kab. Ktw. Barat dalam memenuhi kebutuhan/harapan masyarakat.

1.3 Pelayanan Kearsipan dilihat dari Dimensi Bukti Fisik (tangibles)

Dimensi bukti fisik ini merupakan kenyataan yang bisa dilihat langsung terhadap kemampuan yang dimiliki oleh suatu organisasi baik sarana dan prasarana, produk maupun keadaan lingkungan sekitarnya. Mencakup beberapa indikator yang penulis amati yaitu fasilitas layanan (sarana prasarana dan ketersediaan arsip), lokasi atau tempat serta suasana layanan.

Indikator pertama yaitu fasilitas layanan (sarana prasarana dan ketersediaan arsip), Menurut beberapa keterangan informan yang menyampaikan pengalamannya. Menurut Winarno Sekdes Pandusanjaya Kec. Pangkalan Lada :

“Saya pernah berkunjung kesana ketika saya mencari peta eks transmigrasi tahun 1998. Kalau menurut pandangan saya sudah cukup baik ya, ruangan pengolahan cukup rapi bersih dan ber ac, tempat penumpukan arsip kacau juga ada. Apalagi kalau gedung depo arsip yang baru sudah jadi wah tambah semakin terdepan karena saya pernah dilihatkan denah bangunan dan ruangnya.”

Pengalaman lain dirasakan oleh M. Mukmin Kasubag Aset Setda Kab. Ktw. Barat dikatakan sebagai berikut ;

“Termasuk lumayan lah seukuran organisasi yang hitungannya baru berdiri ya, sarana kearsipannya saya rasa sudah standar. Walaupun saya bukan orang arsip tapi kalau saya perhatikan fasilitas sarana kearsipannya sudah bagus misalnya rak arsip, boks arsip, kesing sudah standar”

Begitupun yang dirasakan oleh Bambang S staf DPKD Kab. Ktw. Barat, menceritakan pengalaman nya sebagai berikut :

“Kaget ternyata begini toh penanganan arsip tidak sepele yang kita bayangkan sebelumnya, begitupun sarana simpan arsip nya yang saya perhatikan ternyata juga disesuaikan dengan kebutuhan dan berstandar. Cuma dari segi fasilitas pendukung layanan yang lainnya yang masih dirasa sangat minim seperti ruangan Depo Arsip tidak dilengkapi dengan AC begitupun kursi meja sudah tidak begitu bagus malah ada yang sudah rusak. Ini sekedar saran saja kalau bisa kedepannya disetiap sudut-sudut ruangan mesti dipasang blower untuk penghisap debu agar sirkulasi udaranya tetap stabil dan fresh.”

Pendapat pengunjung yang lain juga mengatakan sebagai berikut :

“Kalau menurut saya sarana simpan arsip dan sistem pengolahan sudah lumayan baik lah ya walaupun masih manual. Tetapi yang saya tangkap juga ketersediaan sarana prasarana untuk kenyamanan pengunjung yang belum bisa memuaskan, kesannya hanya seadanya. Sangat jauh berbeda dengan ketersediaan sarana prasarana yang ada di ruang baca perpustakaan, tapi saya rasa kalau mereka sudah memiliki gedung baru mungkin sarana prasarana pendukung lainnya sudah dapat terwujud”

Masih terkait dengan fasilitas sarana prasarana dibidang kearsipan menurut Rika staf pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat dikatakan bahwa :

“Alhamdulillah sarana kearsipan yang kita gunakan sudah mengikuti standar yang dibenarkan, cuma disaat ini ketersediaan rak arsip yang harus kita adakan lagi karena mendesak, tinggal beberapa rak saja yang masih tersisa kosong apalagi volume arsip yang dihasilkan selalu terus bertambah, selain rak arsip yang juga mendesak adalah pengadaan folder dan guide. Jadi saya rasa apabila tidak diiringi dengan pagu anggaran yang cukup maka dampaknya yaa kepada layanan kearsipan itu sendiri, karena fungsi penyelenggaraan kearsipan adalah menjamin ketersediaan arsip yang memiliki nilai informasi penting ini sebagai bentuk dalam memberikan pelayanan yaitu ketersediaannya arsip dengan cara mudah ditemukan dan terjaga keestariannya, nah untuk menjamin ketersediaan arsip inilah diperlukan anggaran yang memadai untuk operasional kegiatan, termasuk fasilitas sarana prasarana nya”



Gambar 4.1 Fasilitas Sarana Prasarana Kearsipan

Dari beberapa hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas sarana simpan kearsipan sudah berstandar seperti rak arsip, boks, kemudian berkas atau dokumen telah dikesing dan diikat sebagaimana selayaknya. Namun apabila dilihat dari fasilitas pendukung layanan yang lainnya masih dirasa sangat minim sehingga kenyamanan pengunjung masih belum dirasa bisa memuaskan.

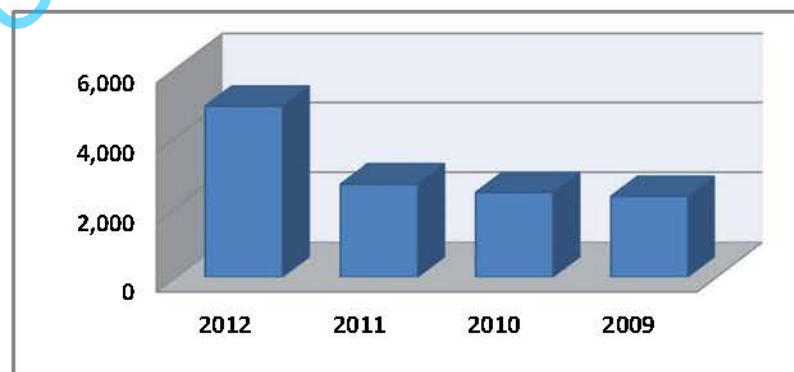
Tabel 4.1
Sarana Prasarana Kearsipan (dalam tampilan exel)

Universitas Terbuka

Begitupun dengan fasilitas layanan peminjaman arsip dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan frekuensi pengolahan hal ini dilakukan sebagai upaya menambah koleksi arsip-arsip yang dapat diakses oleh pengunjung. Menurut penjelasan Kepala Kantor KPAD Kab. Ktw. Barat Safwan,S.Sos, M,Si mengatakan :

“Untuk meningkatkan jumlah arsip yang siap untuk diakses diperlukan sebuah upaya salah satunya adalah memberikan semangat kerja dan kenyamanan bagi petugas karena SDM merupakan factor penggerak. Sejak agustus 2011 pengelolaan arsip ini kita pindahkan ke kantor utama yang beralamat di jl. Sutan Syahrir No. 15 pangkalan bun, begitu sudah menjadi data masak barulah arsip-arsip ini kita kembalikan lagi ke depo arsip untuk kemudian disimpan dan ditata sesuai rak-rak yang sudah ditentukan berdasarkan nama SKPD. Dengan pindahnya pengelolaan arsip ini dari segi kesehatan juga akan lebih baik, karena kondisi suhu dan udara di sana kurang baik bagi kesehatan selain itu keberadaan staf akan menjadi terpantau dan tingkat frekuensi jumlah hasil pun akan menjadi meningkat. Hal ini terbukti dengan meningkatnya frekuensi jumlah arsip inaktif yang telah diolah yaitu dari tahun 2011 s/d 2012 meningkat sekitar 75 % arsip yang dihasilkan”.

Pada grafik tersebut dibawah dapat dilihat koleksi arsip inaktif dari tahun 2009 s/d 2012 yang rata-rata mengalami peningkatan sebagai berikut :



Grafik 4.1 Daftar Khasanah Arsip Inaktif

Menurut Ibu Rahmelia staf pada Seksi arsip dan Dokumentasi KPAD Kab.

Ktw. Barat mengatakan :

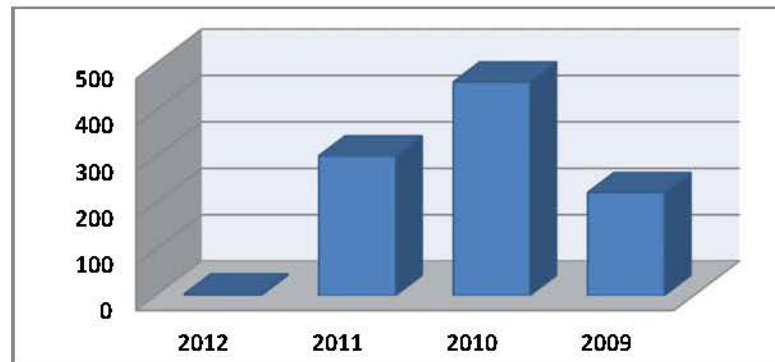
“Namun walaupun terus bertambah nya presentase pengolahan arsip hingga siap diakses oleh pengguna arsip, bukan menjamin kualitas layanan kearsipan secara keseluruhan. Bahwa tingkat kepuasan pengunjung bukan saja dari ketersediaan data/informasi yang mereka butuhkan secara cepat dan tepat, tetapi pelayanan harus memiliki standar pelayanan”.

Dari informasi tersebut bahwa ketersediaan arsip bukan suatu jaminan kepuasan bagi pengunjung tetapi mesti didukung oleh adanya standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti jelas prosedur pelayanannya, waktu penyelesaian cepat tidak membuat pengunjung berlama-lama menunggu, produk pelayanan yaitu ketersediaanya data/informasi berupa arsip yang bernilai guna (penting), sarana prasarana yang memadai serta didukung oleh kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Masih menurut ibu rahmelia staf pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan bahwa :

“Sedangkan pengelolaan arsip statis dikategorikan sebagai arsip yang mengandung informasi permanen digunakan sebagai informasi dan bahan bukti sejarah budaya dan bangsa. Sesedikit apapun arsip statis harus tetap dikelola dengan baik, selain dipelihara dan dilestarikan. Arsip statis yang ditangani ada yang bersifat terbuka maka dapat dilayankan kepada masyarakat. Namun ada juga arsip-arsip tertentu yang karena sifatnya tidak dapat dibuka untuk umum, misalnya arsip yang berkaitan dengan SARA, menyangkut privasi seseorang, masalah pertanahan, masalah perbatasan wilayah/daerah, arsip yang apabila diketahui pihak lain dapat merugikan kepentingan daerah/ nasional, mengganggu/mengancam keamanan negara, atau apabila dibuka dapat mengganggu proses penegakan hukum”

Berikut adalah grafik capaian hasil pengolahan arsip statis dan vital Pemkab Kotawaringin Barat :



Grafik 4.2 Daftar Khasanah Arsip Statis

Dilihat dari grafik tersebut, pengelolaan arsip statis dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2012 jumlah keseluruhan arsip statis dan vital yang telah diolah menunjukkan kepada angka 990 arsip, berbeda jauh dengan jumlah arsip inaktif yang mencapai 12.289 ribu arsip.

Seperti yang dikatakan oleh Ribut, SH Arsiparis pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan bahwa :

“Adanya selisih jumlah pengolahan arsip yang cukup jauh antara inaktif dan statis ini dikarenakan ketersediaan arsip inaktif lebih mudah didapat mengingat arsip yang berada di depo arsip saat ini sangat banyak sekali, maka harus segera untuk ditangani agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kerusakan yang disebabkan oleh faktor biota maupun dari unsur manusianya sendiri. Sebetulnya tidak ada keharusan dalam aturan misalnya Lembaga Kearsipan daerah harus lebih banyak menangani arsip statis daripada inaktif, dalam undang-undang 43/2009 dijelaskan bahwa Arsip daerah Kab/kota wajib melaksanakan pengelolaan arsip statis, ini berarti bahwa sudah kami laksanakan. Namun sebagai Lembaga Kearsipan Daerah apapun kondisinya, kedepan kami akan lebih memfokuskan penanganan arsip statis karena inilah fungsi yang sesungguhnya. Jadi arsip daerah kab/kota ini selain wajib menangani arsip statis juga menangani arsip inaktif yang retensinya sekurang-kurangnya sepuluh tahun, jadi bukan mengelola arsip inaktif dibawah retensi sepuluh tahun seperti saat sekarang ini. Untuk itu kami akan lebih selektif lagi untuk menerima arsip dari manapun asalnya, jangan lagi malah ujung-ujungnya kami yang malah kewalahan. Selain itu juga akan terus dilakukan akuisisi atau penarikan arsip yang dianggap statis baik dilingkungan SKPD maupun dari masyarakat. Ini penting saya sampaikan jadi semata-mata demi terwujudnya ketersediaan arsip yang autentik dapat dipercaya sekaligus menjaga kelestarian terhdap arsip itu sendiri.”

Dari sekian banyaknya informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat ada sebagian informasi yang dapat diakses yaitu arsip. Karenanya sebagai lembaga kearsipan daerah yang menghimpun segala macam arsip yang bernilai informasi penting dan permanen KPAD Kab. Ktw. Barat sudah selayaknya melaksanakan penyelenggaraan kearsipan sebaik mungkin, dengan melalui penyelenggaraan kearsipan dengan baik diharapkan mampu memenuhi untuk kebutuhan masyarakat di bidang ini. seperti yang dikatakan oleh Agung Winursito Arsiparis pada KPAD Kab. Ktw. Barat dikatakan bahwa :

“Upaya yang sudah kita lakukan yaitu penyelamatan arsip dalam hal ini arsip-arsip yang bernilai informasi penting dan bersifat permanen, pengelolaan dan penataan arsip, perawatan dan pemeliharaan arsip serta layanan kearsipan. Arsip-arsip yang sudah terkelola dengan baik inilah yang nantinya akan dapat diakses. Karena itu kita juga berupaya selalu mengikuti pada standar kaidah kearsipan”



Gambar 4.2 Arsip Jadi

Pengelolaan arsip-arsip tersebut telah melalui serangkaian proses dengan tidak meninggalkan standar kaidah kearsipan, hingga menjadi data masak yang siap untuk diakses oleh para pengguna. Seperti yang dikatakan Rika Ayuroselin, Amd staf pada KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

“Proses penanganan arsip ini kita lakukan secara bertahap yang kita mulai dari arsip kacau dulu dan yang kita utamakan arsip-arsip yang lebih lama, pertimbangannya kalau terlalau lama tidak ditangani dikuatirkan kondisi arsip akan menjadi rusak. Sebagai tahapan proses, pertama adalah arsip yang berasal dari SKPD selanjutnya dipilah atau dinilai untuk mengetahui mana

yang termasuk dalam kategori arsip dan mana yang tidak. Pada tahap kedua yaitu pendeskripsian arsip pada tahapan ini semua berkas atau arsip diberikan keterangan pada lembar kartu deskripsi yang memuat kode klasifikasi arsip, nomor series yaitu nomor identitas surat, unit kerja, isi (perihal) berkas, tahun terciptanya arsip, retensi yaitu apabila arsip yang diolah merupakan arsip inaktif, tingkat keaslian, kondisi arsip dan jumlah arsip. Berdasarkan pada kartu deskripsi inilah arsip tersebut dikelompokkan berdasarkan sistem nomor dengan pola klasifikasinya sebagai dasar penomoran yang terdiri dari 000 (umum) sampai dengan 900 (Keuangan) serta asal usul terciptanya arsip (SKPD). Tahap ketiga yaitu entry data maksdunya setelah arsip terkelompok dan di deskripsi maka selanjutnya arsip-arsip ini dientry dalam sistem database, tahap keempat setelah di Entry maka selanjutnya berkas/arsip dibungkus (kesing) dan diikat agar lembaran arsip tidak berhamburan atau terpisah. Tahap kelima disimpan dalam boks arsip dan diberi judul pada label yang telah disiapkan. Tahap keenam, boks arsip disusun pada rak-rak yang telah disiapkan. Penempatan boks arsip ini juga berdasarkan pada usul arsip (SKPD) dan jenis arsip yaitu arsip inaktif dan arsip statis. Selanjutnya tahapan terakhir yaitu Arsip siap untuk diakses. Dalam tahapan ini petugas kearsipan memberikan pelayanan jasa kearsipan bagi para pengguna yang membutuhkan isi/nilai yang terkandung dari arsip-arsip yang telah diolah tersebut”

Sistem pengelolaan yang dimaksud adalah untuk memudahkan penyimpanan dan penemuan kembali arsip setiap saat diperlukan dengan cepat dan tepat. Menurut Ribut, SH Arsiparis pada KPAD Kab. Ktw. Barat menjelaskan terkait dengan sistem pengelolaan arsip sebagai berikut :

“Dalam sistem pengelolaan arsip pada umumnya yang digunakan adalah sistem abjad, sistem masalah, sistem nomor, sistem tanggal dan sistem wilayah. Tinggal tergantung sesuai dengan kebutuhan mana yang paling dianggap cocok diantara kelima sistem pengelolaan tersebut. KPAD Kab. Ktw. Barat dalam melakukan penataan dan pengelolaan arsip hasil dari pengamatan penulis lapangan sistem yang digunakan adalah sistem nomor dengan pola klasifikasinya sebagai dasar penomorannya yang terdiri dari 000 (umum) sampai dengan 900 (Keuangan) selain itu juga berdasarkan pada asal usul arsip (SKPD)”

Indikator kedua dilihat dari tempat atau lokasinya Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah terletak di pusat kota yang strategis. Hal ini sebagaimana dikatakan pegawai sirkulasi bagian pelayanan pada KPAD Kab. Ktw. Barat :

“Posisi kantor kita memang strategis tepatnya di kompleks perkantoran, di bagian barat bersebelahan dengan Kantor Pengadilan, bagian timur bersebelahan dengan Badan Kepegawaian dan sekitar lima ratus meter kantor Bupati Kotawaringin Barat, sedangkan bagian utara berhadapan dengan RSUD Sultan Imanudin Pangkalan Bun, sehingga tempatnya menjadi mudah di lihat dan mudah di cari oleh pengunjung”

Pendapat lain oleh pengunjung juga dikatakan :

“Saya senang sekali kesini mana tempatnya bersih, nyaman dan dekat dari kantor kita (rumah sakit), tinggal nyebrang jalan trus bisa rileks sambil baca-baca buku. Kalau menurut saya memang sangat pas posisinya”

Begitupun menurut masyarakat yang berada disekitar kantor mengatakan :

“Iya memang kami merasakan keberadaan perpustakaan dan arsip ini sangat pas ya posisinya, baik dikomplek perkantoran dan tidak jauh juga dari perkampungan, persisinya dibelakang kantor ini kami bermukim disini. Kalau sudah siang sepulang sekolah kadang anak-anak kami bersama teman-temannya pamitnya ke perustakaan & arsip jadi cuman jalan kaki saja. Dan kami-kami sebagai orang tua sangat senang karena dekat dengan kantor perpustakaan & arsip sehingga anak-anak menjadi sering ke perpustakaan”

Masih menurut pendapat salah satu pengunjung (pegawai BKD) mengatakan :

“Sudah sangat strategis ya.. pokoknya mudah dari segi akses, dari segi ketampakan mudah dilihat, apalagi kalau ketika mereka menyelenggarakan acara/ kegiatan-kegiatan wah mudah banget menarik perhatian pengunjung untuk mampir karena pas dipinggir jalan raya”

Kondisi ini sedikit banyak akan berpengaruh kepada kunjungan karena dilihat dari akses keberadaannya termasuk strategis dipusat kota dan pemerintahan. Hal ini seperti dikatakan oleh pegawai di KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

“Keberadaan Perpustakaan dan Arsip memang tidak begitu membuat orang tertarik untuk datang, dengan upaya keras kami semua serta selalu mendapatkan arahan dan dorongan semangat dari pimpinan kita betul-betul sekarang dapat merubah image itu awal-awalnya yang kami lakukan adalah mulai merubah cat kantor dan pagar yang berbeda dengan kantor-kantor yang lain, peningkatan fasilitas prasarananya terus kami lakukan walaupun secara bertahap dan yang paling sangat strategis untuk menarik perhatian pengunjung ini yaitu kami sering menyelenggarakan kegiatan-kegiatan. Dan ini yang

kami rasakan sangat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan yang akhirnya sekarang perpustakaan dan kearsipan sudah banyak dikenal masyarakat”

Berikut adalah tabel jumlah pengunjung atau pengguna arsip pada Depo Arsip KPAD Kab. Ktw. Barat :

Tabel 4.11 Jumlah Pengunjung

No	Tahun	Kelompok Pengunjung			Total Pengunjung	Ket
		Instansi/ Unit Kerja	Mahasiswa/ Pelajar	Masyarakat		
1.	2009	2	-	1	3	
2.	2010	3	1	2	6	
3.	2011	4	1	3	8	
4.	2012	8	-	2	10 orang	
5.	2013	11	3	-	14 orang	Jan- april 2013

Sumber : KPAD Kab. Ktw. Barat

Walaupun masih terbilang sepi nya tingkat kunjungan, dari data tersebut terlihat menunjukkan bahwa dari tahun 2012 ke tahun 2013 mengalami peningkatan jumlah pengunjung yang sangat tajam, artinya keberadaan Lembaga ini sudah mulai dikenal bahkan ada pengunjung yang jauh-jauh datang dari luar kabupaten. Hal ini sebagaimana yang dikatakan petugas dibagian seksi arsip dan dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat dikatakan bahwa :

“Berdasarkan keterangan yang ada pada buku pengunjung, maksud dan tujuan pengunjung yang datang ini bermacam-macam ada yang sifatnya koordinasi, mencari/meminjam arsip baik arsip tekstual, katografi maupun foto-foto dokumentasi sejarah dan bahkan ada pula yang berasal dari Kabupaten lain seperti pada bulan maret 2013 kami kedatangan tamu dari Kab. Sukamara. Maksud kedatangannya adalah orientasi kerja, sebelumnya juga pernah pada tahun 2012 awal, rombongan dari kabupaten gunung mas. Ini merupakan kebanggan bagi kami semua ternyata eksis kita selama ini sudah mulai dikenal”

Pendapat lain dikatakan oleh salah satu perangkat desa yang hadir sebagai peserta pelatihan aparatur pemdes dalam bidang pengelolaan keuangan desa.

Kebetulan salah satu materi yang disampaikan adalah tentang kearsipan dimana terjadi dialog dikatakan bahwa :

“Sekarang KPAD banyak kegiatannya ya termasuk mengisi materi tentang kearsipan, ini sangat bagus sekali pak buat menambah wawasan perangkat desa dengan adanya pelatihan atau bimtek seperti ini kami jadi tau tentang fungsi dan peranan Lembaga Kearsipan, serta kami menjadi tau apa yang menjadi tugas-tugas kami dalam melaksanakan penyelenggaraan kearsipan. Nanti kami segera mengatur jadwal akan berkunjung ke KPAD terutama ingin melihat proses penanganan arsip”

Dari wawancara tersebut menunjukkan keberadaan Perpustakaan dan Kearsipan sudah mulai dikenal salah satunya yang paling berperan adalah dengan melalui kegiatan-kegiatan yang telah banyak diselenggarakan seperti kegiatan yang mengundang perhatian pengunjung untuk datang maupun kegiatan sosialisasi dan bimtek.

Dilihat dari **Indikator ketiga** yaitu terkait dengan suasana layanan, dirasakan salah satu pegawai pada KPAD Kab. Ktw. Barat dikatakan bahwa :

“Suasananya serem dan sepi tambah lagi dilantai satu jadi gabung dengan gudangnya mereka (sejda). Tapi nanti saya yakin kalau gedung depo arsip yang baru sudah selesai pasti akan berbeda. Yah maklum lah namanya juga gedung pinjem...”

Berikut gambar bangunan gedung depo arsip yang sampai dengan saat ini masih dalam proses pekerjaan, ditargetkan tahun 2014 pekerjaan ini selesai.



Gambar 4.3 : Pembangunan Gedung Depo Arsip

Pendapat serupa sebagaimana yang diceritakan oleh ibu Rahmelia Pengolah Data Kearsipan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kab. Ktw.

Barat :

“Iya benar, saya rasa jelas tidak enak ya kalau begini karena tempat penyimpanan arsip ini jadi satu dengan barang-barang perkakas milik setda yang berada diruang lantai satu yaitu di sisi barat ruangan tempat penumpukan arsip yang belum diolah sementara disisi timur ruangan tempat barang-barang perkakas milik setda, Dan kami memaklumi saja karena gedung ini adalah milik setda kami hanya pinjam saja. Jadi ya tampak seperti ini lah...”

Lebih lanjut Arsiparis pada KPAD Kab. Ktw. Barat Agung Winursito,

A.Md mengatakan bahwa :

“Dari segi faktor keamanannya sebetulnya tempat ini harus bersih dan steril dari unsur pengganggu seperti unsure biota. Sebetulnya tidak bisa digabung dengan gudang ini akan mengundang tikus atau binatang serangga lainnya. Insya allah pada tahun 2014 bangunan gedung depo arsip yang baru sudah dapat difungsikan dan saat ini sedang dalam proses pekerjaan penyelesaian pembangunan gedung depo arsip tahap ke dua”

Melihat dari kondisi tersebut gedung depo arsip yang ditempati sekarang kurang memenuhi standar pelayanan minimal baik dari segi kenyamanan dan keamanannya. Hal ini seperti yang dikatakan oleh salah satu pegawai pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

“Standar Pelayanan Minimal merupakan kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada pihak lain/masyarakat dengan paling minimal. Kalau kita lihat kondisi Depo arsip yang kami tempati sekarang jauh dari konsep standar pelayanan minimal. Bagaimana mungkin kami memberikan pelayanan dengan paling minimal sedangkan kondisi yang ada sekarang sangat serba minim karena sangat minimnya fasilitas pendukung layanan berupa sarana prasarana tentu membuat tidak nyaman dan betah pengunjung”

Pada dasarnya penentuan standar tersebut akan sangat tergantung pada pemberi layanan untuk dapat memenuhi kepuasan atau kebutuhan pengunjung. Tentu saja berbeda antara satu dengan lainnya, seperti jenis produk layanan, tingkat kesulitan, jasa pelayanan, perbedaan tempat serta fasilitas. Namun

demikian ada pedoman dalam menentukan standar layanan, sebagaimana Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004, meliputi sekurang-kurangnya : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kalau berdasarkan dari kriteria tersebut sepertinya tidak begitu ada masalah yang sangat berarti cuman dari segi kenyamanan dan keamanan nya yang dirasa masih belum terpenuhi.

Berdasarkan uraian yang mencakup bukti fisik apabila dikaitkan dari teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik dari suatu pemasaran jasa, sangat ditentukan bukti fisik penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu dari aspek pemasaran untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen, maka kualitas pelayanan yang ada di KPAD Kab. Ktw. Barat dilihat dari dimensi bukti fisik sudah memenuhi, hal ini dilihat dari beberapa indikator seperti fasilitas layanan yaitu sarana penyimpanan arsip sudah cukup berstandar artinya perlengkapan kerja dibidang kearsipan yang digunakan sudah mengikuti baku standarisasi yang telah ditetapkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia. Sehingga dapat menjamin dan meningkatkan kualitas penyimpanan arsip agar arsip tetap dapat tersimpan secara aman, terlindungi dan tahan lama, hal ini sebagaimana telah diatur oleh Keputusan Kepala ANRI Nomor 12 tahun 2000 tentang Standar Penyimpanan Fisik Arsip. Dalam aturan tersebut Penyimpanan fisik arsip sebaiknya mempertimbangkan prinsip dasar antara lain kondisi lingkungan terutama jauh dari tempat berbahaya, pengamanan dalam arti penanganan arsipnya secara hati-hati agar arsip-arsip penting tidak jatuh ketangan

(peminjam) yang tidak tepat, mengurangi kerusakan arsip agar kondisi arsip tidak rapuh karena dimakan usia maupun dari faktor biota sehingga tetap dapat menjamin pelestariannya. Sedangkan sarana penyimpanan arsip akan berkaitan dengan proteksi yaitu peralatan dan penyimpanan arsip sebaiknya dapat menjamin arsip selalu aman, mudah terjangkau dan terlindungi dari bahaya serta setiap peralatan dan tempat penyimpanan arsip dalam keadaan bersih.

Namun apabila dilihat dari fasilitas pendukung layanan yang lainnya masih dirasa sangat minim sehingga membuat kenyamanan pengunjung masih belum dirasa bisa memuaskan. Hal-hal yang dirasakan kurang antara lain ruangan Depo Arsip tidak dilengkapi dengan AC, kursi meja sudah tidak begitu bagus malah ada yang sudah rusak, tidak ada blower penghisap debu yang mana kondisi ini dipersepsikan oleh pengunjung sangat jauh berbeda dengan fasilitas dukungan layanan seperti yang ada di ruang baca perpustakaan. Sedangkan dilihat dari fasilitas sarana peminjaman arsip (ketersediaannya arsip) dari tahun ketahun jumlah arsip yang dikelola terus mengalami peningkatan terutama adalah arsip inaktif yang mencapai 75 %. Ini menunjukkan adanya upaya dari KPAD Kab. Ktw. Barat terus untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui ketersediaan arsip yang dapat diakses oleh masyarakat atau para pengguna arsip khususnya dilingkungan pemerintah Kab. Kotawaringin Barat. Sedangkan apabila dilihat dari indicator kedua yaitu lokasi atau tempat sudah dianggap cukup strategis ditengah pusat pemerinatahan (komplek perkantoran dan mudah dari segi akses) dan berada dekat dengan pemukiman penduduk. Ini merupakan modal kelebihan yang dimiliki oleh KPAD Kab. Ktw. Barat, karena dengan strategisnya lokasi/tempat akan semakin memudahkan bagi masyarakat sekitar atau pengguna arsip untuk

datang tanpa terhambat medan akses yang susah dijangkau, jauh dari pemukiman dan lain sebagainya. Indikator ketiga yaitu suasana layanan, hasil dari persepsi pengunjung dirasa masih belum memberikan kenyamanan yaitu suasana ruangan serem, sepi ditambah lagi kondisi dilantai satu gabung dengan gudang perlengkapan.

Menyadari masih adanya kelemahan tersebut KPAD Kab. Ktw. Barat terus melakukan pembenahan diri terutama upaya dalam pemenuhan terhadap kekurangan-kekurangan yang masih dirasakan. Seperti suasana layanan juga menjadi hal yang penting, karena apabila suasana layanan yang dirasa tidak nyaman akan berpengaruh kepada ketidakpuasan pengunjung sebaliknya suasana layanan yang nyaman akan menarik pengunjung untuk datang kembali dan membuat pengunjung ingin berlama-lama berada di Depo Arsip.

1.4 Pelayanan Kearsipan dilihat dari Dimensi Empati (empathy)

Pelayanan Kearsipan di KPAD Kab. Ktw. Barat dilihat dari dimensi ini menggunakan beberapa indikator antara lain, Petugas yang menunjukkan usaha pemberian pelayanan terbaik kepada pengunjung, Petugas yang ramah dalam memberikan pelayanan serta petugas yang tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Hal ini pun diungkapkan beberapa pengunjung yang penulis wawancarai mengatakan bahwa :

“Menurut pribadi saya perhatian pegawai cukup baik. Baru kenal kadang malah cepat akrab karena komunikasinya nyambung. Seperti pada waktu memberikan pelayanan peminjaman arsip mulai dari ngisi buku tamu, pencarian arsip oleh petugas semuanya dilakukan dengan baik. Tidak canggung dan cukup bersahabat”

Pendapat pengunjung yang lain mengatakan :

“Kesan saya petugasnya biasa-biasa saja itu, pelayanannya tidak ada yang terlalu istimewa banget dan saya pikir sikap mereka dipengaruhi oleh keadaan

dengan fasilitas yang serba minim dan ini sangat jelas beresiko terhadap kepercayaan diri mereka ketika menerima tamu.”

Pendapat yang lain juga mengatakan :

“Masalah sikap saya rasa itu relative ya, ada yang ramah dan ada pula yang kurang ramah tapi hatinya baik dalam memberikan layanan tulus. Jadi sebetulnya kalau bagi saya kurang pas juga kalau diukur dari keramahan petugas yang terpenting sebetulnya adalah ketulusannya dalam memberikan layanan, terkadang sikap ramah atau tidak itu malah sifat bawaan. Kalau yang saya tau mereka cukup ramah dan baik dalam memperlakukan kita”

Menurut beberapa persepsi pengunjung terkait dengan perlakuan petugas yang tidak membedakan dalam memperlakukan konsumen, mengatakan bahwa :

“Saya kurang tau apakah ada perbedaan dalam memperlakukan pengunjung karena ketika saya kesana tamunya ya saya sendiri, jadinya saya tidak bisa membedakan tetapi kalau pada waktu yang bersamaan banyak pengunjung yang datang kita bisa tau cara mereka memperlakukan”

Pendapat dari pengunjung lain mengatakan :

“Pengalaman saya mereka dalam menghadapi pengunjung cukup adil kok misalnya semua pengguna arsip ini yang akan meminjam atau mengembalikan arsip mendapatkan pelayanan yang baik tanpa membedakan status sosial”

Pendapat dari pengunjung lain juga mengatakan :

“Petugasnya tidak memandang siapa yang akan meminjam atau mengembalikan arsip artinya menurut mereka siapa saja berhak untuk mengakses arsip tetapi hanya arsip yang bersifat terbuka untuk umum. Ini yang mereka terapkan dan saya tau itu, karena apabila arsip yang bersifat rahasia jatuh ketangan orang yang tidak berhak maka ini akan menjadi keteledoran yang parah dan mereka saya lihat sangat hati-hati dalam memperlakukan arsip-arsip yang bersifat tertutup untuk umum”

Berdasarkan dari hasil wawancara dari beberapa pengunjung bahwa dilihat dari dimensi ini pegawai yang bertugas berusaha melakukan atau memberikan layanan sebaik mungkin dengan bersikap ramah, bersahabat dan adil dalam

memperlakukan pengunjung. Adil dalam arti sikap dan tindakan petugas tidak membedakan-bedakan dalam memperlakukan orang lain sesuai dengan fungsi peran dan tanggung jawabnya serta memperhatikan hak dan kewajiban pengunjung atau pengguna arsip, kecuali perlakuan dalam segi akses terhadap arsip yang bersifat tertutup untuk umum yang tidak bisa diakses oleh sembarang orang, dikatakan demikian karena berdasarkan pada Undang-undang 43/2009 tentang Kearsipan terdapat arsip terbuka untuk umum dan arsip tertutup untuk umum sehingga terdapat pula ketentuan-ketentuan dalam segi aksesnya. Maka konsep dan teori yang mendukung, dikemukakan oleh Tjiptono (2002) menyatakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan/penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan impact kepada kepuasan konsumen.

Sikap petugas yang ramah dan adil ini merupakan gambaran sikap yang dapat ditangkap yang mengarah kepada dedikasi dan loyalitas pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Artinya petugas telah mencerna bahwa inilah bidangnya yang harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, walaupun dengan beberapa image negatif lainnya yang sudah terlanjur melekat namun hal ini tidak menyurutkan semangat pegawai dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya, sehingga dengan sendirinya akan mendorong totalitas seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya untuk mengabdikan bagi kepentingan yang lebih besar.

1.5 Pelayanan Kearsipan dilihat dari Dimensi Kehandalan (reabilitas)

Dalam memberikan pelayanan selalu didukung oleh adanya fasilitas yang memadai, aturan atau prosedur nya jelas dan lain sebagainya, namun yang tidak

kalah penting adalah kemampuan yang dapat dijadikan suatu andalan bagi petugas yang memberikan layanan yang juga akan membawa dampak positif bagi organisasi itu sendiri. Dimensi ini sangat erat kaitannya dengan beberapa indikator sebagai dasar dalam melakukan pengamatan terhadap kualitas pelayanan, seperti sejauh mana informasi yang diberikan kepada pengunjung tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, petugas yang tanggap terhadap keluhan pengunjung dan petugas yang bersungguh-sungguh dalam melayani pengunjung.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan beberapa informan didapat keterangan atau informasi seperti yang dikatakan oleh Rika, A.Md staf pada seksi arsip dan dokumentasi KPAD Kab. Ktw. barat bahwa :

“Apa yang disampaikan kepada pengunjung jangan sampai salah dalam komunikasi karena ketidak tahuan yang pada akhirnya berakibat kekecewaan pengunjung. Nah terkait dengan informasi pelayanan, kami selalu berusaha menepati misalnya tentang keberadaan informasi arsip statis salah satunya adalah arsip-arsip tentang nilai sejarah suatu kerajaan, maka informasi atau arsip tersebut harus ada”

Begitu pula yang disampaikan oleh pengunjung dikatakan bahwa :

“Kejelasan informasi yang disampaikan petugas cukup akurat misalnya ketersediaan arsip yang ada dan arsip yang tidak ada, karena mereka (petugas) sudah tau betul dengan rutinitas kesehariannya jadi kita mendapatkan informasi secara detail”

Pendapat lain dikatakan oleh salah satu pengunjung sebagai berikut :

“Pengalaman saya ketika ketemu petugas terkait dengan informasi, yang mereka sampaikan tidak ada masalah ya artinya antara informasi dengan kenyataan sama, bahasanya juga sederhana dan mudah dimengerti jadi kadang kalau ada penggunaan istilah arsip yang pas kebetulan kita tidak paham maka mereka kemudain menjelaskan”

Dari informasi tersebut dapat diketahui bahwa ketepatan informasi yang akan disampaikan menjadi perhatian serius yang dipegang teguh oleh petugas, hal ini memang beralasan karena ketidaktepatan informasi dengan kenyataan yang

sebenarnya akan memberikan kekecewaan bagi pengunjung disisi lain akan menimbulkan kesan seperti tidak menguasai/mengetahui terhadap materi layanannya.

Terkait dengan ketanggapan petugas terhadap keluhan pengunjung dan petugas yang bersungguh-sungguh dalam melayani pengunjung, ini juga bagian yang mesti diperhatikan oleh sipemberi layanan. Adanya ketidakpuasan maka harus dihadapi dengan cara kesungguhan petugas untuk memperbaikinya. Namun sebaliknya kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung harus dapat dipertahankan sehingga citra positif layanan akan tetap terjaga. Menurut pengalaman beberapa pengunjung terkait dengan kesungguhan petugas dalam melayani sebagaimana hasil pengalaman yang mereka rasakan :

“Iya cara mereka melayani baik dan tidak membeda-bedakan ini pengalaman yang saya rasakan”

Pendapat dari pengunjung lain mengatakan :

“Tetap solid dalam melayani, terutama terhadap konsisten waktu kerja saya rasa cukup baik ya sesuai ketentuan yang berlaku misalnya kita jarang menemui petugas disirkulasi layanan tidak ada ditempat walaupun pada saat itu pengunjungnya sepi”

Dari hasil wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa dilihat dari dimensi kehandalan yang memiliki tiga indikator penilaian ketiga-tiganya sudah dirasa baik. Baiknya sebuah kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat perlu tetap dipertahankan, namun tidak dipungkiri sebuah organisasi atau lembaga layanan dalam memberikan layanan yang terbaik tidaklah selalu berjalan mulus tanpa disengaja kesalahan-kesalahan kecil dapat terjadi sehingga kekecewaan konsumen tidak dapat dihindari.

Terkait dengan dimensi ini (kehandalan) konsep dan teori dikemukakan oleh Hamzenah (2003) bahwa untuk memenangkan suatu persaingan dalam pemasaran jasa, maka fokus dari setiap pelayanan harus bertumpu kepada kehandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan pelayanan jasa. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses pelayanan yang cepat, sikap petugas serta menanamkan kepercayaan kepada konsumen. Dengan demikian lembaga layanan seminimal mungkin dapat memperkecil tingkat kesalahan dengan menerapkan kehati-hatian dalam bersikap, profesional dalam bekerja dengan didukung kehandalan yang dimiliki. Untuk meniadakan kesenjangan antara layanan yang didapat dengan ketidaksinkronan kepuasan yang diharapkan telah melahirkan suatu studi yakni *service management*, yang mendiskusikan bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Lovelock (1992:10) *service management* mengandung empat fungsi inti yaitu :

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/ produk tercapai.

Pendapat lain yaitu Menurut Moenir (2002), mengatakan bahwa kontribusi terciptanya sebuah pelayanan yang memuaskan akan dipengaruhi oleh aturan, organisasi, pemasukan, kemampuan, sarana/ prasarana dan kesadaran. Aturan yang dimaksud adalah adanya aturan yang jelas dalam organisasi, penerapannya tidak setengah-setengah perlu dibentuk disiplin kerja yang tinggi. Disamping itu juga harus didukung dengan pemasukan berupa dana/ anggaran yang memadai

untuk mendukung kelancaran operasional dalam mencapai target tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya termasuk didalamnya ketersediaan sarana prasarana yang memadai sebagai fasilitas pendukung dalam mendorong produktifitas kerja. Faktor kesadaran dari pegawai juga merupakan faktor yang ikut berpengaruh, tanpa adanya rasa kesadaran terhadap kewajibannya maka akan banyak tugas-tugas yang tertunda. Apabila beberapa pendapat ini dikombinasi menjadi sebuah rujukan dalam meningkatkan produktifitas pelayanan maka pelayanan kearsipanyang bermutu pun akan tercapai secara maksimal.

2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Melaksanakan Pelayanan Kearsipan di KPAD Kab. Kotawaringin Barat

Menurut Zeithmal dkk (1990) munculnya kendala ini disebabkan oleh dua pokok yaitu karena dipersepsikan oleh pengunjung serta masalah yang ada dalam organisasi lembaga pelayanan itu sendiri, untuk itu manajemen pelayanan yang baik tidak dapat terwujud karena adanya lima gap :

- Gap 1 : persepsi manajemen terjadi apabila terdapat perbedaan antara apa yang diharapkan masyarakat dengan apa yang dipersepsi oleh manajemen pemberi pelayanan sebagai kebutuhan atau harapan masyarakat. Hal ini bisa terjadi karena ketika merancang kualitas pelayanan, pihak penyedia layanan hanya memperkirakan apa yang dipersepsikan/ dibutuhkan masyarakat sehingga kemungkinan besar beberapa aspek-aspek penting dalam pelayanan tidak terpenuhi/ diperhatikan.
- Gap 2 : persepsi kualitas terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.
- Gap 3 : penyelenggaraan pelayanan ini terjadi apabila pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan.
- Gap 4 : komunikasi pasar lahir sebagai akibat adanya perbedaan antara pelayanan yang di berikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen.
- Gap 5 (Kualitas Pelayanan) ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang semestinya diterima atau dirasakan oleh konsumen.

Kelima gap inilah yang patut dihindari, karena dianggap sebagai penghambat pelayanan, mencermati dari lima gap tersebut KPAD Kab. Ktw. Barat masuk dalam kategori pada gap 5 yaitu kualitas layanan. Dari hasil wawancara serta pengamatan penulis selama melakukan penelitian, beberapa faktor kendala yang penulis dapat uraikan yang mana kendala ini sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan kearsipan itu sendiri dan menjadi tantangan kedepan dalam pengembangan pelayanan kearsipan agar lebih baik.

2.1 Anggaran Bidang Kearsipan

Sebagai Lembaga Kearsipan Daerah produk yang dihasilkan adalah berupa layanan dan jasa kearsipan, tentunya dalam memajukan perkembangan kearsipan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan baik dan bermutu maka harus didukung oleh ketersediaan anggaran yang memadai karena faktor anggaran merupakan penentu bagi kelancaran operasional kegiatan sehingga dapat memungkinkan pelaksanaan penyelenggaraan kearsipan dapat terlaksana dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan data yang ada bahwa alokasi anggaran untuk bidang/urusan kearsipan pada KPAD Kab. Ktw. Barat dalam tiga tahun terakhir kegiatan operasionalnya rata-rata berada dibawah angka 3% dari keseluruhan total pagu indikatif. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Rika Ayuroselin, A.Md Staf pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat, sebagai berikut :

“Selama ini kita baru sekali mendapatkan alokasi anggaran yang mencapai sebelas koma sekian persen, setelah itu turun antara dua sampai satu koma sekian persen saja. Angka dibawah 3% ini merujuk kepada kegiatan operasionalnya saja, bukan kegiatan fisik. Akibatnya yang terjadi adalah anggaran banyak tersedot ke fisiknya saja sementara belanja modal tidak dapat terpenuhi secara keseluruhan. Seperti peralatan penyimpanan arsip yang minim jumlahnya akan berdampak pada banyaknya arsip yang dihasilkan secara terus menerus, maka menjadi tidak dapat tertampung di peralatan

penyimpanan maupun tempat yang tersedia. kalau sudah seperti ini sulit rasanya untuk melakukan kegiatan penyusunan dan penyimpanan arsip. Jika keberadaan arsip tidak tertata dengan baik akan sulit menemukan kembali arsip ketika dibutuhkan secara cepat dan tepat apalagi dalam rangka untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna arsip”

Tabel 4.12 Tabel Pagu Indikatif Per Tahun

No	Tahun	Pagu Indikatif	Alokasi Anggaran	(%)
1	2009	770.321.000,-	90.975.000,-	11,81
2	2010	732.457.845,-	15.500.000,-	2,11
3	2011	598.474.000,-	17.700.000,-	2,95
4	2012	1.005.874.000,-	14.720.000,-	1,46

Sumber : KPAD Kab. Ktw. Barat

Berdasarkan data pada tabel tersebut minimnya anggaran bidang pengelolaan kearsipan mengakibatkan tidak semua kegiatan kearsipan dapat terlaksana karena harus menyesuaikan dengan ketersediaan anggaran yang ada. Namun walaupun dengan keterbatasan anggaran yang ada, secara bertahap sudah menunjukan kepada kearah perbaikan prasarana kearsipan. Menurut Kepala Kantor KPAD Kab. Kotawaringin Barat mengatakan bahwa :

“Dengan berdirinya gedung depo arsip ini diharapkan perlahan-lahan dapat merubah image dimata masyarakat maupun dikalangan birokrasi sendiri yang masih memandang depo arsip sepi pengunjung, tempat yang kumuh dan sekumpulan arsip-arsip usang, maka KPAD Kab. Ktw. Barat berusaha mengubah stigma negative tentang Depo Arsip yang ada saat ini dengan membangun gedung depo arsip modern yang akan dilengkapi sarana prasarana yang bisa membuat para pengunjung dan pegawai nyaman dan betah, yang dilengkapi dengan pendingin udara, kursi dan meja baca yang nyaman, audio musik serta fasilitas-fasilitas lain. Namun karena terbatasnya alokasi anggaran dalam tiap tahun maka kekurangan-kekurangan yang ada dapat dilakukan secara bertahap pula”

Pendapat lain terkait masalah anggaran seperti yang dikatakan oleh Mustari Kasubag TU yang juga ketua Tim Renstra 2012-2016 dikatakan bahwa :

“Kita sudah bersusah payah menyusun rencana program kegiatan sampai lima tahun kedepan, tentunya dalam penyusunan program kegiatan ini tidak hanya main susun saja tapi benar-benar melibatkan dari berbagai seksi untuk merangkum usulan kegiatan prioritas, namun begitu pada sampai pembahasan

anggaran nyata pagu indikatif kembali menyusut tidak lebih atau lebih sedikit dari tahun-tahun sebelumnya. Akhirnya kami dengan terpaksa mengurangi usulan kegiatan dari masing-masing bidang untuk mencukupi pagu indikatif yang telah ditentukan”

Begitu pula wawancara dengan Patehurohmah staf perencanaan KPAD Kab.

Ktw. Barat mengatakan :

“Untuk tahun 2013 kita mendapatkan tambahan anggaran sebesar Rp. 12.500.000 dari pagu indikatif tahun sebelumnya yaitu Rp. 1.005.874.000, dari pagu indikatif tersebut teralokasikan untuk kegiatan pembangunan fisik seperti pekerjaan lanjutan pembangunan Depo arsip, pagar kantor, dan ruang audio visual, sehingga sisanya lah digunakan untuk kegiatan operasional dimasing-masing bidang sehingga kita tidak bisa berbuat banyak untuk memenuhi usulan program/kegiatan baru lainnya”

Menurut Ribut, SH Arsiparis pada Kantor Perpustakaan Arsip dan dokumentasi Daerah Kab. Ktw. Barat:

“Permasalahan keterbatasan anggaran ini menjadi perbincangan umum yang rata-rata dialami oleh badan/kantor Perpustakaan dan Arsip Dokumentasi Propinsi/kabupaten/kota seluruh tanah air dalam setiap pertemuan rakor wilayah. Kurangnya perhatian dari pemerintah menjadi tolak ukur berhasil tidaknya peningkatan kualitas layanan arsip, semakin kecil anggaran yang diberikan maka semakin besar ketertinggalan bidang kearsipan jika dibandingkan dengan bidang-bidang yang lain. Akhirnya akan berdampak kepada peningkatan kualitas layanan menjadi apa adanya sesuai dengan sarana prasarana yang ada pula”

Dari keterangan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa ketersediaan anggaran menjadi peranan penting karena tingkat perkembangan suatu kualitas layanan arsip akan tergantung seberapa kemampuannya untuk menyediakan arsip yang siap disakses. Hal ini ditentukan oleh kemampuannya mengolah arsip, sedangkan pengolahan arsip sendiri ditentukan oleh sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi, sistem dan pedoman pengelolaan arsip, sarana prasarana yang memadai serta adanya anggaran yang cukup.

Menurut Sofyan Syafri Harahap (2001:83) menyatakan bahwa “ Proses penyusunan *anggaran* adalah tahapan kegiatan yang dilakukan dalam penyusunan

anggaran sehingga tersusun dan menjadi pegangan manajemen dalam kegiatan operasionalnya”. Pendapat lain menurut M. Munandar (2001:1) mendefinisikan anggaran ”suatu rencana yang disusun secara sistematis, yang meliputi seluruh kegiatan perusahaan, yang dinyatakan dalam unit (kesatuan) moneter dan berlaku untuk jangka waktu (periode) tertentu yang akan datang”. Dengan anggaran yang baik maka pelaksanaan kegiatan organisasi/lembaga dalam mencapai tujuan pun akan lebih baik sehingga dapat memperkecil kelemahan/kekurangan yang dirasakan. Karenanya apabila anggaran tidak cukup, maka outcome nya adalah kepada peningkatan pelayanan akan menjadi terhambat. Riyadi dan dedy (2004:15-39) mengatakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan proses pelaksanaan jalannya sebuah organisasi/lembaga adalah factor pendanaan, hal ini harus benar-benar diperhatikan sebagai suatu hal yang sangat penting.

Dalam rangka mendukung kelancaran tugas-tugas, penyediaan dan penambahan fasilitas sarana prasarana juga merupakan factor penting yang tidak bisa disepelekan begitu saja salah satunya yang terjadi di KPAD Kab. Ktw. Barat adalah volume arsip, mengingat semakin hari jumlah arsip yang dihasilkan secara terus menerus akan semakin bertambah tentu saja hal ini membutuhkan tempat dan peralatan yang mesti memadai agar dapat memiliki daya tampung yang cukup.

Menurut Moenir (1992 : 119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Dilihat dari

kandungan pengertian tersebut, apabila dikaitkan dengan sarana kearsipan maka keberadaannya ini sebagai alat utama yang mencakup semua peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dalam menunjang pelaksanaan tugas atau mempercepat proses pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas kerja, menimbulkan rasa kenyamanan dan rasa puas bagi orang-orang yang berkepentingan.

Sarana/ fasilitas kerja ditinjau dari segi kegunaan menurut Moenir (2000 : 120) membagi sarana dan prasarana kedalam beberapa kelompok yaitu :

1. Sebagai peralatan kerja, yang dimaksud adalah semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya.
2. Sebagai perlengkapan kerja yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkit dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
3. Sebagai perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan.

Adapun sarana prasarana kearsipan yang dibutuhkan secara umum, yang mengandung tiga unsur apabila mengacu kepada teori sebagaimana tersebut, bahwa saat ini sarana prasarana kearsipan yang tersedia di KPAD Kab. Ktw. Barat telah mewakili dari unsur ketiganya, namun bukan berarti sarana kearsipan ini telah terpenuhi semuanya. Karena arsip ini akan berkaitan dengan peralatan penyimpanan sebagai salah satu prasarana kearsipan, maka dalam memilih peralatan penyimpanan dokumen ada beberapa hal yang penting untuk

diperhatikan. Menurut Basuki (2003) yang dikutip Badri Munir Sukoco (2006; 101) hal penting tersebut adalah :

1. Kesetaraan (compability) peralatan penyimpanan. Yang penting diperhatikan oleh pihak pengelola dokumen fisik (manual) dalam hal ini terkait dengan peralatan penyimpanan dokumen semacam folder, guide, boks dan rak arsip yang harus setara pemanfaatannya dengan peralatan yang telah di beli dan akan dibeli di masa yang akan datang.
2. Efisiensi, dalam hal ini produsen alat penyimpanan dokumen sebaiknya sadar akan pentingnya efisiensi dalam proses penyimpanan dan pencarian sebuah dokumen pada produk-produk mereka.
3. Kualitas, untuk masalah ini hal yang penting untuk diperhatikan adalah kualitas dari alat penyimpanan dokumen haruslah ditentukan oleh berat atau jenis materi yang digunakan dalam pembuatan.
4. Ekonomis, dimana penting dalam proses pengelolaan dan pengarsipan dokumen untuk meminimumkan biaya dalam mempertimbangkan pembelian peralatan simpan pada berbagai organisasi, namun patut diingat juga bahwa dalam membeli peralatan penyimpanan dokumen perlu diperhatikan kualitas, dimana peralatan murah tidak berarti merupakan pilihan paling ekonomis.

Peralatan penyimpanan dokumen fisik (manual) ini hendaknya didukung oleh tersedianya ruangan penyimpanan yang cukup luas, mengingat dari tahun ketahun volume arsip akan terus bertambah. Dengan bertambahnya volume arsip sudah barang tentu akan memakan tempat baik sarana penyimpanannya maupun ruangnya. Maka hal ini membutuhkan peralatan penyimpanan yang lebih banyak pula dan memiliki daya tampung yang cukup banyak juga. Peralatan penyimpanan arsip yang minim jumlahnya, akan berdampak pada banyaknya arsip yang tidak dapat tertampung di peralatan penyimpanan yang tersedia, sehingga akan menyulitkan untuk melakukan kegiatan penyusunan dan penyimpanan arsip secara baik, dan pada akhirnya jika keberadaan arsip tidak tertata dengan baik, akan sulit menemukan kembali arsip jika dibutuhkan secara cepat dan tepat.

2.2 Kualitas SDM Pengelola Kearsipan

Dalam melakukan penataan dan pengelolaan kearsipan terdapat dua organisasi yang menangani penyelenggaraan kearsipan ini yaitu Unit Kearsipan dan Lembaga Kearsipan. Pengertian unit kearsipan adalah satuan kerja pada lembaga pencipta arsip (SKPD) dibawah tanggung jawab sekretariat atau sekretaris yang mempunyai tanggung jawab dalam pengelolaan arsip inaktif dan pembinaan arsip dinamis di lingkungan instansinya. Unit kearsipan ini sejatinya telah terbentuk secara otomatis yang merupakan satu kesatuan dari fungsi sekretariat yang ada pada setiap lembaga pencipta arsip yaitu lembaga yang mempunyai kemandirian dalam pelaksanaan tugas, fungsi dan tanggung jawab di bidang pengelolaan arsip inaktif dinamis bagi unit kearsipan SKPD dan pengelolaan arsip inaktif dan statis bagi Lembaga Kearsipan Daerah.

Masalah kualitas SDM pengelola kearsipan adalah masalah yang rata-rata dihadapi oleh SKPD yaitu keterbatasan tenaga pengelola kearsipan atau arsiparis. Menurut Staf pada TU KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan bahwa :

“Di KPAD Kab. Ktw. Barat sendiri tenaga pengelola kearsipan yang bertugas di Seksi Arsip dan Dokumentasi berjumlah lima orang terdiri dari dua orang sesuai dengan kualifikasi pendidikan kearsipan dan tiga orang dari pendidikan umum. Keterbatasan tenaga pengelola kearsipan terutama yang ahli dan sesuai dengan kualifikasi pendidikan khusus bidang kearsipan menjadi kendala tersendiri. Bahkan tidak sedikit yang hanya memanfaatkan tenaga lulusan sekolah menengah, sehingga ada keterbatasan dalam penguasaan permasalahan-permasalahan di bidang kearsipan terutama di kalangan SKPD”

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Kepegawaian Kab. Ktw. Barat bahwa tenaga arsiparis yang ditempatkan di SKPD hanya berjumlah 2 orang saja (diluar Lembaga Kearsipan). Berikut tabel pengadaan formasi arsiparis :

Tabel 4.13 Jumlah Tenaga Arsiparis

No	Nama Jabatan Formasi	Kualifikasi Pendidikan	Jumlah	SKPD
1	Arsiparis	- D.III Arsiparis - S1 Hukum	2 orang	KPAD Kab. Ktw. Barat

2	Arsiparis	D.III Arsiparis	1 orang	Badan Kepegawaian
3	Arsiparis	D.III Arsiparis	1 orang	KPTP

Sumber : Badan Kepegawaian Kab. Ktw. Barat

Menyadari semakin pesatnya perkembangan informasi dan teknologi serta kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi, maka untuk mendukung proses penyerahan arsip ke KPAD Kab. Ktw. Barat agar setiap instansi perlu mempersiapkan SDM yang mampu melakukan seluruh proses penataan dan pengelolaan arsip hingga kepada tahapan penyerahan, dengan jalan menciptakan kualitas SDM Pengelola arsip yang terampil dan profesional. Menurut Ribut, SH Arsiparis pada KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut mengatakan :

“Dalam melakukan pengelolaan penataan arsip memang terdapat beberapa tingkat kesulitan yang pada akhirnya menghasilkan variasi pengelolaan karena itulah dibutuhkan minimal satu tenaga arsiparis ditempatkan pada satu instansi/lembaga (SKPD), akibat kekosongan tenaga arsiparis akan menghadapi permasalahan-permasalahan di bidang kearsipan yang tidak dapat tertangani secara keseluruhan karena tidak terkonsepnya sistem penyelenggaraan kearsipan secara baik”

Sebutan arsiparis adalah seseorang yang memiliki kompetensi di bidang kearsipan yang diperoleh melalui pendidikan formal dan/atau diklat kearsipan serta mempunyai fungsi, tugas, dan tanggung jawab melaksanakan pengelolaan arsip. Secara legal formal jabatan fungsional arsiparis ini diberlakukan sejak diterbitkannya Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. PER.3/M.PAN/3/2009 tentang Jabatan Fungsional Arsiparis dan Angka Kreditnya. Dari aspek legal formal yang dimaksud arsiparis hanya sebatas jabatan yang melekat pada diri seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) saja.

Menurut Herman Setyawan, salah satu arsiparis di Arsip Universitas Gadjah Mada, menyebutkan beberapa pandangan masyarakat Indonesia tentang profesi arsiparis. Profesi arsiparis, bagi sebagian masyarakat, memiliki kesan

membosankan, melelahkan, menakutkan serta memiliki pendapatan dan penghargaan yang tidak sebanding dengan tanggung jawab arsiparis. Sebagian lagi mengasumsikan bahwa profesi arsiparis sangat rumit dan terpetak menjadi beberapa jenjang. Namun, tidak sedikit pula yang merasa senang dan menjadi tertantang dengan profesi arsiparis. Sebagian kalangan beranggapan bahwa keberadaan arsiparis merupakan hal yang sepele dan tidak menjadi prioritas. Demikian dikatakan oleh Maman Achdiyat, Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DKI Jakarta, Kamis (15/12) melalui beritajakarta.com. Berita lain tentang Profesi arsiparis juga muncul di kompas.com minggu 14 Mei 2013, profesi arsiparis (ahli arsip) belum dianggap penting di Indonesia. Anggapan-anggapan ini tentu sangatlah keliru apabila pengelolaan kearsipan pada suatu instansi atau lembaga merupakan pekerjaan mudah dan dapat dikerjakan oleh siapapun tanpa pengetahuan dan keterampilan memadai. Dengan anggapan tersebut maka banyak pegawai yang ditempatkan pada suatu pekerjaan yang bukan semestinya dengan kata lain menyerahkan urusan kearsipannya (instansi/lembaga) kepada pegawai yang kurang tepat, akhirnya mereka hanya menjalankan tugasnya tanpa mengembangkan apa yang seharusnya dilakukan. Kualitas SDM memegang peranan penting dalam pelaksanaan kegiatan untuk pencapaian tujuan sebuah organisasi/lembaga.

Dari data tersebut diatas, keberadaan seorang arsiparis di Kab. Ktw. Barat khususnya di masing-masing SKPD termasuk di KPAD Kab. Ktw. Barat sangatlah kurang padahal SDM yang ahli dan profesional merupakan factor penting. Menurut Sianipar dan Dwimawanti (2004) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang

tugas masing-masing. Seperti petugas pengelola kearsipan baik di organisasi pencipta arsip (SKPD) maupun di KPAD Kab. Ktw. Barat maka apabila tidak memiliki keterampilan dan pengetahuan maka arsip yang semestinya terjaga, yang semestinya terkelola dengan sistem yang baik akan menjadi permasalahan yang timbul dikemudian hari yaitu adanya keterbatasan kemampuan dalam menghadapi permasalahan-permasalahan kearsipan yang berujung kepada terhambatnya peningkatan mutu pelayanan.

Menurut HAR Tilaar, 2000, (hlm.135-139), seseorang dapat dikatakan profesional apabila memenuhi syarat sebagai seorang yang ahli, memperoleh pendidikan dan latihan di bidang profesinya serta mampu mengaplikasikannya. Jadi profesionalitas arsiparis bukan sekedar terukur melalui kemampuan menangani ataupun menata arsip saja tetapi seseorang yang memiliki tenaga ahli spesialis yang selalu mengikuti dinamika perkembangan/perubahan dan tuntutan teknologi. Karena itulah semestinya Unit Kearsipan SKPD harus menganggarkan dalam tiap tahun untuk mengikutsertakan petugasnya untuk mengikuti kegiatan Bimtek atau diklat tentang kearsipan hal ini sebagaimana yang telah dilakukan dalam tiap tahun oleh KPAD Kab. Kotawaringin Barat untuk terus meningkatkan peran dan kapasitas aparatur sesuai dengan bidangnya melalui kegiatan tersebut.

2.3 Kesadaran Pencipta Arsip

Untuk mewujudkan ketersediaan koleksi arsip KPAD Kab. Ktw. Barat melaksanakan dua hal yaitu penyerahan arsip yang dilakukan oleh pencipta arsip (SKPD) dan akuisisi (penarikan arsip) baik dilingkungan SKPD maupun dari perorangan. Seperti yang dikatakan oleh Rika Ayuroselin, A.Md staf pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan :

“Semestinya Organisasi/satuan unit kerja menyerahkan kepada kami arsip atau dokumen yang sudah bertahun-tahun tidak digunakan untuk kembali kami jaga kelestariannya sebab ada kemungkinan terselip arsip atau dokumen penting yang selama ini tidak terjaga dan terawat. Sebagai lembaga kearsipan daerah KPAD Kab. Ktw. Barat memiliki kewenangan untuk menghimpun segala macam jenis arsip, jadi kami dalam menghimpun arsip-arsip ini selain menerima arsip yang diserahkan oleh SKPD atau pemilik arsip karena kewajibannya menyerahkan arsip statis ke lembaga kearsipan juga melakukan akuisisi arsip istilahnya jemput bola karena kalau tidak demikian agak susah, dilakukan dengan cara menarik arsip-arsip statis dari instansi pencipta arsip maupun dari perorangan (masyarakat). Arsip yang diterima biasanya dikelola oleh staf pada unit kearsipan SKPD yang tidak bertugas khusus menangani arsip serta tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang berhubungan dengan pengelolaan arsip. Selain itu petugas pengelola arsip pada SKPD sering kali memiliki tugas tambahan sehingga tidak begitu fokus pada tugas pengelolaan arsip. Kondisi ini membuat staf pengelola arsip yang ada tidak memiliki kesadaran akan pentingnya peran dan fungsi arsip bagi organisasi nya dan tentu saja membuat kesadaran akan pengelolaan arsip jadi rendah sebagai akibatnya pengelolaan arsip yang ada tidak dapat dilakukan secara baik.”

Kesadaran dari pencipta arsip sangat menentukan terhadap kualitas arsip yang diserahkan dan menjamin stok arsip bagi Lembaga Kearsipan Daerah dalam melayani kebutuhan pengguna arsip. Seperti yang dikatakan oleh Agung Winursito, A.Md Arsiparis KPAD Kab. Ktw. Barat bahwa :

“Menurut saya bentuk kesadaran disini ada dua yaitu kesadaran untuk menyerahkan arsip-arsipnya ke Lembaga Kearsipan Daerah dan kesadaran akan pentingnya peran dan fungsi arsip karena apabila sudah ada kesadaran akan arti pentingnya arsip maka dalam penanganan atau dalam memperlakukan arsip pasti akan dikelola secara baik pula termasuk ketika arsip ini akan diserahkan ke Lembaga Kearsipan Daerah maka kondisi arsipnya juga akan terjaga tidak lagi dalam kondisi arsip kacau. Ini penting lho karena nantinya akan menyangkut kualitas arsip itu sendiri, masa arsip yang tidak penting atau arsip sampah juga diserahkan ke kita ya untuk apa. Yang kita tangani disini adalah hanya arsip-arsip yang memiliki nilai informasi penting dan bernilai sejarah untuk informasi anak cucu kita”

Rendahnya tingkat kesadaran dalam menyerahkan arsip-arsipnya ke Lembaga Kearsipan Daerah ini menjadikan ketidaktersediaannya arsip. Menurut petugas di Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat dari hasil wawancara dikatakan bahwa :

“Adakalanya arsip-arsip yang dibutuhkan oleh pengguna kerap kali tidak tersedia pada kami, karena belum diserahkan oleh instansi si pencipta arsip. Atau bisa saja kemungkinan terjadi ketika ada yang nyari arsip ternyata arsipnya belum diolah sehingga mesti dicari terlebih dahulu dengan waktu yang lama. Kita bisa bayangkan dengan jumlah pegawai yang menangani arsip untuk skop kabupaten hanya ada lima orang saja, dengan volume arsip kacau seperti ini banyaknya tentu kami jadi kewalahan. Sebetulnya apabila arsip yang diserahkan kepada kami sudah dalam bentuk arsip jadi tentulah tidak seperti ini dan jujur saja semua arsip yang ada berawal dari arsip kacau istilahnya belum dilakukan pemilahan dari si pencipta arsipnya sehingga kami harus memilahnya terlebih dahulu untuk mengelompokkan mana yang tergolong arsip dan mana yang tidak tergolong arsip”



Gambar 4.4 Kondisi Arsip sebelum dilakukan pemilahan/penilaian

Disisi lain dengan adanya ketidak pahaman dari unit kearsipan (SKPD) inilah, berakibat kepada minimnya arsip-arsip yang diserahkan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Agung Winursito Arsiparis pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

“Seyogyanya adalah Arsip inaktif yang disimpan selama beberapa waktu tertentu kemudian apabila sampai pada masa retensinya maka arsip inaktif ini perlu dinilai informasi yang terkandung didalamnya untuk menentukan nasib akhir arsip tersebut, apakah musnah, masih dipertahankan atau diserahkan ke KPAD Kab. Ktw. Barat. Apabila arsip ini dianggap arsip yang memiliki nilai informasi penting dan mengandung nilai sejarah maka agar menyerahkan arsip ini untuk disimpan abadi di Depo Arsip KPAD Kab. Ktw. Barat selaku lembaga kearsipan daerah yang memiliki kewenangan mutlak untuk itu”

Ketidak pahaman ini sebagaimana dikatakan oleh Kasubag UKP pada Bappeda Kab. Ktw. Barat, dalam hasil wawancara sebagai berikut :

“Terkait dengan masalah penyerahan arsip ini, kami masih belum tau tentang jenis arsip apa yang mesti diserahkan dan batasan masanya.. mungkin karena

kurangnya sosialisasi saja kali ya, ditambah lagi tenaga fungsional arsiparis memang disini belum ada”

Lebih lanjut dikatakan oleh Rika Staf pada Seksi Arsip dan Dokumentasi

KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan bahwa :

“Menyadari hal tersebut, sebetulnya tiap tahun selalu kami ada menyurati ke SKPD agar dengan kesadarannya dapat menyerahkan arsip baik arsip statis maupun arsip inaktif dengan spesifikasi arsip yang ditentukan, tapi ya itulah... kalau alasan ketidak tahuan saya rasa semestinya bisa saja mereka datang ke sini untuk menanyakan jenis dan masa arsip yang diserahkan itu seperti apa istilahnya koordinasi antar sektor”

Pendapat lain dikatakan oleh Ribut arsiparis pada KPAD Kab. Ktw. Barat sebagai berikut :

“Seharusnya kami sudah menerima arsip dalam keadaan arsip-arsip yang sudah dinilai/dipilah oleh SKPD selaku pencipta arsipnya, akibatnya apabila tidak dinilai/dipilah dan langsung diserahkan saja ke kami maka akhirnya kami yang kerepotan. Sering kali kami menemukan arsip yang bukan aslinya kadang begitu dientry disistem, kami menemukan lagi arsip-arsip sebelumnya yang sudah diolah dengan perihal dan nomor berkas yang juga sama, dan terkadang tidak sedikit arsip yang diserahkan juga lampirannya tidak lengkap. Maka agar pengelolaannya lebih efektif dan efisien arsip-arsip seperti ini akan kami kembalikan ketempat semula (tidak perlu diolah). Sedangkan menurut aturan yang ditetapkan arsip adalah merupakan satu kesatuan yang utuh dan autentik, sehingga dapat dipercaya keberadaanya dan bernilai manfaat”

Menurut staf pelayanan KPAD Kab. Ktw. Barat ketika dimintai saran pendapat, mengatakan :

“Untuk mensiasati hal tersebut harus ada dukungan dan kerjasama dari para pencipta arsip (SKPD) dengan KPAD Kab. Ktw. Barat, karena begitu banyak sumber informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun dari institusi itu sendiri baik untuk keperluan penelitian, bahan bukti di peradilan, sebagai bahan perumusan kebijakan organisasi pelaksanaan pembangunan kedepan, dan lain sebagainya. Yang jelas akan terjaminnya kelestarian sumber informasi penting yaitu arsip yang nantinya dapat diakses pengguna untuk berbagai kepentingan”

Dalam mengelola arsip diperlukan sebuah tahapan mulai dari sipencipta arsip yang melaksanakan pemilahan atau melakukan penilaian arsip, baru kemudian diserahkan ke Lembaga Kearsipan Daerah untuk kemudian diproses

hingga menjadi arsip masak. Menurut Ribut, SH Arsiparis pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan bahwa :

“Tahapan ini akan sangat berkaitan dengan KPAD Kab. Ktw. Barat dalam menyelenggarakan pelayanan yaitu tersedianya arsip yang betul-betul bernilai informasi penting, karena kerap kali ditemukan arsip yang diserahkan ini adalah arsip hasil duplikasi (fotocopy) yang berlebih terkadang lampirannya juga tidak lengkap sedangkan arsip merupakan satu kesatuan utuh serta menggunakan aturan asli. Dokumen non arsip seperti ini yang dianggap tidak layak untuk diakses. Ini saya rasa karena bidang kearsipan masih dianggap sebelah mata oleh sebagian banyak orang, sehingga pengaruhnya kepada kegiatan kita menjadi terasa lebih berat karena dari segi kesadarannya juga kurang seakan-akan kita hanya bekerja sendiri tanpa dukungan dari para pencipta arsip untuk sama-sama peduli, dengan jumlah banyak sering kami menemukan dokumen-dokumen non arsip, karena banyaknya tumpukan dokumen/ berkas malah membuat ruangan menjadi tidak efektif dan sehat, padahal pada tahun 2009 sudah dilakukan sosialisasi tentang kearsipan dengan mengundang narasumber dari ANRI dan provinsi”

Apabila penilaian terhadap arsip ini dilakukan secara tidak baik oleh Unit Kearsipan SKPD, maka seleksi arsip menjadi tidak baik pula sehingga akan banyak arsip yang sebenarnya tidak layak untuk diolah sebagai arsip statis dapat lolos penilaian seperti arsip duplikasi (fotocopy) yang berlebih, lampiran-lampiran arsip yang tidak lengkap sedangkan arsip adalah merupakan satu kesatuan utuh yang menggunakan aturan asli. Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Kantor KPAD Kab. Ktw. barat sebagai berikut :

“Kondisi lain yang dijumpai adalah bahwa semua arsip-arsip yang diserahkan ternyata retensinya masih antara 4 sampai dengan 5 tahun yang sebetulnya masih tanggung jawab unit kearsipan SKPD. Hal ini menjadikan timbulnya inefisiensi dan ketidakefektifan dalam pengelolaan”



Gambar 4.5 Berkas/dokumen hasil pemilahan kategori non arsip

Menurut pegawai yang bertugas di Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD

Kab. Ktw. Barat mengatakan :

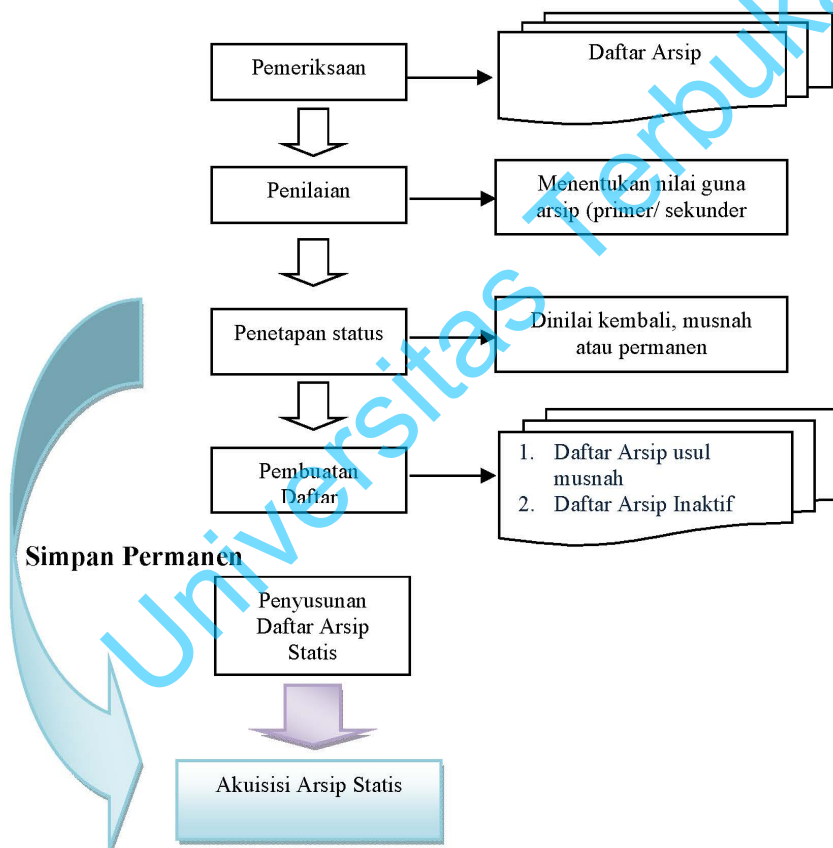
“Penyerahan arsip ke Lembaga Kearsipan Daerah dilakukan bila arsip tersebut memang benar-benar bernilai penting. Instansi yang akan melakukan penyerahan arsip harus melakukan pemeriksaan terhadap arsip-arsip yang akan diserahkan. Bila didasarkan pada Jadwal Retensi Arsip, pemeriksaan dilakukan terhadap arsip yang memiliki nasip akhir “Permanen” dan telah melewati jangka waktu simpannya sekurang-kurangnya 10 tahun. Selain berdasarkan JRA bisa juga berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, misalnya pimpinan suatu instansi menganggap bahwa arsip-arsip tertentu pantas untuk segera diserahkan kepada Lembaga Kearsipan Daerah”

Mengingat keberadaan arsip statis di lembaga kearsipan sangatlah penting bagi suatu bangsa maka arsip statis yang bernilai sejarah sejatinya tidak lagi berada di pencipta atau di pemilik arsip tetapi berada di lembaga kearsipan. Dengan demikian rekaman peristiwa yang telah terjadi dalam perjalanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara tidak akan hilang atau terlupakan. Menurut Pegawai pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan bahwa :

“Untuk mendapatkan arsip statis tidak semua arsip masuk dalam kategori ini, bahkan sebagian besar arsip yang tercipta akan masuk dalam kategori arsip musnah. Untuk itu sebelum penyerahan arsip kepada Lembaga Kearsipan Daerah harus dilakukan terlebih dahulu penilaian atau penyeleksian yang dilakukan oleh petugas unit kearsipan pada masing-masing SKPD. Sehingga

dapat lah diketahui arsip yang masih bernilai guna dan arsip yang sudah tidak bernilai guna”

Diagram 4.2 Teknis pelaksanaan Penyerahan Arsip dari SKPD ke LKD



Sumber : Perka ANRI No. 31 tahun 2011 Lampiran 1

Dari diagram tersebut diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Langkah pertama adalah unit kearsipan memeriksa fisik/kondisi arsip yang diserahkan oleh unit pengolah apakah arsip dalam kondisi baik, rusak, lengkap atau tidak lengkap sesuai dengan daftar arsip yang tertera.
2. Selanjutnya menilai arsip yang memiliki nilai guna primer atau nilai guna sekunder.
3. Setelah dilakukan penilaian maka langkah selanjutnya penetapan status arsip tersebut disini hanya ada tiga penetapan status yaitu dinilai kembali maka simpan diruang arsip iaktif, musnah dan simpan permanen untuk diserahkan ke lembaga kearsipan daerah. Begitu arsip sudah memasuki fase tidak dipergunakan lagi dalam kegiatan pemerintahan tetapi memiliki nilai tertentu yang harus dilstarikan dan dipelihara keberadaannya maka arsip tersebut masuk dalam klasifikasi permanen dan akan menjadi arsip statis. Tidak semua arsip masuk dalam kategori ini, bahkan sebagian besar arsip yang tercipta akan masuk dalam kategori musnah. Untuk itu fase tersebut harus dilalui melalui tahap penilaian, artinya sebelum dimusnahkan harus melalui sistem penyeleksian terlebih dahulu khususnya guna menyelamatkan arsip yang bernilai guna permanen. Arsip seperti inilah yang seringkali dicari masyarakat untuk kepentingan-kepentingan tertentu, seperti penelusuran sejarah, alat bukti, pembuktian hukum, dan sebagainya.
4. Tahapan berikutnya adalah membuat daftar arsip usul musnah dan daftar arsip inaktif
5. Menyampaikan daftar arsip usul musnah ke lembaga kearsipan daerah apabila telah memiliki retensi sekurang-kurangnya 10 tahun.
6. Menyusun daftar arsip statis

7. Melakukan akuisisi arsip statis/ penarikan arsip yang telah melewati serangkaian seleksi arsip berdasarkan daftar arsip statis yang diserahkan.

Dari penjelasan-penjelasan tersebut dapat penulis simpulkan bahwa idealnya adalah tidak semua berkas/dokumen itu arsip, untuk itu dalam menemukan atau memilih dilakukan secara cermat dan tepat dari setumpuk berkas/dokumen yang dibuat atau diterima, kemudian disortir berkas/dokumen mana saja yang dapat digolongkan sebagai arsip dan mana saja yang tergolong non arsip. Sehingga Lembaga Kearsipan Daerah hanya menangani arsip statis dan, atau arsip inaktif (retensi sekurang-kurangnya 10 tahun) yaitu yang dikategorikan penting, akurat dan akuntabel yang telah melewati masa pemilahan/penyeleksian arsip yang dilakukan oleh unit kearsipan SKPD. Menurut Ibu Rahmelia petugas pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan bahwa :

“Sebetulnya hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman tentang pengelolaan arsip. Oleh sebab itu perlu adanya pengelolaan arsip secara baik, benar dan prosedural yang dilakukan oleh si pencipta arsipnya. Dan harus merubah image bahwa menempatkan arsip ini sebagai informasi terekam tidak hanya sebagai sampah aktifitas organisasi saja. Karenanya perlu dilakukan kegiatan sosialisasi kearsipan, sekitar bulan juni nanti kami akan menyelenggarakan kegiatan sosialisasi”

Menurut Sugeng staf pada seksi perpustakaan mengatakan bahwa :

“Dulunya pada tahun 2009 saya masih bertugas di seksi Arsip, kami pernah menyelenggarakan kegiatan sosialisasi kearsipan ini dengan mengundang seluruh pimpinan dan staf pengelola kearsipan SKPD se Kobar, tidak main-main narasumber kami datangkan langsung dari ANRI. Mungkin karena sekarang banyak pegawai yang telah dimutasi kebidang lain atau pensiun ditambah lagi peraturan-peraturan tentang kearsipan ini memang masih belum banyak diketahui, buktinya saja coba kita lihat bagaimana penataan dan pengelolaan arsip dimasing-masing unit organisasi.. Maka sekiranya memang perlu lagi dilaksanakan nya kegiatan sosialisasi kearsipan bagi SKPD se-kobar”

Pendapat lain dikatakan oleh Siti Umrah Kepala Subag TU Dinas Pengelola Keuangan Daerah Kab. Ktw. Barat :

“Memang diperlukan tenaga pengelola kearsipan yang memiliki keterampilan dan keahlian khusus apalagi menghadapi jumlah arsip keuangan yang begitu banyaknya, bayangkan tiap tahun ribuan berkas yang dihasilkan karena kami menyimpan arsip-arsip tersebut dari semua SKPD. Permasalahan lain pegawai yang merasa enggan dan belum siap ditunjuk yang betul-betul mau serius menangani kearsipan. Dan kami sangat mengharapkan adanya sosialisasi dan pelatihan tentang kearsipan untuk membantu kami dalam melakukan pengelolaan arsip secara baik agar kelak kami tidak mendapat kesalahan”

Untuk itu dalam rangka menciptakan kesamaan pemahaman tentang arti pentingnya arsip ini mesti terus dilakukan secara berkeseinambungan kegiatan-kegiatan sadar arsip. Karena menyadari kondisi seperti saat sekarang ini tidak mengubah pandangan sebagian organisasi untuk membenahi sistem kearsipan mereka. Dengan adanya ketidak pahaman dari unit kearsipan (SKPD) inilah, berakibat kepada data/informasi yang diolah dan disajikan oleh KPAD Kab. Ktw. Barat dalam menyajikan arsip menjadi kurang efektif, karena sumber utama arsip yang dihasilkan adalah dari arsip dinamis (aktif, inaktif dan arsip vital) yang berasal dari Unit Kearsipan masing-masing SKPD.

Menurut salah satu petugas di bagian Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat dikatakan :

“Sosialisasi tentang kearsipan sangat penting agar para pengelola kearsipan tidak ketinggalan informasi maupun pengetahuan apalagi pemerintah pusat saat ini sudah mengeluarkan PP No. 28 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2009 tentang kearsipan. Karena itu direncanakan pada bulan Juni 2013 nanti kami akan menyelenggarakan kegiatan ini dengan mengundang semua Kasubag UKP beserta satu orang staf yang menangani urusan kearsipan pada SKPD masing-masing, sekretaris desa/kelurahan serta satu orang pegawai pada tata usaha sekolah. Kita harapkan memang setelah mengikuti kegiatan ini adanya satu pemahaman tentang arti pentingnya arsip sehingga pengelolaan arsip dari awal hingga arsip ini diserahkan kekami betul-betul telah melalui serangkain proses ketat jadi tidak lagi arsip yang diserahkan adalah arsip sampah”

Upaya lain untuk meningkatkan kesadaran penyelenggaraan kearsipan ini juga telah dilaksanakan pembinaan kearsipan bagi para perangkat desa/kelurahan.

Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Kepala Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kab. Ktw. Barat Safwan, S.Sos, M.Si bahwa :

“Pembinaan arsip sebagai salah satu cara agar dapat mengarahkan terwujudnya tata kelola arsip di desa/kelurahan yang semakin efektif karena dari realita yang ada masalah pengelolaan arsip desa belum mendapatkan perhatian yang cukup nyata dari pemerintah desa sehingga ketika arsip diperlukan sering kali ditemui berbagai permasalahan terutama pada saat pemeriksaan oleh inspektorat, seperti rusak dikarenakan tidak adanya pemeliharaan yang cukup, hilang karena sistem pengelolaannya yang tidak mengikuti aturan atau kaidah yang benar, pergantian masa jabatan kepala desa arsipnya juga ikut dibawa pulang dan sebagainya. Pada tahun 2012 pembinaan arsip sudah kita laksanakan dari kegiatan ini telah menghasilkan sebanyak 22 titik lokasi kantor desa/kelurahan yang diselenggarakan di enam Kecamatan”



Gambar 4.6 Kegiatan Pembinaan Arsip bagi perangkat desa/kelurahan

Menurut pegawai pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat mengatakan :

“Memperhatikan bagaimana rumitnya pengelolaan arsip, maka unsur SDM yang menangani bidang kearsipan ini perlu mendapat perhatian agar pengelolaan dan penataan arsip ini benar-benar terlaksana sesuai kaidah kearsipan. Dengan melalui sosialisasi dalam mengenalkan peraturan dan kebijakan, sistem dan prosedur, sebagai proses dalam meningkatkan pemahaman akan membangun kesadaran tentang pentingnya partisipasi aktif setiap komponen. Karena kunci permasalahan kearsipan serta solusinya sebenarnya terletak pada kesadaran, selanjutnya masalah kesadaran inilah yang menjadikan terpenuhinya tuntutan aspek lain, dengan kata lain bahwa kesadaran akan arti penting arsip yang masih rendah merupakan hambatan utama dalam pelaksanaan tata kearsipan instansi itu sendiri”

Ini merupakan sebuah bentuk upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan fungsi penyelenggaraan kearsipan dalam rangka mendorong

pemanfaatan kearsipan menjadi lebih baik sehingga dapat menjamin keselamatan dan pelestarian arsip sebagai bahan bukti yang dapat dipertanggung jawabkan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi lembaga.

Menurut Moenir (2002), faktor kesadaran mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa untuk melakukan sesuatu hal. Kesadaran ini muncul dengan cepat/lambat akan tergantung pada masing-masing individu, untuk itu lembaga kearsipan daerah sebagai lembaga kearsipan memiliki fungsi sebagaimana dalam undang-undang nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan, dalam melaksanakan fungsinya terdapat dua yaitu pembinaan arsip dan wajib mengelola arsip statis disamping pengelolaan arsip inaktif.

Dalam melaksanakannya diperlukan peningkatan kualitas pengelola kearsipan supaya kesadaran akan nilai-nilai kebaikan atau nilai-nilai yang harus diterapkan tumbuh di diri petugas khususnya di lingkungan Unit Kearsipan SKPD. Kenapa di lingkungan Unit Kearsipan SKPD karena arsip-arsip yang dikelola dan ditata di Lembaga Kearsipan Daerah adalah bersumber dari organisasi/satuan unit kerja. Berdasarkan Undang-undang 43 tahun 2009, maka setiap SKPD wajib mengelola kearsipan yaitu arsip inaktif yang memiliki retensi dibawah sepuluh tahun, untuk itulah sebetulnya disetiap organisasi/unit kerja harus memiliki tenaga arsiparis atau staf pengelola kearsipan sehingga dapat terlaksananya sistem pengelolaan arsip yang baik sesuai kaidah kearsipan yang semestinya. Apabila semua tahapan proses dilaksanakan dengan baik maka hasil akhir nasib arsip tersebut dapat diketahui secara jelas sehingga hanya arsip

permanen saja saja yang diserahkan ke Lembaga Kearsipan daerah. Untuk itulah kesadaran dari sipencipta arsip berpengaruh penting terhadap ketersediaan arsip yang bermutu. Karena itu menurut E Martono 1987 bahwa menyelenggarakan pengurusan arsip yang bermutu melalui program seleksi yang mantap secara efektif dan efisien sehingga tercipta kondisi kearsipan dalam suatu lembaga/instansi yang berkualitas.

Universitas Terbuka

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan dilapangan, maka sampai lah pada hasil akhir yang dapat penulis simpulkan berdasarkan dari persepsi pengunjung yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Lebih jelasnya disebutkan :

1. Kualitas pelayanan secara keseluruhan dilihat dari kelima dimensi tersebut sudah optimal dilaksanakan, meskipun pada dimensi *Tangibles* masih dianggap kurang memenuhi unsur kepuasan terutama pada indikator fasilitas layanan serta indikator suasana layanan. Pada dimensi *Tangibles* dimensi ini menggunakan tiga indikator penilaian yaitu fasilitas layanan, lokasi/tempat dan suasana layanan. Didapat hasil dari persepsi pengunjung bahwa pada indikator fasilitas layanan yaitu sarana simpan arsip sudah berstandar namun fasilitas pendukung layanan berupa sarana prasarana untuk kenyamanan pengunjung yang masih sangat minim. Sedangkan fasilitas sarana peminjaman arsip (ketersediaannya arsip) cukup baik, dari tahun ketahun jumlah arsip yang dikelola terus mengalami peningkatan terutama adalah arsip inaktif yang mencapai 75 %. Ini menunjukkan adanya upaya yang terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui ketersediaan arsip yang dapat diakses oleh masyarakat atau para pengguna arsip.

Apabila dilihat dari indikator kedua yaitu lokasi atau tempat sudah dianggap cukup strategis ditengah pusat pemerintahan (komplek perkantoran dan

mudah dari segi akses) dan berada dekat dengan pemukiman penduduk. Ini merupakan modal kelebihan yang dimiliki oleh KPAD Kab. Ktw. Barat, karena dengan strategisnya lokasi/tempat akan semakin memudahkan bagi masyarakat sekitar atau pengguna arsip untuk datang tanpa terhambat karena medan akses yang susah dijangkau, jauh dari pemukiman dan lain sebagainya. Sedangkan dilihat dari indikator ketiga yaitu suasana layanan bahwa suasana layanan yang ada di Depo Arsip dirasa kurang nyaman yang disebabkan karena suasananya yang sepi dan serem.

2. Dalam melaksanakan layanan Kearsipan di KPAD Kab. Kotawaringin Barat ditemukan beberapa kendala antara lain : Alokasi Anggaran dibidang kearsipan dalam tiga tahun terakhir masih dibawah tiga persen dari keseluruhan pagu indikatif sehingga tidak semua program dan kegiatan bidang kearsipan dapat terlaksana karena harus menyesuaikan dengan ketersediaan alokasi anggaran. Kendala yang kedua adalah rendahnya minat pegawai untuk ditugaskan dibidang kearsipan. Keterbatasan tenaga pengelola kearsipan terutama yang ahli dan sesuai dengan kualifikasi pendidikan khusus bidang kearsipan menjadi kendala tersendiri. Bahkan tidak sedikit yang hanya memanfaatkan tenaga lulusan sekolah menengah, sehingga ada keterbatasan dalam penguasaan permasalahan-permasalahan di bidang kearsipan yang tidak dapat tertangani secara keseluruhan karena tidak terkonsepnya sistem penyelenggaraan kearsipan secara baik. Hal ini akan berdampak kepada kualitas arsip yang diserahkan ke KPAD Kab. Ktw. Barat, seperti banyaknya dokumen non arsip dari duplikasi yang berlebih, kondisi arsip rusak, lampiran berkas tidak ada karena tercecer atau hilang sedangkan

prinsip arsip merupakan kesatuan yang utuh dengan menggunakan aturan asli ketika arsip itu diciptakan sehingga arsip yang diserahkan menjadi tidak autentik. Kendala ketiga adalah rendahnya kesadaran dari SKPD (pencipta arsip) untuk menyerahkan arsip-arsip yang bernilai informasi penting seperti arsip statis, meskipun telah dilakukan pembinaan dan sosialisasi kearsipan tetapi masih dirasa belum menunjukan kepada peningkatan kesadaran

B. Saran

Dari hasil kesimpulan akhir tersebut diatas, maka dapat disampaikan beberapa saran untuk menjadi rekomendasi/pertimbangan antara lain sebagai berikut :

1. Pertahankan kualitas pelayanan sebaik mungkin dan buat suasana layanan di Depo Arsip nyaman mungkin agar pengunjung jadi betah sehingga tidak lagi terkesan seram dan sepi pengunjung begitupun dengan sarana prasarana pendukung layanan juga penting diperhatikan agar pengunjung merasa nyaman dan betah. Karenanya pada dimensi buki fisik diharapkan kedepan adanya upaya perbaikan terutama pada suasana layanan dan fasilitas sarana prasarana untuk kenyamanan pengunjung.
2. Perbanyak ketersediaan koleksi arsip-arsip yang dapat diakses dengan dukungan tambahan tenaga/pegawai baik dibagian pengolahan maupun dibagian sirkulasi sehingga tidak berdampak kepada proses layanan jadi tidak terhambat. Disamping itu perlu dibangun sistem database komputerisasi yang memudahkan penemuan kembali arsip secara cepat dan tepat untuk itu perlu agar dapat meningkatkan sarana prasarana kearsipan secara memadai yang diiringi dengan bertambahnya alokasi anggaran dibidang kearsipan.

3. Adanya tambahan alokasi anggaran yang memadai sehingga semua program/kegiatan bidang kearsipan secara bertahap dapat terus tercover.
4. Perlu kejelasan tugas dan tanggung jawab bagi petugas pengelola kearsipan di Unit Kearsipan SKPD sehingga mereka dapat fokus dalam melaksanakan penyelenggaraan kearsipan, hal ini nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas arsip-arsip yang akan diserahkan ke Lembaga Kearsipan Daerah. Tidak lagi arsip yang diserahkan dalam kondisi arsip kacau.

Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anon Mirmani, Banu Prabowo, Siti Samsiyah (2010) Pemasaran Jasa Kearsipan. Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka
- Anton Mirmani, Tumini (2007) Deskripsi dan Penataan Arsip Statis. Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka
- Adolf Brenneke (1953) The analysis of German appraisal standards is based on Wolfgang Leesch (ed.), Archivkunde: ein Beitrag zur Theorie und Geschichte des europäischen Archivwesens, p. 38-43 Leipzig. Diambil pada 12 Mei 2013 dari situs <http://www.archives.gov/research/alic/reference/archives-resources/appraisal-footnotes.html>
- Albrecht, K. & L.J Bradford (1990) The Service Advantage : How to Identify and fulfill Customer Needs, Dow Jones-Irwin, Illonis
- Administrasi dan Kebijakan Publik, Dialogue volume I no. 1 Magister Administrasi Publik Universitas Diponogoro Semarang
- Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Kalimantan Tengah (2012) Modul Pendidikan dan Pelatihan Kearsipan, Palangka Raya
- Berry, et.al, Five Imperative for Improving Service Quality Managing Services, Editor : Lovelock, New Jersey: Prentice Hall International, 1992.
- Bungin, Burhan (2010), Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya, Jakarta : Penerbit Kencana
- B. Siswanto Sastrohadiwiryono (2002) Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional. Jakarta Penerbit Bumi Aksara
- Dwimawanti, Ida (2004) Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Ed. 3 (2002) Jakarta : Balai Pustaka
- Enni Iriani, Nugraha L Nujiana dkk (2007) Kajian Kebijakan Good Local Governance dalam Optimalisasi Pelayanan Publik, Bandung : Penerbit Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur 1 LAN
- HAR Tilaar (2000), Paradigma baru Pendidikan Nasional, Jakarta : Penerbit Rineka Cipta
- Harahap, Sofyan Syafri (2001) Budgeting, cetakan ke-dua. Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Herman Setyawan (2010) dalam Membangun Pribadi Arsiparis: Sebuah Pengalaman Pribadi. Buletin Kearsipan “Khazanah” volume 3, nomor 1,
- Lembaga administrasi Negara (2003) Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta : Penerbit LAN Press

- Lupiyoadi, Rambat (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Martono, Boedi, (1994) *Penataan Berkas dalam Manajemen Kearsipan*, Jakarta : Penerbit Pustaka Sinar Harapan
- Magetsari, Norhadi. (1998) “Profesi Kearsipan Menjelang Abad XXI”, dalam *Berita Arsip Nasional RI*, No.38, Agustus 1998
- Margono S. (2005) *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta
- Mulyantono M.I (2011) *Otomasi dalam Kearsipan*, Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka
- Munandar, M. (2001) *Budgeting: perencanaan kerja, pengkoordinasian kerja, pengawasan kerja*. Yogyakarta Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Moenir H.A.A (1992) *Managenent Pelayanan Umum di Indonesia* Penerbit Bumi Aksara
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara
- Sukoco, Munir Badri. 2006. *Manajemen Administarsi Perkantoran Modern*. Jakarta : Erlangga
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mykland, Liv Protection and identity: The Archivist's Identity and Professionalism, Montreal:ICA, XIIth, 1992.
- Nugroho Riant.D. (2003) *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta : Penerbit elix Media Komputindo
- Santoso, Amanda & Hanif AL, A. R, 2004. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Alumni
- Sastrohadiwiryono, Bedjo Siswanto (2002) *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan operasional*, Jakarta : Penerbit Bumi Aksara
- Sedarmayanti, M.Pd (2003) *Tata Kearsipan Dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*, Bandung : Penerbit CV. Mandor Maju
- Sulaeman, Affan. (1998) *Public Policy-Kebijakan Pemerintah*, Bandung : BKU Ilmu Pemerintahan Program Magister Ilmu-ilmu Sosial pada Institut Ilmu Pemerintahan Kerjasama UNPAD-IIP
- Sumrahyadi, (1998) “Arsip Sebagai Salah Satu Alat Pendukung Pengambilan Keputusan Suatu Organisasi”, dalam *Berita Arsip Nasional RI*, No. 25, Maret 1998.
- Sukoco, Munir Badri. 2006. *Manajemen Administarsi Perkantoran Modern*. Jakarta:Erlangga

- Saydam, Gouzali. (1996) Manajemen Sumber Daya Manusia : Human Resources Management 1, Jakarta Penerbit Gunung Agung
- Ricks, Betty R, (1992) Information and Image Management : A record System Approach, 3d Edition, Ohio: South-Western Publishing Co,
- Ratminto (2003) Kinerja Administrasi Pemerintahan diBidang Perizinan. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada Magister Administrasi Publik Yogyakarta, Vol VII,Nomor 2, Nov, 2003
- Taylor, SJ dan R Bogdan. (1984) Introduction to Qualitative Research Methods : The Search for Meanings, Second Edition. John Wiley and Sons. Toronto
- Tjiptono. (2002). Strategi Pemasaran . Andi, Yogyakarta.
- Utotmo, Djoko, Pemikiran Mengenai Penanganan Arsip Inaktif, Jakarta ANRI
- Warner, J.M dan Randy L. DeSimone (2006) Human Resource Development USA : Thomson
- Wayne F. Cascio, (1998) "The Future World of Work: Implications for Human Resource Costing and Accounting", Journal of Human Resource Costing & Accounting, Vol. 3 Iss: 2, pp.9 - 19
- Widarno, dkk (2010) Organisasi Tata Laksana dan Lembaga Kearsipan. Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka
- Winarsih dan Ratminto (2006) Manajemen Pelayanan, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Walne, Peter (sd), Dictionary of Archival Terminologi Munchen, 1986.
- Zeithaml. V.A, Parasuraman. A, and Berry. L. (1990) Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation : New York
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.
- Poerwadarminta, W.J.S. (1982), Kamus Umum Bahasa Indonesia , Jakarta : Penerbit Balai pustaka
- Peraturan Undang-undang
- Undang-undang Nomor 43 tahun 2009 Tentang Kearsipan
- Peraturan PP No. 28 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 tahun 2009 tentang Kearsipan
- Peraturan Kepala ANRI No. 31 tahun 2011 Lampiran 1 tentang tata cara akuisisi arsip statis
- ANRI (2002) Bahan Ajar Arsip Inaktif, Jakarta
- Keputusan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2000 Tentang Standar Penyimpanan Fisik Arsip

Webset :

Syamrilaode (2011). Pengertian Sarana Prasarana. Diambil dari 23 April 2013 situs World Wide Web <http://id.shvoong.com/writing-and-speaking/presenting/2106962-pengertian-sarana-dan-prasarana/>

Berita Jakarta (2011). Arsip di DKI sering hilang. Diambil 12 April 2013 situs World Wide Web http://www.beritajakarta.com/2008/id/berita_print.asp?nNewsId=47684

Indriasari L (2012). Profesi Arsiparis masih diabaikan diindonesia. Diambil dari 12 April 2013 situs World Wide Web : <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2012/05/14/21374911/Profesi.Arsiparis.Masih.Diabaikan.di.Indonesia.>

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2012/05/14/21374911/Profesi.Arsiparis.Masih.Diabaikan.di.Indonesia.>

<http://www.jawapos.co.id/radar/index.php?act=detail&rid=122621>).

Universitas Terbuka

LAMPIRAN

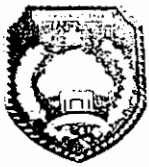
Universitas Terbuka

BIODATA PENELITIAN

Nama : Hari Affandi
NIM : 017981424
Tempat dan Tanggal Lahir : Pangkalan Bun, 15 Januari 1977
Registrasi Pertama : 2011.2
Pendidikan : S1 Teknik Informatika
Riwayat Pekerjaan : 1. CPNS Pemda Kab. Ktw. Barat 2006
2. PNS Pemda Kab. Ktw. Barat 2007 - sekarang
3. Kasubag Keuangan Kantor Kec. Kotawaringin Lama
Kab. Ktw. Barat 2008 - 2011
4. Kasi Arsip dan Dokumentasi Daerah pada KPAD Kab.
Kotawaringin Barat 2011 - sekarang
Alamat Rumah : Jl. Akhmad Wongso Perumahan Bukit Permata Blok A/11
RT. 24 Kelurahan Madurejo Pangkalan Bun
Kab. Kotawaringin Barat Prov. Kalimantan Tengah
No. Telp/HP : 082158908308

Pangkalan Bun, Juni 2013
Yang membuat,

HARI AFFANDI
NIM. 017981414



PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
BADAN KESATUAN BANGSA POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

14/41330.pdf

Jln. Jend. Sudirman No. 18 Telepon (0532) 21195 Fax : 21504

PANGKALAN BUN 74111

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor 300 / 62 / Kesbang.III / 2013

- Dasar : Surat Permohonan Izin Penelitian dari Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Palangka Raya Universitas Terbuka, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 515/UN31.45/LL/2013 Tanggal 08 April 2013.
- Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan Bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 59 Tahun 2008 tentang Tata Cara Pemberian Izin Penelitian / Pendataan bagi setiap Instansi Pemerintah maupun Non Pemerintah

Dengan ini diberikan kepada :

Nama **HARI AFFANDI**
N I M 017981424
Kegiatan Penelitian Penelitian untuk Tugas Akhir Program Magister, Program Pascasarjana
Yang akan dilaksanakan Universitas Terbuka Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Palangkaraya
Jenjang S - 2

Akan menyusun Tesis yang berjudul

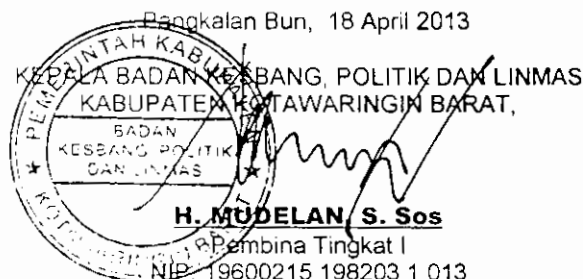
" PENGELOLAAN ARSIP SEBAGAI UPAYA PELESTARIAN SUMBER INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN "
(Studi Implementasi UU No. 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan di Kabupaten Kotawaringin Barat)

Lama kegiatan : 3 (Tiga) Bulan, Dari Tanggal 18 April 2013 s/d 18 Juli 2013.

dengan ketentuan sebagai berikut

1. Sebelum melakukan Penelitian / Observasi yang bersangkutan harus melaporkan diri kepada Pemerintah setempat dengan menunjukan surat ini.
2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak berkaitan dengan judul penelitian.
3. Agar mentaati ketentuan Peraturan Perundang - Undangan yang berlaku dan menghormati adat istiadat setempat
4. Surat izin ini hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah, sewaktu - waktu dapat dibatalkan bila disalahgunakan.
5. Selesai melakukan penelitian harus menyampaikan laporan hasilnya kepada :
Bupati Kotawaringin Barat.
Cq. Kepala Badan Kesbang, Politik dan Linmas Kab. Kotawaringin Barat.
6. Surat izin berlaku sejak dikeluarkan

Demikian surat izin ini diberikan dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Tembusan disampaikan kepada yth

1. Gubernur Kalimantan Tengah ;
Up. Kepala Badan Kesbang, Politik dan Linmas Prov. Kalteng di P. Raya ;
2. Bupati Kotawaringin Barat di P. Bun
3. Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka bangunan Daerah Kab. Kobar di P. Bun ;
4. Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kab. Kobar ;
5. Kepala UPBJJ-UT Palangka Raya di Palangka Raya
6. Mahasiswa Yang bersangkutan

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pelayanan

1. Sebagai Lembaga Kearsipan Daerah, tentu tidak hanya ketersediaan arsip saja yang dapat dilayankan, karena itu jenis layanan apa saja yang ada?
2. Ketanggapan petugas dalam merespon keinginan pengunjung apakah sudah cepat dan tepat
3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
4. Fasilitas Layanan
5. Lokasi/tempat
6. Suasana Layanan
7. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung
8. Keakuratan Informasi yang disampaikan dengan kenyataan
9. Kesungguhan petugas dalam memberikan layanan

B. Penyelenggaraan Kearsipan

10. Perencanaan dan Alokasi anggaran bidang Kearsipan
11. SDM Pengelola Kearsipan
12. Kesadaran Pencipta Arsip

Lampiran Transkrip Wawancara 1

Tema : Jenis Pelayanan

TRANSKIP WAWANCARA

1. Sebagai Lembaga Kearsipan Daerah, tentu tidak hanya ketersediaan arsip saja yang dapat dilayankan, karena itu jenis layanan apa saja yang ada?

“Jenis layanan kearsipan yang kita sediakan meliputi layanan peminjaman arsip inaktif dan statis, layanan penggandaan, pembinaan kearsipan pada instansi unit kerja serta layanan lain yang dimungkinkan adanya dukungan fasilitas misalnya alih media arsip tekstual menjadi arsip digital” (wawancara dengan Ibu Rahmelia staf pada Seksi Arsip dan dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 22 april 2013)

“Selain perpustakaan yang menyediakan bahan pustaka disini juga menyediakan layanan kearsipan yaitu berupa arsip-arsip yang dapat diakses oleh pengguna misalnya arsip-arsip tentang sejarah budaya suatu bangsa atau daerah dan ini bisa dijadikan rujukan bagi para pencari data baik sebagai bahan referensi untuk penelitian maupun untuk menambah pengetahuan. Jadi disinilah fungsi utama dari lembaga kearsipan yaitu menyediakan arsip-arsip yang bernilai sejarah selain arsip inaktif. Disamping itu saat ini telah dilakukan penduplikatan arsip dalam bentuk informatika ini berlaku terutama bagi arsip vital sebagai arsip aset milik daerah seperti surat-surat tanah, tapal batas, surat kendaraan operasional milik pemda yang telah kita alih mediakan dari arsip tekstual ke arsip elektronika” (wawancara dengan Rika Ayu Roselina, A.Md staf pada Seksi Arsip dan dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 22 april 2013)

Lampiran Transkrip Wawancara 2

Tema : Ketanggapan Petugas dalam merespon keinginan pengunjung

TRANSKIP WAWANCARA

1. Bagaimana ketanggapan petugas dalam merespon pengunjung apakah sudah dianggap tepat dan cepat?

“Respon petugas sudah cukup baik, mereka bersikap cepat dalam memberikan pelayanan kepada kita, misalnya kalau kita memerlukan arsip tentang tapal batas maka mereka dengan cepat mencarikan arsip yang kita perlukan” (wawancara dengan informan pertama tanggal 22 April 2013)

“Ketepatan dan tanggapan pegawai Arsip saya rasa sudah cukup baik sistem penemuan arsipnya nya juga sudah cepat karena sudah terinput dalam komputer, dan istilahnya ada daftar khasanah arsipnya sehingga memudahkan pelayanan dalam menemukan arsip-arsip yang kita butuhkan” (wawancara dengan informan kedua, tanggal 22 April 2013)

“Saya cuman bisa bilang salut dengan perkembangan perpustakaan dan bidang kearsipan sudah banyak perubahannya sekarang. Begitupun dengan kegiatan-kegiatan yang mereka selenggarakan cukup menarik dan berhasil mencuri perhatian pengunjung. Ini saya rasa salah satu terobosan yang berhasil yang mereka lakukan terutama untuk memancing pengunjung dan memperkenalkan program kegiatannya yang ada di perpustakaan dan kearsipann kepada publik” (wawancara dengan informan ketiga, tanggal 22 april 2013)

Lampiran Transkrip Wawancara 3

Tema : Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

TRANSKIP WAWANCARA

1. Bagaimana dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

“Jujur saja kami sangat merasa senang apabila ada kunjungan, ini sebagai tanda keberadaan depo arsip dan fungsi kami sudah mulai dikenal karenanya kami betul-betul memberikan kesan sebaik mungkin. Walaupun mungkin dari segi fasilitas masih dianggap kurang tetapi ada hal lain yang mesti kami citrakan yaitu sikap petugas dalam menghadapi tamu” (wawancara dengan informan pertama, tanggal 22 april)

“Yang saya rasakan petugasnya rapi dan tidak ketus ini kesan pribadi saya begitu juga apa yang kita tanyakan terkait dengan hal-hal kearsipan. Saya pernah menanyakan tentang JRA Keuangan. Ceritanya waktu kami sama-sama mengisi materi disuatu acara sosialisasi yang diselenggarakan oleh bagian Tapem Setda pada tahun yang lalu. Ternyata materi kearsipan yang disampaikan menarik juga, banyak hal-hal yang sebelumnya tidak kami ketahui karena memang bidang kearsipan ini kan masih belum begitu familiar ya, apalagi seperti kita-kita ini, sedangkan mereka kan sudah tugasnya jadi penguasaannya beda lah” (wawancara dengan informan kedua tanggal 22 april 2013)

“Saya pernah berkunjung kesana dari hasil kami wawancara kesannya petugas cukup menguasai terhadap alur-alur tugasnya, cara mereka berkomunikasi juga baik” (wawancara dengan informan ketiga tanggal 22 april 2013)

“Kami dilayani dengan baik, petugas mencari arsip yang kami perlukan dan menemani kami selama berada disana, prosedur pelayanan tidak begitu panjang semuanya simple saja. Ketika datang kita diminta mengisi buku tamu, memperlihatkan kartu identitas kemudian mengisi pada form peminjaman arsip” (wawancara dengan mahasiswa IPDN tanggal 22 april 2013)

“Jika bertanya tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan masalah-masalah kearsipan kita mendapatkan penjelasan dengan baik. Bagi saya ini sudah menunjukan kemampuan petugas dalam menguasai hal-hal yang berkaitan dengan masalah kearsipan” (wawancara dengan informan kelima tanggal 22 april 2013)

2. Bagaimana pengetahuan/kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan?

“Dalam tiap tahun kita selalu menugaskan pegawai untuk mengikuti bimtek dan diklat yang diselenggarakan oleh ANRI maupun provinsi. Kegiatan diklat dan bimtek ini kita bisa browsing jadwal kegiatannya, jadi sangat banyak macamnya tinggal kita memilih mana yang paling dianggap cocok terutama untuk kebutuhan organisasi. mengingat bahwa faktor SDM ini amat penting sebagai factor penggeraknya karena itu terus dilakukan upaya peningkatan kapasitas aparatur yang memiliki keahlian dan skil yang memadai terhadap bidangnya” (wawancara dengan Kepala Kantor tanggal 22 april)

Universitas Terbuka

Lampiran Transkrip Wawancara 4

Tema : Fasilitas layanan (sarana prasarana, peminjaman arsip)

TRANSKIP WAWANCARA

1. Bagaimana dengan fasilitas layanan (sarana prasarana kearsipan) apakah sudah dirasa cukup menurut bapak?

“Saya pernah berkunjung kesana ketika saya mencari peta eks transmigrasi tahun 1998. Kalau menurut pandangan saya sudah cukup baik ya, ruangan pengolahan cukup rapi bersih dan ber ac, tempat penumpukan arsip kaca juga ada. Apalagi kalau gedung depo arsip yang baru sudah jadi wah tambah semakin terdepan karena saya pernah dilihat denah bangunan dan ruangnya”. (wawancara dengan Winarno tanggal 23 april)

“Termasuk lumayan lah seukuran organisasi yang hitungannya baru berdiri ya, sarana kearsipannya saya rasa sudah standar. Walaupun saya bukan orang arsip tapi kalau saya perhatikan fasilitas sarana kearsipannya sudah bagus misalnya rak arsip, boks arsip, kesing sudah standar” (wawancara dengan informan kedua tanggal 23 april 2013)

“Kaget ternyata begini toh penanganan arsip tidak sepele yang kita bayangkan sebelumnya, begitupun sarana simpan arsip nya yang saya perhatikan ternyata juga disesuaikan dengan kebutuhan dan berstandar. Cuman dari segi fasilitas pendukung layanan yang lainnya yang masih dirasa sangat minim seperti ruangan Depo Arsip tidak dilengkapi dengan AC begitupun kursi meja sudah tidak begitu bagus malah ada yang sudah rusak. Ini sekedar saran saja kalau bisa kedepannya disetiap sudut-sudut ruangan mesti dipasang blower untuk penghisap debu agar sirkulasi udaranya tetap stabil dan fresh.” (wawancara dengan staf DPKD tanggal 23 april)

“Kalau menurut saya sarana simpan arsip dan sistem pengolahan sudah lumayan baik lah ya walaupun masih manual. Tetapi yang saya tangkap juga ketersediaan sarana prasarana untuk kenyamanan pengunjung yang belum bisa memuaskan, kesannya hanya seadanya. Sangat jauh berbeda dengan ketersediaan sarana prasarana yang ada diruang baca perpustakaan, tapi saya rasa kalau mereka sudah memiliki gedung baru mungkin sarana prasarana pendukung lainnya sudah dapat terwujud” (wawancara dengan informasn ketiga tanggal 23 april 2013)

“Alhamdulillah sarana kearsipan yang kita gunakan sudah mengikuti standar yang dibenarkan, cuman disaat ini ketersediaan rak arsip yang harus kita adakan lagi karena mendesak, tinggal beberapa rak saja yang masih tersisa kosong apalagi volume arsip yang dihasilkan selalu terus bertambah. Jadi saya rasa apabila tidak diiringi dengan pagu anggaran yang cukup maka dampaknya yaa kepada layanan kearsipan itu sendiri, karena fungsi penyelenggaraan kearsipan adalah menjamin ketersediaan arsip yang memiliki nilai informasi penting ini sebagai bentuk dalam memberikan pelayanan yaitu ketersediaannya arsip dengan cara mudah ditemukan dan terjaga keestariannya, nah untuk menjamin ketersediaan arsip inilah diperlukan anggaran yang memadai untuk operasional kegiatan, termasuk fasilitas sarana prasarana nya”. (wawancara dengan Rika staf Pengadministrasian Kearsipan pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat pada tanggal 24 april 2013).

2. Bagaimana dengan fasilitas layanan (peminjaman arsip) apakah sudah dirasa cukup menurut bapak?

“Fasilitas layanan peminjaman arsip dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan frekuensi pengolahan hal ini dilakukan sebagai upaya menambah koleksi arsip-arsip yang dapat diakses oleh pengunjung. Untuk meningkatkan jumlah arsip yang siap untuk diakses diperlukan sebuah upaya salah satunya adalah memberikan semangat kerja dan kenyamanan bagi petugas karena SDM merupakan factor penggerak. Sejak agustus 2011 pengelolaan arsip ini kita pindahkan ke kantor utama yang beralamat di jl. Sutan Syahrir No. 15 pangkalan bun, begitu sudah menjadi data masak barulah arsip-arsip ini kita kembalikan lagi ke depo arsip untuk kemudian disimpan dan ditata sesuai rak-rak yang sudah ditentukan berdasarkan nama SKPD. Dengan pindahnya pengelolaan arsip ini dari segi kesehatan juga akan lebih baik, karena kondisi suhu dan udara di sana kurang baik bagi kesehatan selain itu keberadaan staf akan menjadi terpantau dan tingkat frekuensi jumlah hasil pun akan menjadi meningkat. Hal ini terbukti dengan meningkatnya frekuensi jumlah arsip inaktif yang telah diolah yaitu dari tahun 2011 s/d 2012 meningkat sekitar 75 % arsip yang dihasilkan” (wawancara dengan kepala KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 26 april 2013)

“Namun walaupun terus bertambah nya presentase pengolahan arsip hingga siap diakses oleh pengguna arsip, bukan menjamin kualitas layanan kearsipan secara keseluruhan. Bahwa tingkat kepuasan pengunjung bukan saja dari ketersediaan data/informasi yang mereka butuhkan secara cepat dan tepat, tetapi pelayanan harus memiliki standar pelayanan” (wawancara dengan staf pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 26 april 2013)

3. Jenis arsip yang dapat diakses disini ada dua yaitu arsip statis dan inaktif. Arsip statis yang seperti apa yang dapat dipublikasikan kepublik?

“Pengelolaan arsip statis dikategorikan sebagai arsip yang mengandung informasi permanen digunakan sebagai informasi dan bahan bukti sejarah budaya dan bangsa. Sesedikit apapun arsip statis harus tetap dikelola dengan baik, selain dipelihara dan dilestarikan. Arsip statis yang ditangani ada yang bersifat terbuka maka dapat dilayankan kepada masyarakat. Namun ada juga arsip-arsip tertentu yang karena sifatnya tidak dapat dibuka untuk umum, misalnya arsip yang berkaitan dengan SARA, menyangkut privasi seseorang, masalah pertanahan, masalah perbatasan wilayah/daerah, arsip yang apabila diketahui pihak lain dapat merugikan kepentingan daerah/ nasional, mengganggu/mengancam keamanan negara, atau apabila dibuka dapat mengganggu proses penegakan hukum” (wawancara dengan staf pada Seksi Arsip dan Dokumentasi pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 26 april 2013)

4. Apakah ada permasalahan dalam melaksanakan pengelolaan arsip statis? Karena apabila dilihat dari jumlah hasil capaian prosentasenya cukup jauh berbeda antara jumlah arsip inaktif dan statis?

“Adanya selisih jumlah pengolahan arsip yang cukup jauh antara inaktif dan statis ini dikarenakan ketersediaan arsip inaktif lebih mudah didapat mengingat arsip yang berada di depo arsip saat ini sangat banyak sekali, maka harus segera untuk ditangani agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kerusakan yang disebabkan oleh faktor biota maupun dari unsur manusianya sendiri. Sebetulnya tidak ada keharusan dalam aturan misalnya Lembaga Kearsipan daerah harus lebih banyak menangani arsip statis daripada inaktif, dalam undang-undang 43/2009 dijelaskan bahwa Arsip daerah Kab/kota wajib melaksanakan pengelolaan arsip statis, ini berarti bahwa sudah kami laksanakan. Namun sebagai Lembaga Kearsipan Daerah apapun kondisinya, kedepan kami akan lebih memfokuskan penanganan arsip statis karena inilah fungsi yang sesungguhnya. Jadi arsip daerah kab/kota ini selain wajib menangani arsip statis juga menangani arsip inaktif yang retensinya sekurang-kurangnya sepuluh tahun, jadi bukan mengelola arsip inaktif dibawah retensi sepuluh tahun seperti saat sekarang ini. Untuk itu kami akan lebih selektif lagi untuk menerima arsip dari manapun asalnya, jangan lagi malah ujung-ujungnya kami yang malah kewalahan. Selain itu juga akan terus dilakukan akuisisi atau penarikan arsip yang dianggap statis baik dilingkungan SKPD maupun dari masyarakat. Ini penting saya sampaikan jadi semata-mata demi terwujudnya ketersediaan arsip yang autentik dapat dipercaya sekaligus menjaga kelestarian terhdap arsip itu sendiri.” (wawancara dengan Arsiaris pada Seksi Arsip dan Dokumentasi pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 26 april 2013)

5. Dari sekian banyaknya informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat ada sebagian informasi yang dapat diakses yaitu arsip. Karenanya sebagai lembaga kearsipan daerah yang menghimpun segala macam arsip yang bernilai informasi penting dan

permanen, terkait dengan hal tersebut kegiatan penyelenggaraan kearsipan seperti apa saja yang dilakukan?

“Upaya yang sudah kita lakukan yaitu penyelamatan arsip dalam hal ini arsip-arsip yang bernilai informasi penting dan bersifat permanen, pengelolaan dan penataan arsip, perawatan dan pemeliharaan arsip serta layanan kearsipan. Arsip-arsip yang sudah terkelola dengan baik inilah yang nantinya akan dapat diakses. Karena itu kita juga berupaya selalu mengikuti pada standar kaidah kearsipan” (wawancara dengan Arsiparis pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 27 April 2013)

6. Bisa dijelaskan proses penanganan arsip yang dilakukan dan apakah pengelolaan arsip ini sudah mengikuti pada standar kaidah kearsipan?

“Proses penanganan arsip ini kita lakukan secara bertahap yang kita mulai dari arsip kacau dulu dan yang kita utamakan arsip-arsip yang lebih lama, pertimbangannya kalau terlalu lama tidak ditangani dikuatirkan kondisi arsip akan menjadi rusak. Sebagai tahapan proses, pertama adalah arsip yang berasal dari SKPD selanjutnya dipilah atau dinilai untuk mengetahui mana yang termasuk dalam kategori arsip dan mana yang tidak. Pada tahap kedua yaitu pendeskripsian arsip pada tahapan ini semua berkas atau arsip diberikan keterangan pada lembar kartu deskripsi yang memuat kode klasifikasi arsip, nomor series yaitu nomor identitas surat, unit kerja, isi (perihal) berkas, tahun terciptanya arsip, retensi yaitu apabila arsip yang diolah merupakan arsip inaktif, tingkat keaslian, kondisi arsip dan jumlah arsip. Berdasarkan pada kartu deskripsi inilah arsip tersebut dikelompokkan berdasarkan sistem nomor dengan pola klasifikasinya sebagai dasar penomoran yang terdiri dari 000 (umum) sampai dengan 900 (Keuangan) serta asal usul terciptanya arsip (SKPD). Tahap ketiga yaitu entry data maksdunya setelah arsip terkelompok dan di deskripsi maka selanjutnya arsip-arsip ini dientry dalam sistem database, tahap keempat setelah di Entry maka selanjutnya berkas/arsip dibungkus (kesing) dan diikat agar lembaran arsip tidak berhamburan atau terpisah. Tahap kelima disimpan dalam boks arsip dan diberi judul pada label yang telah disiapkan. Tahap keenam, boks arsip disusun pada rak-rak yang telah disiapkan. Penempatan boks arsip ini juga berdasarkan pada usul arsip (SKPD) dan jenis arsip yaitu arsip inaktif dan arsip statis. Selanjutnya tahapan terakhir yaitu Arsip siap untuk diakses. Dalam tahapan ini petugas kearsipan memberikan pelayanan jasa kearsipan bagi para pengguna yang membutuhkan isi/nilai yang terkandung dari arsip-arsip yang telah diolah tersebut” (wawancara dengan staf pada Seksi Arsip dan dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal, 27 april 2013)

7. Bagaimana dengan sistem pola klasifikasi?

“Dalam sistem pengelolaan arsip pada umumnya yang digunakan adalah sistem abjad, sistem masalah, sistem nomor, sistem tanggal dan sistem wilayah. Tinggal tergantung sesuai dengan kebutuhan mana yang paling dianggap cocok diantara kelima sistem pengelolaan tersebut. KPAD Kab. Ktw. Barat dalam melakukan

Lampiran Transkrip Wawancara 5

Tema : Lokasi/tempat Strategis

TRANSKIP WAWANCARA

1. Terkait dengan lokasi/tempat depo arsip yang ditempati saat ini menurut bapak apakah sudah dianggap strategis?

“Posisi kantor kita memang strategis tepatnya di kompleks perkantoran, di bagian barat bersebelahan dengan Kantor Pengadilan, bagian timur bersebelahan dengan Badan Kepegawaian dan sekitar lima ratus meter kantor Bupati Kotawaringin Barat, sedangkan bagian utara berhadapan dengan RSUD Sultan Imanudin Pangkalan Bun, sehingga tempatnya menjadi mudah di lihat dan mudah di cari oleh pengunjung” (wawancara dengan petugas pada seksi arsip dan dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 29 april 2013)

“Saya senang sekali kesini mana tempatnya bersih, nyaman dan dekat dari kantor kita (rumah sakit), tinggal nyebrang jalan trus bisa rileks sambil baca-baca buku. Kalau menurut saya memang sangat pas posisinya” (wawancara dengan pengunjung tanggal 29 april 2013)

“Iya memang kami merasakan keberadaan perpustakaan dan arsip ini sangat pas ya posisinya, baik dikomplek perkantoran dan tidak jauh juga dari perkampungan, persisinya dibelakang kantor ini kami bermukim disini. Kalau sudah siang sepulang sekolah kadang anak-anak kami bersama teman-temannya pamitnya ke perustakaan & arsip jadi cuman jalan kaki saja. Dan kami-kami sebagai orang tua sangat senang karena dekat dengan kantor perpustakaan & arsip sehingga anak-anak menjadi sering ke perpustakaan” (wawancara dengan masyarakat disekitar Kantor Perpusutakaan dan Arsip Kab. Ktw. Barat tanggal 29 april 2013)

“Sudah sangat stragegis ya.. pokoknya mudah dari segi akses, dari segi ketampakan mudah dilihat, apalagi kalau ketika mereka meyelenggarakan acara/ kegiatan-kegiatan wah mudah banget menarik perhatian pengunjung untuk mampir karena pas dipinggir jalan raya” (wawancara dengan pengunjung yang lain tanggal 29 april 2013)

2. Apakah ada kiat-kiat lain yang dilakukan untuk menarik perhatian pengunjung selain dilihat dari lokasi yang strategis?

“Keberadaan Perpustakaan dan Arsip memang tidak begitu membuat orang tertarik untuk datang, dengan upaya keras kami semua serta selalu mendapatkan arahan dan dorongan semangat dari pimpinan kita betul-betul sekarang dapat merubah image itu awal-awalnya yang kami lakukan adalah mulai merubah cat kantor dan pagar yang berbeda dengan kantor-kantor yang lain, peningkatan fasilitas prasarananya terus kami lakukan walaupun secara bertahap dan yang paling sangat strategis untuk menarik perhatian pengunjung ini yaitu kami sering menyelenggarakan kegiatan-kegiatan. Dan ini yang kami rasakan sangat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan yang akhirnya sekarang perpustakaan dan kearsipan sudah banyak dikenal masyarakat” (wawancara dengan petugas tanggal 29 april 2013)

3. Apa yang paling dirasa dengan adanya kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh KPAD?

“Sekarang KPAD banyak kegiatannya ya termasuk mengisi materi tentang kearsipan, ini sangat bagus sekali pak buat menambah wawasan perangkat desa dengan adanya pelatihan atau bimtek seperti ini kami jadi tau tentang fungsi dan peranan Lembaga Kearsipan, serta kami menjadi tau apa yang menjadi tugas-tugas kami dalam melaksanakan penyelenggaraan kearsipan. Nanti kami segera mengatur jadwal akan berkunjung ke KPAD terutama ingin melihat proses penanganan arsip” (wawancara dengan perangkat desa tanggal 30 april 2013)

Lampiran Transkrip Wawancara 6

Tema : Suasana Layanan Depo arsip

TRANSKIP WAWANCARA

1. Bagaimana dengan suasana layanan yang bapak/ibu rasakan di depo arsip saat ini?

“Suasananya serem dan sepi tambah lagi dilantai satu jadi gabung dengan gudangnya mereka (setda). Tapi nanti saya yakin kalau gedung depo arsip yang baru sudah selesai pasti akan berbeda. Yah maklum lah namanya juga gedung pinjem” (wawancara dengan staf pada seksi Perpustakaan KPAD Kab. Ktw. Barat, tanggal 01 mei 2013)

2. Bagaimana dan apa yang dirasakan terkait dengan suasana depo arsip saat ini, ada yang bilang serem dan sepi? Apakah sudah cukup nyaman karena beberapa hari yang lalu saya kok melihat dilantai satu itu juga banyak barang-barang perlengkapan milik setda yang juga disimpan disana, apakah mereka juga memiliki kunci sendiri

“Iya benar, saya rasa jelas tidak enak ya kalau begini karena tempat penyimpanan arsip ini jadi satu dengan barang-barang perkakas milik setda yang berada di ruang lantai satu yaitu di sisi barat ruangan tempat penumpukan arsip yang belum diolah sementara di sisi timur ruangan tempat barang-barang perkakas milik setda, Dan kami memaklumi saja karena gedung ini adalah milik setda kami hanya pinjam saja. Jadi ya tampak seperti ini lah...” (wawancara dengan ibu Rahmelia Pengolah Data Kearsipan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kab. Ktw. Barat tanggal 01 mei 2013)

“Dari segi faktor keamanannya sebetulnya tempat ini harus bersih dan steril dari unsur pengganggu seperti unsure biota. Sebetulnya tidak bisa digabung dengan gudang ini akan mengundang tikus atau binatang serangga lainnya. Insya allah pada tahun 2014 bangunan gedung depo arsip yang baru sudah dapat difungsikan dan saat ini sedang dalam proses pekerjaan penyelesaian pembangunan gedung depo arsip tahap ke dua’ (wawancara dengan Agung Winursito, Arsiparis pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 01 mei 2013)

3. Apabila dilihat dari Standar Pelayanan Minimal, apakah kondisi Depo Arsip saat ini sudah memenuhi standar pelayanan minimal dalam segi kenyamanan dan keamanan ?

“Standar Pelayanan Minimal merupakan kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada pihak lain/masyarakat dengan paling minimal. Kalau kita lihat kondisi Depo arsip yang kami tempati sekarang jauh dari konsep standar pelayanan minimal. Bagaimana mungkin kami memberikan pelayanan dengan paling minimal sedangkan kondisi yang ada sekarang sangat serba minim karena sangat minimnya fasilitas pendukung layanan berupa sarana prasarana tentu membuat tidak nyaman dan betah pengunjung” (wawancara dengan petugas tanggal 01 mei 2013)

Universitas Terbuka

Lampiran Transkrip Wawancara 7

Tema : Bentuk pemberian pelayanan (sikap) kepada pengunjung

TRANSKIP WAWANCARA

1. Apakah petugas sudah menunjukkan usaha pemeberian pelayanan terbaik kepada pengunjung?

“Menurut pribadi saya perhatian pegawai cukup baik. Baru kenal kadang malah cepat akrab karena komunikasinya nyambung. Seperti pada waktu memberikan pelayanan peminjaman arsip mulai dari ngisi buku kunjungan, pencarian arsip oleh petugas semuanya dilakukan secara baik. Tidak canggung dan cukup bersahabat” (wawancara dengan informan pertama, tanggal 01 Mei 2013 di ruang baca perpustakaan KPAD Kab. Ktw. Barat)

2. Bagaimana dengan keramahan petugas?

“Kesan saya petugasnya biasa-biasa saja itu, pelayanannya tidak ada yang terlalu istimewa banget dan saya pikir sikap mereka dipengaruhi oleh keadaan dengan fasilitas yang serba minim dan ini sangat jelas beresiko terhadap kepercayaan diri mereka ketika menerima tamu” (wawancara dengan informan kedua, tanggal 01 mei 2013 di kantor DPKD Kab. Ktw. Barat)

“Masalah sikap saya rasa itu relative ya, ada yang ramah dan ada pula yang kurang ramah tapi hatinya baik dalam memberikan layanan tulus. Jadi sebetulnya kalau bagi saya kurang pas juga kalau diukur dari keramahan petugas yang terpenting sebetulnya adalah ketulusannya dalam memberikan layanan, terkadang sikap ramah atau tidak itu malah sifat bawaan. Kalau yang saya tau mereka cukup ramah dan baik dalam memperlakukan kita” (wawancara dengan informan ketiga tanggal 02 mei 2013)

3. Bagaimana dengan sikap petugas apakah tidak membedakan dalam memberikan pelayanan?

“Saya kurang tau apakah ada perbedaan dalam memperlakukan pengunjung karena ketika saya kesana tamunya ya saya sendiri, jadinya saya tidak bisa membedakan tetapi kalau pada waktu yang bersamaan banyak pengunjung yang datang kita bisa tau cara mereka memperlakukan” (wawancara tanggal 02 Mei 2013 dengan informan pertama)

“Pengalaman saya mereka dalam menghadapi pengunjung cukup adil kok misalnya semua pengguna arsip ini yang akan meminjam atau mengembalikan arsip mendapatkan pelayanan yang baik tanpa membedakan status sosial” (wawancara tanggal 02 Mei 2013 dengan informan kedua)

“Petugasnya tidak memandang siapa yang akan meminjam atau mengembalikan arsip artinya menurut mereka siapa saja berhak untuk mengakses arsip tetapi hanya arsip yang bersifat terbuka untuk umum. Ini yang mereka terapkan dan saya tau itu, karena apabila arsip yang bersifat rahasia jatuh ketangan orang yang tidak berhak maka ini akan menjadi keteledoran yang parah dan mereka saya lihat sangat hati-hati dalam memperlakukan arsip-arsip yang bersifat tertutup untuk umum” (wawancara tanggal 02 Mei 2013 dengan informan ketiga)

Universitas Terbuka

Lampiran Transkrip Wawancara 8

Tema : Keakuratan informasi yang disampaikan dengan kenyataan

TRANSKIP WAWANCARA

1. Sejauhmana informasi yang diberikan kepada pengunjung tepat dan dapat dipertanggung jawabkan?

“Apa yang disampaikan kepada pengunjung jangan sampai salah dalam komunikasi karena ketidak tahuan yang pada akhirnya berakibat kekecewaan pengunjung. Nah terkait dengan informasi pelayanan, kami selalu berusaha menepati misalnya tentang keberadaan informasi arsip statis salah satunya adalah arsip-arsip tentang nilai sejarah suatu kerajaan, maka informasi atau arsip tersebut harus ada” (wawancara dengan Rika, A.Md Pengadministrasian umum pada seksi arsip dan dokumentasi KPAD Kab. Ktw. barat, tanggal 06 Mei 2013)

“Kejelasan informasi yang disampaikan petugas cukup akurat misalnya ketersediaan arsip yang ada dan arsip yang tidak ada, karena mereka (petugas) sudah tau betul dengan rutinitas kesehariannya jadi kita mendapatkan informasi secara detail” (wawancara dengan informan kedua tanggal 06 mei 2013)

“Pengalaman saya ketika ketemu petugas terkait dengan informasi, yang mereka sampaikan tidak ada masalah ya artinya antara informasi dengan kenyataan sama, bahasanya juga sederhana dan mudah dimengerti jadi kadang kalau ada penggunaan istilah arsip yang pas kebetulan kita tidak paham maka mereka kemudain menjelaskan” (wawancara dengan pengunjung tanggal 06 mei 2013)

Lampiran Transkrip Wawancara 9

Tema : Kesungguhan petugas dalam memberikan layanan

TRANSKIP WAWANCARA

1. Menurut ibu apakah sudah dirasa baik dari bentuk layanan terutama kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan?

“Iya cara mereka melayani baik dan tidak membedakan ini pengalaman yang saya rasakan” (wawancara dengan informan pertama tanggal 09 mei 2013)

“Tetap solid dalam melayani terutama terhadap konsisten waktu kerja saya rasa cukup baik ya sesuai ketentuan yang berlaku misalnya kita jarang menemui petugas disirkulasi layanan tidak ada ditempat walaupun pada saat itu pengunjungnya sepi” (wawancara dengan informan kedua tanggal 09 mei 2013)

Lampiran Transkrip Wawancara 10

Tema : Perencanaan dan alokasi anggaran

TRANSKIP WAWANCARA

1. Kita sepakat bahwa faktor anggaran merupakan penentu bagi kelancaran operasional kegiatan. Bagaimana dengan alokasi anggaran diseksi arsip dan dokumentasi selama ini?

“Selama ini kita baru sekali mendapatkan alokasi anggaran yang mencapai sebelas koma sekian persen, setelah itu turun antara dua sampai satu koma sekian persen saja. Angka dibawah 3% ini merujuk kepada kegiatan operasionalnya saja, bukan kegiatan fisik. Akibatnya yang terjadi adalah anggaran banyak tersedot ke fisiknya saja sementara belanja modal tidak dapat terpenuhi secara keseluruhan. Seperti peralatan penyimpanan arsip yang minim jumlahnya akan berdampak pada banyaknya arsip yang dihasilkan secara terus menerus, maka menjadi tidak dapat tertampung di peralatan penyimpanan maupun tempat yang tersedia. Kalau sudah seperti ini sulit rasanya untuk melakukan kegiatan penyusunan dan penyimpanan arsip. Jika keberadaan arsip tidak tertata dengan baik akan sulit menemukan kembali arsip ketika dibutuhkan secara cepat dan tepat apalagi dalam rangka untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna arsip” wawancara dengan staf pada Seksi Arsi dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 13 mei 2013)

2. Disebutkan oleh petugas tadi bahwa tiga persen dari keseluruhan pagu indikatif yang ada diperuntukan kepada kegiatan operasionalnya saja karena selebihnya banyak tersedot kepada kegiatan fisik termasuk pembangunan depo arsip. Ini berarti sudah menunjukan kearah perbaikan sarana prasarana kearsipan? Sebagai Pengguna Anggaran apa yang diharapkan dengan pengorbanan dalam menyisihkan sebagian anggaran ke kegiatan fisik seperti pembangunan depo arsip ini?

“Dengan berdirinya gedung depo arsip ini diharapkan perlahan-lahan dapat merubah image dimata masyarakat maupun dikalangan birokrasi sendiri yang masih memandang depo arsip sepi pengunjung, tempat yang kumuh dan sekumpulan arsip-arsip usang, maka KPAD Kab. Ktw. Barat berusaha mengubah stigma negative tentang Depo Arsip yang ada saat ini dengan membangun gedung depo arsip modern yang akan dilengkapi sarana prasarana yang bisa membuat para pengunjung dan pegawai nyaman dan betah, yang dilengkapi dengan pendingin udara, kursi dan meja baca yang nyaman, audio musik serta fasilitas-fasilitas lain. Namun karena terbatasnya alokasi anggaran

dalam tiap tahun maka kekurangan-kekurangan yang ada dapat dilakukan secara bertahap pula” (wawancara dengan Kepala KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 13 mei 2013)

3. Perencanaan yang sudah disusun apakah selalu terkover sesuai kebutuhannya?

“Kita sudah bersusah payah menyusun rencana program kegiatan sampai lima tahun kedepan, tentunya dalam penyusunan program kegiatan ini tidak hanya main susun saja tapi benar-benar melibatkan dari berbagai seksi untuk merangkum usulan kegiatan prioritas, namun begitu pada sampai pembahasan anggaran ternyata pagu indikatif kembali menyusut tidak lebih atau lebih sedikit dari tahun-tahun sebelumnya. Akhirnya kami dengan terpaksa mengurangi usulan kegiatan dari masing-masing bidang untuk mencukupi pagu indikatif yang telah ditentukan” (wawancara dengan Kasubag TU KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 13 mei 2013)

4. Berapa alokasi anggaran Pagu Indikatif untuk tahun ini

“Untuk tahun 2013 kita mendapatkan tambahan anggaran sebesar Rp. 12.500.000 dari pagu indikatif tahun sebelumnya yaitu Rp. 1.005.874.000, dari pagu indikatif tersebut teralokasikan untuk kegiatan pembangunan fisik seperti pekerjaan lanjutan pembangunan Depo arsip, pagar kantor, dan ruang audio visual, sehingga sisanya lah digunakan untuk kegiatan operasional dimasing-masing bidang sehingga kita tidak bisa berbuat banyak untuk memenuhi usulan program/kegiatan baru lainnya” (wawancara dengan staf perencanaan pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 13 mei 2013)

5. Apakah permasalahan keterbatasan anggaran dibidang kearsipan juga dialami oleh lembag-lembaga kearsipan di daerah yang lain?

“Permasalahan keterbatasan anggaran ini menjadi perbincangan umum yang rata-rata dialami oleh badan/kantor Perustakaan dan Arsip Dokumentasi Propinsi/kabupaten/kota seluruh tanah air dalam setiap pertemuan rakor wilayah. Kurangnya perhatian dari pemerintah menjadi tolak ukur berhasil tidaknya peningkatan kualitas layanan arsip, semakin kecil anggaran yang diberikan maka semakin besar ketertinggalan bidang kearsipan jika dibandingkan dengan bidang-bidang yang lain. Akhirnya akan berdampak kepada peningkatan kualitas layanan menjadi apa adanya sesuai dengan sarana prasarana yang ada pula”(waancara dengan Arsiparis pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 13 mei 2013)

Lampiran Transkrip Wawancara 11

Tema : SDM Pengelola Arsip

TRANSKIP WAWANCARA

1. Masalah kualitas SDM pengelola kearsipan adalah masalah yang rata-rata dihadapi oleh SKPD yaitu keterbatasan tenaga pengelola kearsipan atau arsiparis. Apakah kira-kira pendapat ini benar demikian?

“Di KPAD Kab. Ktw. Barat sendiri tenaga pengelola kearsipan yang bertugas di Seksi Arsip dan Dokumentasi berjumlah lima orang terdiri dari dua orang sesuai dengan kualifikasi pendidikan kearsipan dan tiga orang dari pendidikan umum. Keterbatasan tenaga pengelola kearsipan terutama yang ahli dan sesuai dengan kualifikasi pendidikan khusus bidang kearsipan menjadi kendala tersendiri. Bahkan tidak sedikit yang hanya memanfaatkan tenaga lulusan sekolah menengah, sehingga ada keterbatasan dalam penguasaan permasalahan-permasalahan di bidang kearsipan terutama di kalangan SKPD” (wawancara tanggal 15 Mei 2013)

2. Menyadari semakin pesatnya perkembangan informasi dan teknologi serta kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi, maka untuk mendukung proses penyerahan arsip ke KPAD Kab. Ktw. Barat agar setiap instansi perlu mempersiapkan SDM yang mampu melakukan seluruh proses penataan dan pengelolaan arsip hingga kepada tahapan penyerahan, dengan jalan menciptakan kualitas SDM Pengelola arsip yang terampil dan professional. Kira-kira berapa idealnya tenaga arsiparis yang dibutuhkan oleh SKPD?

“Dalam melakukan pengelolaan penataan arsip memang terdapat beberapa tingkat kesulitan yang pada akhirnya menghasilkan variasi pengelolaan karena itulah dibutuhkan minimal satu tenaga arsiparis ditempatkan pada satu instansi/lembaga (SKPD), akibat kekosongan tenaga arsiparis akan menghadapi permasalahan-permasalahan di bidang kearsipan yang tidak dapat tertangani secara keseluruhan karena tidak terkonsepnya sistem penyelenggaraan kearsipan secara baik” (wawancara tanggal 15 Mei 2013)

Lampiran Transkrip Wawancara 12

Tema : Kesadaran pencipta arsip

TRANSKIP WAWANCARA

1. Untuk mewujudkan ketersediaan koleksi arsip KPAD Kab. Ktw. Barat melaksanakan dua hal yaitu penyerahan arsip yang dilakukan oleh pencipta arsip (SKPD) dan akuisisi (penarikan arsip) baik dilingkungan SKPD maupun dari masyarakat. Terkait dengan penyerahan arsip yang dilakukan oleh SKPD, apakah ada kendala terkait dengan penyerahan arsip yang dilakukan oleh SKPD ini?

“Semestinya Organisasi/satuan unit kerja menyerahkan kepada kami arsip atau dokumen yang sudah bertahun-tahun tidak digunakan untuk kembali kami jaga kelestariannya sebab ada kemungkinan terselip arsip atau dokumen penting yang selama ini tidak terjaga dan terawat. Sebagai lembaga kearsipan daerah KPAD Kab. Ktw. Barat memiliki kewenangan untuk menghimpun segala macam jenis arsip, jadi kami dalam menghimpun arsip-arsip ini selain menerima arsip yang diserahkan oleh SKPD atau pemilik arsip karena kewajibannya menyerahkan arsip statis ke lembaga kearsipan juga melakukan akuisisi arsip istilahnya jemput bola karena kalau tidak demikian agak susah, dilakukan dengan cara menarik arsip-arsip statis dari instansi pencipta arsip maupun dari perorangan (masyarakat). Arsip yang kami terima biasanya dikelola oleh staf pada unit kearsipan SKPD yang tidak bertugas khusus menangani arsip serta tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang berhubungan dengan pengelolaan arsip. Selain itu petugas pengelola arsip pada SKPD sering kali memiliki tugas tambahan sehingga tidak begitu fokus pada tugas pengelolaan arsip. Kondisi ini membuat staf pengelola arsip yang ada tidak memiliki kesadaran akan pentingnya peran dan fungsi arsip bagi organisasi nya dan tentu saja membuat kesadaran akan pengelolaan arsip jadi rendah sebagai akibatnya pengelolaan arsip yang ada tidak dapat dilakukan secara baik.” (wawancara dengan staf pada Seksi Arsip dan Dokumentasi pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 18 Mei 2013)

2. Kesadaran dari pencipta arsip sangat menentukan terhadap kualitas arsip yang diserahkan dan menjamin stok arsip bagi Lembaga Kearsipan Daerah dalam melayani kebutuhan pengguna arsip. Kesadaran yang seperti apa yang diharapkan?

“Menurut saya bentuk kesadaran disini ada dua yaitu kesadaran untuk menyerahkan arsip-arsipnya ke Lembaga Kearsipan Daerah dan kesadaran akan pentingnya peran dan fungsi arsip karena apabila sudah ada kesadaran akan arti pentingnya arsip maka dalam penanganan atau dalam memperlakukan arsip pasti akan dikelola secara baik pula termasuk ketika arsip ini akan diserahkan ke

Lembaga Kearsipan Daerah maka kondisi arsipnya juga akan terjaga tidak lagi dalam kondisi arsip kacau. Ini penting lho karena nantinya akan menyangkut kualitas arsip itu sendiri, masa arsip yang tidak penting atau arsip sampah juga diserahkan ke kita ya untuk apa. Yang kita tangani disini adalah hanya arsip-arsip yang memiliki nilai informasi penting dan bernilai sejarah untuk informasi anak cucu kita” (wawancara dengan staf pada Seksi Arsip dan dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 18 Mei 2013)

3. Bahwa mungkin dengan rendahnya tingkat kesadaran SKPD dalam menyerahkan arsip-arsipnya ke Lembaga Kearsipan Daerah, ini berpengaruh terhadap ketidaktersediaannya arsip. Apakah benar adanya demikian?

“Adakalanya arsip-arsip yang dibutuhkan oleh pengguna kerap kali tidak tersedia pada kami, karena belum diserahkan oleh instansi si pencipta arsip. Atau bisa saja kemungkinan terjadi ketika ada yang nyari arsip ternyata arsipnya belum diolah sehingga mesti dicari terlebih dahulu dengan waktu yang lama. Kita bisa bayangkan dengan jumlah pegawai yang menangani arsip untuk skop kabupaten hanya ada lima orang saja, dengan volume arsip kacau seperti ini banyaknya tentu kami jadi kewalahan. Sebetulnya apabila arsip yang diserahkan kepada kami sudah dalam bentuk arsip jadi tentulah tidak seperti ini dan jujur saja semua arsip yang ada berawal dari arsip kacau istilahnya belum dilakukan pemilahan dari si pencipta arsipnya sehingga kami harus memilahnya terlebih dahulu untuk mengelompokkan mana yang tergolong arsip dan mana yang tidak tergolong arsip” (wawancara dengan staf pada Seksi Arsip dan Dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 18 Mei 2013)

4. Dengan adanya ketidak pahaman dari unit kearsipan (SKPD), berakibat kepada minimnya arsip-arsip yang diserahkan. Bagaimana sebetulnya arsip yang diserahkan oleh SKPD?

“Seyogyanya adalah Arsip inaktif yang disimpan selama beberapa waktu tertentu kemudian apabila sampai pada masa retensinya maka arsip inaktif ini perlu dinilai informasi yang terkandung didalamnya untuk menentukan nasib akhir arsip tersebut, apakah musnah, masih dipertahankan atau diserahkan ke KPAD Kab. Ktw. Barat. Apabila arsip ini dianggap arsip yang memiliki nilai informasi penting dan mengandung nilai sejarah maka agar menyerahkan arsip ini untuk disimpan abadi di Depo Arsip KPAD Kab. Ktw. Barat selaku lembaga kearsipan daerah yang memiliki kewenangan mutlak untuk itu” (wawancara dengan Arsiparis pada Seksi Arsip dan dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 18 mei 2013)

5. Berdasarkan data di tahun 2010 KPAD Kab. Ktw. Barat pernah mengirimkan surat edaran yang ditujukan kepada semua SKPD tentang penyerahan arsip, suratnya ditanda tangani oleh bapak Bupati, kemudain di tahun 2011 dengan perihal surat

yang sama juga. Terkait dengan hal tsb adakah kendala yang dihadapi khususnya dalam proses penyerahan arsip SKPD ke KPAD Kab. Ktw. Barat?

“Terkait dengan masalah penyerahan arsip ini, kami masih belum tau tentang jenis arsip apa yang mesti diserahkan dan batasan masanya.. Mungkin karena kurangnya sosialisasi saja kali ya, ditambah lagi tenaga fungsional arsiparis memang disini belum ada” (wawancara dengan Kasubag UKP pada Bappeda Kab. Ktw. Barat tanggal 18 Mei 2013)

6. Terkait dengan penyerahan arsip yang dilakukan oleh SKPD. Upaya Apa yang telah dilakukan dalam menghimpun atau menarik arsip?

“Sebetulnya tiap tahun selalu kami ada menyurati ke SKPD untuk menyerahkan arsip inaktif maupun statis, tapi ya itulah... kalau alasan ketidak tahuan saya rasa semestinya bisa saja mereka datang ke sini untuk menanyakan jenis dan masa arsip yang diserahkan itu seperti apa istilahnya koordinasi antar sektor” (wawancara dengan staf pada seksi Arsip dan dokumentasi pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 18 mei 2013)

7. Apakah ada kendala dalam melakukan pengelolaan arsip?

“Seharusnya kami sudah menerima arsip dalam keadaan arsip-arsip yang sudah dinilai/dipilah oleh SKPD selaku pencipta arsipnya, akibatnya apabila tidak dinilai/dipilah dan langsung diserahkan saja ke kami maka akhirnya kami yang kerepotan. Sering kali kami menemukan arsip yang bukan aslinya kadang begitu dientry disistem, kami menemukan lagi arsip-arsip sebelumnya yang sudah diolah dengan perihal dan nomor berkas yang juga sama, dan terkadang tidak sedikit arsip yang diserahkan juga lampirannya tidak lengkap. Maka agar pengelolaannya lebih efektif dan efisien arsip-arsip seperti ini akan kami kembalikan ketempat semula (tidak perlu diolah). Sedangkan menurut aturan yang ditetapkan arsip adalah merupakan satu kesatuan yang utuh dan autentik, sehingga dapat dipercaya keberadaanya dan bernilai manfaat” (wawancara dengan arsiparis pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 18 Mei 2013)

“Untuk mensiasati hal tersebut harus ada dukungan dan kerjasama dari para pencipta arsip (SKPD) dengan KPAD Kab. Ktw. Barat, karena begitu banyak sumber informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun dari institusi itu sendiri baik untuk keperluan penelitian, bahan bukti di pengadilan, sebagai bahan perumusan kebijakan organisasi pelaksanaan pembangunan kedepan, dan lain sebagainya. Yang jelas akan terjaminnya kelestarian sumber informasi penting yaitu arsip yang nantinya dapat diakses pengguna untuk berbagai kepentingan” (wawancara dengan staf pelayanan pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 18 Mei 2013)

8. Apa kaitannya tahapan pengelolaan arsip yang mesti dilakukan oleh SKPD terhadap KPAD Kab. Ktw. Barat?

“Tahapan ini akan sangat berkaitan dengan KPAD Kab. Ktw. Barat dalam menyelenggarakan pelayanan yaitu tersedianya arsip yang betul-betul bernilai informasi penting, karena kerap kali ditemukan arsip yang diserahkan ini adalah arsip hasil duplikasi (fotocopy) yang berlebih terkadang lampirannya juga tidak lengkap sedangkan arsip merupakan satu kesatuan utuh serta menggunakan aturan asli. Dokumen non arsip seperti ini yang dianggap tidak layak untuk diakses. Ini saya rasa karena bidang kearsipan masih dianggap sebelah mata oleh sebagian banyak orang, sehingga pengaruhnya kepada kegiatan kita menjadi terasa lebih berat karena dari segi kesadarannya juga kurang seakan-akan kita hanya bekerja sendiri tanpa dukungan dari para pencipta arsip untuk sama-sama peduli, dengan jumlah banyak sering kami menemukan dokumen-dokumen non arsip, karena banyaknya tumpukan dokumen/ berkas malah membuat ruangan menjadi tidak efektif dan sehat, padahal pada tahun 2009 sudah dilakukan sosialisasi tentang kearsipan dengan mengundang narasumber dari ANRI dan provinsi” (wawancara dengan Arsiparis pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 19 Mei 2013)

“Kondisi lain yang dijumpai adalah bahwa semua arsip-arsip yang diserahkan ternyata retensinya masih antara 4 sampai dengan 5 tahun yang sebetulnya masih tanggung jawab unit kearsipan SKPD. Hal ini menjadikan timbulnya inefisiensi dan ketidakefektifan dalam pengelolaan” (Wawancara dengan Kepala KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 19 Mei 2013)

“Penyerahan arsip ke Lembaga Kearsipan Daerah dilakukan bila arsip tersebut memang benar-benar bernilai penting. Instansi yang akan melakukan penyerahan arsip harus melakukan pemeriksaan terhadap arsip-arsip yang akan diserahkan. Bila didasarkan pada Jadwal Retensi Arsip, pemeriksaan dilakukan terhadap arsip yang memiliki nasip akhir “Permanen” dan telah melewati jangka waktu simpannya sekurang-kurangnya 10 tahun. Selain berdasarkan JRA bisa juga berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, misalnya pimpinan suatu instansi menganggap bahwa arsip-arsip tertentu pantas untuk segera diserahkan kepada Lembaga Kearsipan Daerah” (wawancara dengan staf pada Seksi Arsip dan dokumentasi pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 19 Mei 2013)

9. Mengingat keberadaan arsip statis di lembaga kearsipan sangatlah penting bagi suatu bangsa maka arsip statis yang bernilai sejarah sejatinya tidak lagi berada di pencipta atau di pemilik arsip tetapi berada di lembaga kearsipan. Apa yang mesti dilakukan untuk mendapatkan arsip statis sesuai dengan apa yang diharapkan?

“Untuk mendapatkan arsip statis tidak semua arsip masuk dalam kategori ini, bahkan sebagian besar arsip yang tercipta akan masuk dalam kategori arsip musnah. Untuk itu sebelum penyerahan arsip kepada Lembaga Kearsipan Daerah harus dilakukan terlebih dahulu penilaian atau penyeleksian yang

dilakukan oleh petugas unit kearsipan pada masing-masing SKPD. Sehingga dapat lah diketahui arsip yang masih bernilai guna dan arsip yang sudah tidak bernilai guna” (wawancara dengan staf pada Seksi Arsip dan dokumentasi pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 19 Mei 2013)

10. Tidak sesuai nya arsip-arsip yang diterima dari SKPD sebagaimana yang diharapkan dilatarbelakangi oleh factor apa?

“Sebetulnya hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman tentang pengelolaan arsip. Oleh sebab itu perlu adanya pengelolaan arsip secara baik, benar dan prosedural yang dilakukan oleh si pencipta arsipnya. Dan harus merubah image bahwa menempatkan arsip ini sebagai informasi terekam tidak hanya sebagai sampah aktifitas organisasi saja. Karenanya perlu dilakukan kegiatan sosialisasi kearsipan, sekitar bulan juni nanti kami akan menyelenggarakan kegiatan sosialisasi” (wawancara dengan staf pada Seksi Arsip dan dokumentasi pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 19 Mei 2013)

11. Untuk meningkatkan kesadaran akan arti pentingnya arsip perlu dilakukan kegiatan sosialisasi kearsipan? Apa program strategis dalam meningkatkan kapasitas penyelenggara aparatur dibidang kearsipan?

“Dulunya pada tahun 2009 saya masih bertugas di seksi Arsip, kami pernah menyelenggarakan kegiatan sosialisasi kearsipan ini dengan mengundang seluruh pimpinan dan staf pengelola kearsipan SKPD se Kobar, tidak main-main narasumber kami datangkan langsung dari ANRI. Mungkin karena sekarang banyak pegawai yang telah dimutasi kebidang lain atau pensiun ditambah lagi peraturan-peraturan tentang kearsipan ini memang masih belum banyak diketahui, buktinya saja coba kita lihat bagaimana penataan dan pengelolaan arsip dimasing-masing unit organisasi.. Maka sekiranya memang perlu lagi dilaksanakannya kegiatan sosialisasi kearsipan bagi SKPD se-kobar” (wawancara dengan staf perpustakaan pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 21 Mei 2013)

“Memang diperlukan tenaga pengelola kearsipan yang memiliki keterampilan dan keahlian khusus apalagi menghadapi jumlah arsip keuangan yang begitu banyaknya, bayangkan tiap tahun ribuan berkas yang dihasilkan karena kami menyimpan arsip-arsip tersebut dari semua SKPD. Permasalahan lain pegawai yang merasa enggan dan belum siap ditunjuk yang betul-betul mau serius menangani kearsipan. Dan kami sangat mengharapkan adanya sosialisasi dan pelatihan tentang kearsipan untuk membantu kami dalam melakukan pengelolaan arsip secara baik agar kelak kami tidak mendapat kesalahan” (wawancara dengan Kasubag UKP pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 21 Mei 2013)

“Sosialisasi tentang kearsipan sangat penting agar para pengelola kearsipan tidak ketinggalan informasi maupun pengetahuan apalagi pemerintah pusat saat ini sudah mengeluarkan PP No. 28 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2009 tentang kearsipan. Karena itu direncanakan pada bulan Juni 2013 nanti kami akan menyelenggarakan kegiatan ini dengan mengundang semua Kasubag UKP beserta satu orang staf yang menangani urusan kearsipan pada SKPD masing-masing, sekretaris desa/kelurahan serta satu orang pegawai pada tata usaha sekolah. Kita harapkan memang setelah mengikuti kegiatan ini adanya satu pemahaman tentang arti pentingnya arsip sehingga pengelolaan arsip dari awal hingga arsip ini diserahkan ke kami betul-betul telah melalui serangkaian proses ketat jadi tidak lagi arsip yang diserahkan adalah arsip sampah” (wawancara dengan staf pada Seksi arsip dan dokumentasi KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 21 Mei 2013)

12. Apa upaya lain untuk meningkatkan kesadaran penyelenggaraan kearsipan khususnya dilingkungan Pemerintah Kab. Ktw. Barat?

“Pembinaan arsip sebagai salah satu cara agar dapat mengarahkan terwujudnya tata kelola arsip di desa/kelurahan yang semakin efektif karena dari realita yang ada masalah pengelolaan arsip desa belum mendapatkan perhatian yang cukup karena dari pemerintah desa sehingga ketika arsip diperlukan sering kali ditemui berbagai permasalahan terutama pada saat pemeriksaan oleh inspektorat, seperti rusak dikarenakan tidak adanya pemeliharaan yang cukup, hilang karena sistem pengelolaannya yang tidak mengikuti aturan atau kaidah yang benar, pergantian masa jabatan kepala desa arsipnya juga ikut dibawa pulang dan sebagainya” (wawancara dengan Kepala KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 21 Mei 2013)

“Memperhatikan bagaimana rumitnya pengelolaan arsip, maka unsur SDM yang menangani bidang kearsipan ini perlu mendapat perhatian agar pengelolaan dan penataan arsip ini benar-benar terlaksana sesuai kaidah kearsipan. Dengan melalui sosialisasi dalam mengenalkan peraturan dan kebijakan, sistem dan prosedur, sebagai proses dalam meningkatkan pemahaman akan membangun kesadaran tentang pentingnya partisipasi aktif setiap komponen. Karena kunci permasalahan kearsipan serta solusinya sebenarnya terletak pada kesadaran, selanjutnya masalah kesadaran inilah yang menjadikan terpenuhinya tuntutan aspek lain, dengan kata lain bahwa kesadaran akan arti penting arsip yang masih rendah merupakan hambatan utama dalam pelaksanaan tata kearsipan instansi itu sendiri” (wawancara dengan Arsiparis pada KPAD Kab. Ktw. Barat tanggal 21 Mei 2013)