

Pengantar Layanan Informasi

Toto Widyarsono, S.S., M.Si.



PENDAHULUAN

Dengan mempelajari modul ini Anda akan mendapat gambaran mengenai tugas dan fungsi yang diemban oleh suatu unit layanan informasi kearsipan. Modul ini juga sebagai dasar untuk memahami lebih lanjut fungsi suatu unit layanan dalam memberikan jasa kepada para pengguna arsip.

Materi dalam modul ini mempelajari tentang tugas dan fungsi layanan informasi pada suatu organisasi atau lembaga kearsipan sebagai sumber penelitian. Komponen apa saja yang diperlukan dalam rangka layanan informasi arsip kepada pengguna. Fasilitas apa saja yang harus disediakan dalam menjalankan tugas layanan kepada para pengguna

Setelah mempelajari modul ini, Anda diharapkan mengetahui dan memahami tugas dan fungsi layanan informasi di suatu organisasi kearsipan.

Secara khusus setelah mempelajari modul ini Anda diharapkan dapat:

- a. memberikan penjelasan definisi layanan informasi arsip;
- b. menjelaskan tugas dan fungsi layanan informasi arsip;
- c. mengetahui komponen-komponen dalam layanan informasi;
- d. mengetahui fasilitas yang diperlukan dalam layanan informasi kearsipan.

KEGIATAN BELAJAR 1

Unit Layanan Informasi

Arsip adalah naskah yang diciptakan atau dikumpulkan oleh suatu organisasi dalam rangka menjalankan fungsi dan kegiatannya dan disimpan oleh penciptanya karena arsip tersebut mempunyai kegunaan untuk kelanjutan administrasi atau untuk kegiatan penelitian. Walaupun arsip disimpan oleh organisasi yang menciptakannya ketika masih menjadi arsip dinamis, mungkin juga banyak arsip lebih bernilai untuk penelitian di luar organisasi atau di kemudian hari setelah menjadi arsip statis sebagai bagian warisan budaya yang menghubungkan masa lalu dengan masa sekarang.

Lembaga kearsipan berbeda dengan perpustakaan pada materi yang ditanganinya. Perpustakaan mengumpulkan tulisan yang disengaja diciptakan dan disebarakan secara luas untuk memenuhi kebutuhan informasi, pendidikan, hiburan atau untuk memperkaya pengetahuan pemakai umum. Kebalikannya, lembaga kearsipan menyimpan naskah atau dokumen yang tercipta untuk dikomunikasikan kepada pengguna tertentu, bahkan individu khusus dengan tujuan khusus. Naskah arsip merupakan hasil kegiatan yang direkam atau dicatat dan hanya dalam konteks kegiatan yang sama setiap naskah atau dokumen lainnya tercipta dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, arsip mempunyai sifat unik, tercipta sebagai hasil samping kegiatan sehari-hari, disimpan untuk kegunaan di masa yang akan datang baik oleh organisasi pencipta maupun oleh peneliti atau pengguna.

Keunikan arsip tidak hanya terletak dari bentuk materinya saja apabila dibandingkan dengan perpustakaan, tetapi juga pada tujuan dari pendokumentasian dari materi yang diciptakan. Materi kearsipan dapat terdiri atas berbagai bentuk yang memerlukan kondisi khusus dalam penggunaannya. Ciri khas materi kearsipan, misalnya naskah korespondensi, catatan harian, berkas kasus, memorandum, sirkular, dan naskah tekstual lainnya yang tidak diterbitkan. Mungkin juga terdiri atas dokumen yang diterbitkan dalam rangka kegiatan organisasi, misalnya laporan, direktori, poster atau iklan. Selain arsip tekstual atau kertas juga ada arsip nonkertas yang terdiri atas foto, film, rekaman suara atau arsip elektronik.

Walaupun bahan yang ditangani berbeda, antara perpustakaan dan kearsipan mempunyai kesamaan kegiatan dan kesamaan misi. Keduanya memelihara, mengorganisasikan dan menyediakan informasi dalam bentuk

dokumentasi. Perpustakaan dan kearsipan adalah institusi yang mempunyai misi memelihara memori kolektif untuk membuat akumulasi pengetahuan disediakan untuk penggunaan sekarang dan masa yang akan datang.

Suatu lembaga kearsipan dibentuk dengan harapan agar dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat, dan bagi pemerintah peranan lembaga kearsipan dapat menunjang pengambilan keputusan dalam melakukan tugasnya serta sejauh mana keberadaan lembaga kearsipan dapat memberikan sumbangan di bidang ilmu pengetahuan. Setidaknya ada beberapa sumbangan yang dapat diberikan oleh lembaga kearsipan kepada masyarakat, antara lain:

1. keberadaan lembaga kearsipan itu melestarikan warisan budaya masyarakat;
2. memberikan inspirasi dan rasa hormat terhadap kelampauan;
3. memberi kemungkinan kepada pengambil keputusan dan rakyatnya untuk belajar tentang masa lampaunya;
4. mengizinkan masyarakat untuk mengetahui secara jelas tentang hak-hak hukum mereka;
5. mengizinkan setiap individu untuk melihat secara jelas tentang episode kejadian tertentu atau tokoh-tokoh tertentu yang menonjol dalam kebudayaannya.

Dari uraian di atas terlihat bahwa arsip yang dipelihara dan disimpan pada lembaga kearsipan dimaksudkan bukan hanya melestarikan budaya bangsa, tetapi sekaligus juga sebagai sumber informasi yang bisa dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan salah satu dari pemanfaatan itu adalah sebagai bahan penelitian.

Layanan arsip adalah suatu proses penyediaan informasi yang dimiliki oleh suatu lembaga kearsipan untuk dapat disajikan kepada umum. Setelah arsip berada di tempat penyimpanan, seyogianya disusun suatu informasi tentang lokasi, volume, dan macamnya agar keselamatannya dapat diawasi, kemudian arsip dianalisis untuk ditentukan karakter dan kepentingannya, serta mempersiapkan sarana penemuan kembali untuk disediakan kepada publik mengenai arsip apa yang tersedia dan informasi yang dapat ditemukan didalamnya.

Pada kebanyakan literatur, layanan informasi dibahas dengan istilah akses dan jasa rujukan (*access and reference services*). Istilah akses merujuk pada istilah-istilah dan kondisi-kondisi tersedianya rekod atau informasi yang

dikelola oleh institusi arsip untuk dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh peneliti atau pemakai. Pengelolaan akses atau layanan mencakup pembuatan prosedur yang memungkinkan peraturan hukum dan persetujuan donor tetap diperhatikan, perlindungan arsip dari tindak kriminal, kerusakan atau penataan kembali. Sedangkan istilah *reference* (rujukan) adalah istilah umum yang digunakan untuk penyediaan fasilitas dan jasa di lembaga arsip yang dapat digunakan oleh pemakai atau peneliti apabila kesepakatan akses disetujui. Kegiatan ini mengandung pengertian bahwa petugas arsip bukan hanya membantu peneliti dalam mengidentifikasi, memilih, dan membaca arsip, tetapi juga membantu kegiatan menyediakan lingkungan yang sesuai untuk meneliti, membalas surat dan telepon serta menyediakan jasa reprografi untuk membantu peneliti dalam memperoleh salinan atau kopi arsipnya.

Berdasarkan istilah-istilah yang muncul dapat ditarik suatu pengertian bahwa suatu kegiatan yang dilakukan oleh petugas arsip membawa pengguna dan arsip (rekod) bersama untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Kegiatan layanan informasi arsip berdimensi luas dan bervariasi berdasarkan atas keterampilan intelektual, administrasi dan interpersonal. *Reference services* dapat dilakukan dalam ruang penelitian, lewat telepon, surat atau melalui faksimile maupun surat elektronik (*e-mail*).

Chalou (1984:255) menekankan bahwa layanan arsip adalah konvergensi tiga elemen, yakni peneliti sebagai orang yang mencari informasi, sekumpulan arsip yang menjadi sumber informasi dan staf atau arsiparis sebagai orang yang mempertemukan peneliti dan bahan arsip. Sementara Schellenberg (1966:231) menyoroti 2 aspek dari masalah penyediaan arsip untuk dipergunakan, yaitu kebijakan yang mengatur akses terhadap arsip dan kebijakan yang mengatur penggunaan arsip. Dalam hal akses, lembaga kearsipan perlu merencanakan tata cara dalam menentukan dan menerapkan pembatasan-pembatasan terhadap penggunaannya, sedangkan pada aspek yang kedua menekankan bahwa arsiparis harus berupaya agar bahan-bahan arsip dapat dipergunakan sepenuhnya dengan penghargaan yang beralasan atas keselamatannya, mempertimbangkan tuntutan peneliti pada masa kini untuk penggunaannya dengan mengingat tuntutan generasi selanjutnya untuk pemeliharannya.

Pelayanan kepada publik menurut Cook (1977:144) adalah lembaga kearsipan secara nyata berada dalam tuntutan permintaan oleh para ilmuwan agar mendapat fasilitas akses terhadap arsip. Dari tuntutan ini muncul tugas

ganda yang harus dilaksanakan, yakni mengelola dan mengomunikasikan arsip.

TUGAS DAN FUNGSI UNIT LAYANAN INFORMASI

Layanan informasi kearsipan adalah salah satu bidang kerja yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada para pengguna arsip, seperti Anda ketahui bahwa fungsi pokok suatu organisasi kearsipan adalah untuk mengolah dan mengatur arsip-arsip yang telah diserahkan untuk dapat digunakan bagi kegiatan pemerintahan, penelitian, dan kepentingan umum. Unit layanan adalah merupakan suatu unit yang melakukan fungsi layanan dari materi arsip yang telah diolah dan dipersiapkan oleh unit lain yang bersifat teknis, yaitu bagian pengolahan dan bagian penataan (depo arsip).

Pada dasarnya tugas layanan informasi mempunyai ruang lingkup yang berhubungan dengan aspek intelektual, interpersonal, dan administrasi. Dari ketiga lingkup tugas ini, berinteraksi dengan 4 komponen yang terdiri dari materi yang disajikan, pemakai (*user*), sarana/fasilitas, dan petugas pelayanan.

Ada beberapa layanan jasa informasi yang dapat diberikan kepada pengguna, yakni berikut ini.

1. Pemberian layanan informasi serta jasa penelusuran bahan arsip yang mengandung hak legal (hukum).
Termasuk di dalam kategori arsip ini adalah segala arsip yang berkaitan dengan masalah penduduk sipil atau catatan sipil. Data yang dapat dimanfaatkan dari arsip jenis ini berkaitan dengan masalah kelahiran, kematian, adopsi, perkawinan, baptisan, ahli waris, famili, dan *genealogy*.
2. Jasa penelusuran arsip yang bernilai kebugkutan.
Termasuk dalam kategori ini adalah arsip yang berkaitan dengan surat atau berkas arsip yang berisi informasi tentang keberadaan suatu organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini, bisa berupa akte pendirian suatu badan/perusahaan, peraturan perundangan yang memperkuat kedudukan organisasi, dan bukti tertulis lain yang dianggap berhubungan dengan keberadaan dan kedudukan suatu badan/perusahaan.
3. Jasa penelusuran arsip yang bernilai guna *informational*.
Termasuk dalam kategori ini adalah segala arsip yang memuat informasi yang dibutuhkan oleh berbagai kalangan, untuk berbagai kepentingan.

4. Jasa reproduksi atau transfer (alih) media arsip.
Reproduksi bisa dalam bentuk fotokopi, pembuatan *slide*, foto, mikrofilm, merekam kaset sejarah lisan, merekam video atau film atau *compact disc* (CD).
5. Pengelolaan referensi dan bahan pustaka serta dokumentasi kearsipan.
6. Sirkulasi hasil publikasi kearsipan.

Adapun tugas teknis sehari-hari yang dilakukan oleh unit layanan di suatu organisasi kearsipan adalah sebagai berikut.

1. Mengatur pemberian layanan konsultasi tentang pengenalan khazanah kearsipan baik perorangan maupun kelompok atau rombongan.
2. Mengatur pemberian layanan informasi serta jasa penelusuran kearsipan.
3. Mengatur semua tugas yang berhubungan dengan permintaan bahan kearsipan dengan unit penyimpanan dan penataan arsip.
4. Mengatur penelusuran, penyediaan bahan arsip serta melaksanakan jasa reproduksi atas permintaan pengguna arsip.
5. Mengatur penerimaan dan pengembalian arsip dari ruang transit atau depo arsip ke ruang baca atau ruang penelitian dan sebaliknya serta menjaga keselamatan arsip selama di ruang baca atau ruang penelitian.



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

Kunjungi kantor arsip, perpustakaan atau pusat dokumentasi. Pahami mekanisme pelayanan yang diberikan kepada para pengguna, kemudian bandingkan dengan isi modul ini!

Petunjuk Jawaban Latihan

Pelajari isi materi modul ini dengan baik, apabila ada kesulitan Anda dapat berdiskusi dengan teman atau tutor.

**RANGKUMAN**

Arsip sebagai naskah sezaman amat dibutuhkan dan berperan besar dalam memelihara memori kolektif masyarakat. Nilai informasi yang terkandung di dalamnya dapat diperoleh dengan melakukan penelusuran dan penelitian yang umumnya dilakukan oleh para peminat kearsipan dan para peneliti akademisi pada khususnya, sebagai bahan informasi untuk mendukung kegiatan mereka. Arsip dimanfaatkan secara optimal apabila didukung oleh suatu layanan informasi kearsipan yang memadai. Dalam rangka ini, suatu lembaga kearsipan dituntut untuk dapat menyediakan informasi, penyediaan bahan kearsipan dalam waktu yang relatif cepat serta tersedianya fasilitas bagi pengguna arsip.

**TES FORMATIF 1**

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Konsep layanan informasi antara lembaga kearsipan dengan perpustakaan mempunyai kesamaan dalam hal
 - A. materi yang disimpan
 - B. misi yang diemban
 - C. cara mengakses
 - D. izin mereproduksi

- 2) Untuk dapat membaca atau mengonsultasikan arsip, sebaiknya pengguna melakukannya di
 - A. ruang khusus (ruang baca)
 - B. di unit kerja
 - C. tempat penyimpanan
 - D. ruang transit

- 3) Layanan informasi arsip oleh unit layanan informasi yang mengandung hak legal (hukum) bagi pengguna, contohnya adalah arsip tentang
 - A. pendirian organisasi tertentu
 - B. akte kelahiran
 - C. bahan pustaka
 - D. bukti tertulis tentang kedudukan suatu badan usaha

- 4) Layanan yang dapat diberikan oleh lembaga kearsipan, *kecuali*
- layanan penelusuran
 - layanan penggandaan
 - layanan peminjaman untuk dibaca
 - layanan peminjaman untuk dibawa pulang
- 5) Tugas ganda para ilmuwan salam rangka pelayanan informasi arsip kepada publik, selain mengelola arsip adalah
- memasarkan arsip sebagai koleksi antik
 - menyewakan arsip
 - mengomunikasikan arsip
 - menelusuri arsip milik keluarga tertentu untuk tujuan komersial

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 1 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 1.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali
80 - 89% = baik
70 - 79% = cukup
< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar 2. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 1, terutama bagian yang belum dikuasai.

KEGIATAN BELAJAR 2

Identifikasi Pemakai Arsip dan Mekanisme Layanan

A. IDENTIFIKASI PEMAKAI ARSIP

Untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik arsiparis atau petugas layanan harus bisa mengenali siapa saja pengguna arsip. Apabila dilihat dari kelompok mana pengguna berasal maka pengguna atau calon pengguna yang memanfaatkan lembaga kearsipan untuk tujuan memperoleh informasi adalah, yaitu pengguna jasa dari instansi pemerintah, peneliti perseorangan, dan masyarakat umum termasuk dari instansi swasta.

Pemakai arsip dapat dibedakan berdasarkan cara seseorang memperoleh informasi dari arsip, yakni pemakai langsung dan pemakai tidak langsung.

Pemakai langsung (*direct use*) adalah orang yang langsung mendapatkan keuntungan dari arsip. Pengguna ini memperoleh atau mendapatkan informasi dari arsip sebagai bahan bukti dari kegiatan. Biasanya pengguna langsung datang sendiri atau mengadakan kontak dengan pusat arsip atau melalui telepon atau surat dan yang tergolong dalam kelompok ini biasanya adalah para peneliti atau *client*.

Pemakai tidak langsung (*indirect use*) adalah orang yang secara tidak langsung mendapatkan keuntungan dari penggunaan arsip, artinya mereka hanya memperoleh informasi dari produk-produk yang dihasilkan arsip yang bisa berupa buku-buku, majalah atau koran. Kelompok pengguna ini sulit untuk dievaluasi.

Dari jenis pengguna dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. *Vocational User*

Vocational user terdiri dari beberapa kelompok sebagai berikut.

- a. *Staf dari induk organisasi*. Staf organisasi sangat berkepentingan atas arsip sebagai pusat ingatan dari lembaga terkait yang disimpan untuk mengetahui sejarah organisasi serta sebagai sumber informasi untuk menetapkan kebijakan.
- b. *Professional user (pengguna profesional)*. Di sini arsip digunakan sebagai sumber daya dalam pekerjaan mereka. Pengguna kelompok ini

diwakili dari beberapa profesi, yaitu pengacara, legislator, insinyur, arsitek, perencana kota, produser film, juru gambar, wartawan, dan penerbit.

- c. *Ilmuwan*, sebagai pengguna arsip secara langsung akan menyampaikan informasi kesejarahan dari sumber arsip kepada pengguna arsip secara tidak langsung.
- d. *Mahasiswa*, untuk cabang keilmuan tertentu yang membutuhkan sumber arsip.
- e. *Pengajar*, dapat memanfaatkan arsip untuk mengatasi problem yang mereka hadapi dan secara ideal arsip dapat digunakan sebagai laboratorium, khususnya di bidang ilmu sosial.

2. *Avocational User*

Avocational user terdiri dari beberapa kelompok ini sebagai berikut.

- a. *Genealogist*. Mereka sering kali mengadakan penelitian mengenai anggota keluarga untuk hal-hal yang luas maupun yang khas.
- b. *Sejarawan*. Mereka berkepentingan untuk merefleksikan kondisi masyarakat masa kini terhadap apa yang telah terjadi di masa lampau.
- c. *Hobbyists*. Para peminat bisa mendapatkan sesuatu yang berarti di masa lampau dengan memusatkan diri pada objek-objek dan kejadian tertentu melalui pengkajian terhadap arsip.

Untuk dapat melayani dengan baik maka arsiparis harus mengidentifikasi kebutuhan pemakai. Hal ini untuk mempertemukan antara kebutuhan dan bahan yang dimiliki oleh institusi yang bersangkutan. Kebutuhan pemakai akan sangat bervariasi karena sangat tergantung kepada tujuan, pemakai arsip, tipe pertanyaan dan pengalamannya. Tujuan dapat dianalisis atau diamati dari latar belakang profesinya, minat pribadi, dan kepentingan yang akan dicapai oleh pemakai.

B. MEKANISME LAYANAN INFORMASI

Fungsi utama dari layanan informasi adalah mempertemukan antara pengguna dan sumber informasi. Masyarakat pengguna umumnya mempunyai latar belakang yang berbeda, misalnya menurut wilayah geografis, afiliasi organisasi, kepentingan menurut subjek yang diteliti atau kombinasi dari ini semua. Dalam suatu sistem informasi nasional, masyarakat

pemakai adalah mereka yang termasuk para ilmuwan dan profesional lainnya, sedangkan sumber informasi adalah sumber-sumber yang terdokumentasi atau yang sering disebut “dokumen” yang luas ragamnya. Di sinilah terletak fungsi dari layanan informasi untuk membawa dua kepentingan seefisien mungkin.

Proses layanan harus dimulai dengan komunikasi yang jelas antara arsiparis dan peneliti sehingga satu sama lain dapat saling mengerti subjek apa yang harus mereka pahami. Selanjutnya arsiparis dapat menunjukkan kepada peneliti tentang media yang dapat menggambarkan koleksi yang akan mengarahkan keberadaan informasi yang diinginkan.

Dalam layanan kearsipan paling tidak ada tiga komponen yang harus dipenuhi agar dapat berhasil dalam memenuhi peranan yang diembannya.

1. Komponen Intelektual

Komponen ini mencakup penyediaan fasilitas penelitian, melaksanakan penelitian dan pendidikan pemakai. Untuk memfasilitasi penelitian, petugas kearsipan membantu pengguna untuk mendapatkan arsip sesuai kebutuhan informasi dari pengguna. Untuk memenuhi kegiatan ini maka institusi menyediakan sarana bantu temu kembali informasi. Melaksanakan penelitian, petugas melakukan penelitian dengan cara mempelajari tentang organisasi induk dan sejarah pencipta arsip, mengerti fungsi dan bentuk arsip, menempatkan sarana temu kembali dan konteksnya dan memberikan informasi kepada pemakai. Pendidikan pemakai, suatu usaha untuk menjelaskan penggunaan yang terbaik terhadap arsip. Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini dapat dilakukan dengan berbagai cara dan metode.

2. Komponen Interpersonal

Pada prinsipnya harus terjalin suatu komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna arsip. Dalam melakukan penelitian, antara petugas dan pengguna berbeda persepsi dan harapan maka pendekatan yang baik akan membantu dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

3. Komponen Administrasi

Komponen ini mencakup kegiatan atau tugas sehari-hari dalam layanan informasi dan dalam hal mengelola staf. Tugas administrasi meliputi pencatatan pengguna, mekanisme layanan, peminjaman dan keuangan.

Keberadaan suatu layanan informasi dalam memenuhi kepuasan kepada pemakainya akan ditentukan oleh dua tipe pendekatan kebutuhan informasi yang mencakup hal-hal berikut.

- a. Kemampuan untuk memenuhi suatu dokumen yang tepat yang identitasnya dapat diketahui kepada seorang pemakai ketika dokumen itu dibutuhkan.
- b. Kemampuan untuk menyediakan suatu item khusus dari informasi yang dibutuhkan oleh seorang pemakai atau tersedianya satu atau lebih dokumen yang meliputi sebagian atau keseluruhan dari informasi yang dibutuhkan (Lancaster, 1978: 25).



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

Cobalah Anda amati dengan baik mekanisme layanan informasi di kantor Anda dan bandingkan dengan kantor arsip, perpustakaan atau pusat dokumentasi, kemudian bandingkan dengan isi Modul 1!

Petunjuk Jawaban Latihan

Pelajarilah isi modul ini dengan baik, apabila ada kesulitan Anda dapat berdiskusi dengan teman-teman atau tutor Anda.



RANGKUMAN

Pemakai arsip terdiri dari berbagai macam. Dari segi kehadiran fisik di lembaga kearsipan dapat dibedakan adanya pemakai langsung dan pemakai tidak langsung. Dari segi intensitas penggunaan dapat dibedakan antara *vocational user* dan *avocational user*. Para pemakai arsip ini perlu mendapat layanan dari lembaga kearsipan berdasarkan mekanisme dan sumber daya yang dimilikinya.

**TES FORMATIF 2**

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Peneliti arsip yang datang sendiri ke lembaga kearsipan dan membaca khazanah arsip yang tersedia disebut
 - A. pemakai langsung
 - B. peneliti lapangan
 - C. peneliti profesional
 - D. *user friendly*

- 2) Peneliti arsip secara umum dapat berasal dari kalangan
 - A. hanya para sejarawan
 - B. pelajar dan mahasiswa
 - C. berbagai bidang profesi
 - D. para bangsawan

- 3) Ahli *genealogy* termasuk dalam kelompok peneliti
 - A. *vocational user*
 - B. *avocational user*
 - C. peneliti amatir
 - D. peneliti profesional

- 4) Dalam layanan kearsipan terdapat beberapa komponen pokok, *kecuali*
 - A. komponen intelektual
 - B. komponen administrasi
 - C. komponen dasar layanan
 - D. komponen dasar

- 5) Dalam mekanisme pemberian layanan, komunikasi antara arsiparis dan peneliti merupakan hal yang
 - A. pokok dan harus dilakukan
 - B. kurang relevan
 - C. boleh diabaikan
 - D. tidak bisa diabaikan

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 2 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 2.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar 3. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 2, terutama bagian yang belum dikuasai.

KEGIATAN BELAJAR 3

Penyediaan Fasilitas Intelektual dan Fasilitas Fisik

Layanan informasi harus dapat menyediakan tempat, di mana pembaca dapat duduk tenang, arsip yang diinginkan dapat disajikan untuk dikonsultasikan, ia dapat memeriksa *findings aids* dan kalau mungkin buku referensi lain serta mendapat bimbingan dari staf. Cox (1992: 139-147) menguraikan enam elemen dasar yang harus dimiliki oleh lembaga kearsipan dalam hubungannya dengan layanan, yakni sebagai berikut.

1. Penyediaan fasilitas layanan yang cocok dan memadai. Dalam hal ini mencakup sarana fisik, seperti meja, kursi, penerangan yang cukup, dan juga kemudahan akses terhadap arsip melalui *findings aids*, kamus, ensiklopedia, serta kemudahan hubungan dengan bagian penyimpanan.
2. Institusi kearsipan sebaiknya mengelola dan mencatat sesuatu yang menyangkut permohonan penelitian.
3. Institusi kearsipan perlu mengadakan wawancara dengan peneliti mengenai segala sesuatu yang akan dicari.
4. Lembaga kearsipan seyogianya menjalankan kebijakan untuk menangani permintaan yang bukan bersifat kunjungan.
5. Lembaga kearsipan harus mendukung layanan reprografi atau permintaan penggandaan.
6. Lembaga kearsipan berkepentingan dengan kelangsungan program yang ia miliki dalam fungsinya sehari-hari terhadap organisasi induk, bidang pelayanan harus dilihat sebagai bagian yang mengkaji penggunaan informasi sebagai suatu hasil dan mempunyai peranan yang potensial.

Dari uraian tersebut jelas bahwa dalam hal pelayanan perlu dipertimbangkan dirancangnya suatu ruang penelitian yang bisa menampung pembaca beserta pembimbingnya, penyediaan ruang yang cocok untuk mengidentifikasi dan memilih arsip untuk dibaca dan dikonsultasikan serta penyediaan lingkungan untuk aktivitas riset yang tergabung dengan layanan arsip menyeluruh.

Peneliti arsip pada umumnya bekerja dalam waktu yang relatif lama, untuk itu perlu disediakan ruangan yang tenang dan nyaman. Perlengkapan

ruang baca, seperti meja baca arsip juga penting pengadaannya. Hal ini selain cocok bagi pengguna, juga aman untuk arsip itu sendiri. Dalam hal ini, *layout* ruangan perlu ditata dengan baik agar dapat mendukung pelayanan yang cepat dan tepat. Fasilitas fisik lain yang perlu disediakan adalah berbagai alat untuk membaca arsip dari masing-masing format yang ada, misalnya untuk dapat membaca mikrofilm harus tersedia *machine-readable*, untuk mendengarkan rekaman sejarah lisan harus tersedia *tape-recorder* atau *transcriber*, untuk arsip elektronik harus tersedia perangkat komputer. Fasilitas fisik yang harus disediakan dalam rangka layanan ini termasuk juga segala sarana untuk layanan reproduksi atau penggandaan.

Fasilitas layanan yang mutlak perlu disediakan adalah berupa fasilitas intelektual yang diperlukan para pengguna untuk melakukan penelusuran arsip. Termasuk dalam fasilitas ini adalah semua bahan referensi yang dapat digunakan sebagai sarana bantu menemukan subjek informasi yang dicari oleh peneliti. Dalam hal ini bisa berupa kamus, ensiklopedia, tesaurus, buku-buku direktori, kumpulan peraturan perundang-undangan (lembaran negara/*stadsblaad*), daftar nama-nama orang, regeering almanak, buku pintar, dan lain sebagainya. Di ruang penelitian atau ruang baca arsip biasanya disediakan suatu sarana bantu penemuan arsip yang dapat berupa *guide*, *findings aids* (inventaris), tetapi apabila belum tersedia alat bantu penemuan yang definitif bisa juga disediakan daftar arsip sementara atau mungkin daftar ketika arsip itu masih menjadi arsip dinamis. Alat bantu lain barangkali berupa buku agenda, buku indeks, baik yang berupa indeks nama-nama orang (*clapper index*) atau indeks yang berisi permasalahan (indeks folio).

Demikianlah apabila Anda bepergian ke suatu tempat yang belum pernah dikunjungi, katakanlah sebuah kota maka begitu turun dari kendaraan Anda akan berusaha untuk menemukan alamat yang dicari dengan berbagai cara, *pertama* bertanya pada orang atau petugas yang Anda temui, *kedua* Anda akan membaca petunjuk yang ada ataupun membaca peta. Andaikata dengan cara yang pertama kita tidak dapat memperoleh kejelasan, barangkali dengan cara yang kedua kita dapat menemukan alamat yang dicari berdasarkan sarana bantu penemuan yang ada.

Cara yang sama juga berlaku di dunia kearsipan, khususnya dalam hal bagaimana menciptakan suatu sistem penyimpanan arsip dan mengomunikasikannya dengan para pemakai atau pembacanya. Sebagai aplikasinya temu balik informasi secara umum menggambarkan proses pencarian dan penemuan informasi dengan menggunakan sarana penemuan

kembali yang disebut dengan *finding aids*. Secara definitif bisa diartikan media deskriptif yang mengarahkan pemakai baik secara fisik maupun intelektual terhadap arsip serta memungkinkan untuk menemukan kembali rekaman atau informasi dari bahan arsip tersebut. *Finding aids* membantu menyajikan informasi mengenai deskripsi, susunan, pandangan dalam berbagai cara, di samping menambahnya dengan informasi tambahan dan indeks guna membantu pemakai dalam menemukan rekaman informasi yang dibutuhkan.

Secara tradisional, rekaman informasi arsip diperinci menjadi aktivitas diskret, artinya aktivitas yang terputus-putus. Setiap aktivitas memiliki bentuk dokumentasi masing-masing. Hal ini menyebabkan informasi yang sama tentang rekaman dicatat berkali-kali selama masa penilaian, pengadaan, penyusunan, deskripsi, dan pembuatan *finding aids*. Sebagai contoh, nama organisasi, nama koleksi, judul seri, cakupan tahun, jumlah rekaman, dan informasi tentang pencipta berkali-kali akan dicatat.

Secara fisik *finding aids* bisa berupa format-format tertentu, seperti buku, pamflet, indeks kartu, folder lepas, mikrofilm, *optical disc* sampai pangkalan data komputer. Informasi tentang rekaman serta lembaga pencipta yang menghasilkan, seri yang dicatat, kaitan antara seri dengan sistem pencatatan rekaman dan uraian terperinci dari seri. Informasi itu menguraikan bagaimana dan mengapa rekaman diciptakan, bagaimana hubungan rekaman itu dengan rekaman lain yang dihasilkan baik oleh lembaga maupun perseorangan yang juga harus tercantum adalah tujuan, fungsi, kegiatan yang menghasilkan rekaman serta perincian fisik rekaman itu sendiri.

Finding aids hendaknya bersifat *user friendly*, artinya mudah digunakan oleh yang membutuhkan. Mengenai jenisnya, *finding aids* dapat berupa *Guide* (panduan umum koleksi), panduan ke alat bantu penemuan, panduan ringkasan, inventaris, indeks, daftar, dan senarai.



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

Kunjungi kantor arsip, perpustakaan atau pusat dokumentasi. Pahami mekanisme pelayanan yang diberikan kepada para pengguna, kemudian bandingkan dengan isi modul ini!

Petunjuk Jawaban Latihan

Pelajarilah isi modul ini dengan baik, apabila ada kesulitan Anda dapat berdiskusi dengan teman-teman atau tutor.



RANGKUMAN

Arsip sebagai naskah sezaman amat dibutuhkan dan berperan besar dalam memelihara memori kolektif masyarakat. Nilai informasi yang terkandung di dalamnya, dapat diperoleh dengan melakukan penelusuran dan penelitian yang umumnya dilakukan oleh para peminat kearsipan dan para peneliti akademisi pada khususnya yang digunakan sebagai bahan informasi untuk mendukung kegiatan mereka. Arsip dimanfaatkan secara optimal, apabila didukung oleh suatu layanan informasi kearsipan yang memadai. Dalam rangka ini suatu lembaga kearsipan dituntut untuk dapat menyediakan informasi, penyediaan bahan kearsipan dalam waktu yang relatif cepat serta tersedianya fasilitas bagi pengguna arsip.



TES FORMATIF 3

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Layanan yang dapat diberikan oleh lembaga kearsipan, *kecuali* layanan
 - A. penelusuran
 - B. penggandaan
 - C. peminjaman untuk dibaca
 - D. peminjaman untuk dibawa pulang
- 2) Agar dapat mengakses arsip dengan efektif peneliti arsip harus dapat membaca alat bantu penemuan yang disebut
 - A. *finding aids*
 - B. buku register
 - C. agenda
 - D. katalog
- 3) Semua yang ada berikut ini termasuk fasilitas fisik dari layanan, *kecuali*
 - A. ruangan
 - B. mesin fotokopi

- C. penerangan
 - D. kantin
- 4) Rekaman informasi secara tradisional dapat diperinci menjadi aktivitas
- A. *secret*
 - B. *contours*
 - C. diskret
 - D. yang berkelanjutan
- 5) Salah satu elemen dasar yang harus dimiliki oleh lembaga kearsipan hubungannya dengan kemudahan akses, yaitu
- A. penyediaan fasilitas layanan yang cocok dan memadai
 - B. pengadaan barang
 - C. permintaan penggandaan rekaman
 - D. penyediaan alat baca

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 3 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 3.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan modul selanjutnya. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 3, terutama bagian yang belum dikuasai.

Kunci Jawaban Tes Formatif

Tes Formatif 1

- 1) B
- 2) A
- 3) B
- 4) D
- 5) C

Tes Formatif 2

- 1) A
- 2) C
- 3) B
- 4) C
- 5) A

Tes Formatif 3

- 1) D
- 2) A
- 3) D
- 4) C
- 5) A

Daftar Pustaka

- Bawden, David. (1990). *User Oriented Evaluation of Information System and Service*. London: Gower Publishing Company limited.
- Causland, McSigrid. (1993). Access and Reference Service dalam Judith Ellis. *Keeping Archives*. Port Melbourne: DW Thorpe.
- Chalou, George. (1984). "Reference" dalam Maygene F, Daniels and Timothy Walsh. *A Modern Archives Reader*. Washington DC: National Archives and Record Service.
- Cook, Michael. (1977). *Archives Administration A Manual for Intermediate and Smaller Organization and for Local Government*. Kent: WM Dawson & Son Ltd.
- Cox, Richard J. (1992). *Managing of Institutional Archives Foundational Principles and Practices*. New York: Greenwood Press.
- Katelaar, Eric. (1985). *Archives and Records Management Legislation and Regulation*. Paris: General Information Program & UNISIST.
- Lancaster, F.W. (1978). *Guidelines for the Evaluation of Information System and Services*. Paris: General Information Programmed & UNISIST.
- Pugh, Mary J. (1992). *Providing Reference Service for Archives and Manuscripts*. Chicago: The Society of American Archivists.
- Schellenberg. T.R. (1975). *Modern Archives Principles and Techniques*. Chicago: The University of Chicago Press, Midway Reprint.
- Arsip Nasional RI. *Himpunan Perundangan Kearsipan*.
- Atherton, Pauline. (1977). *Handbook for Information System and Service*. Paris: Unesco.

- Bawden, David. (1990). *User Oriented Evaluation of Information System and Service*. London: Gower Publishing Company. Limited
- Chalou, George. (1984). "Reference" dalam Maygene F. Daniels and Timothy Walch. *A Modern Archives Reader*. Washington DC: National Archives and Record Service.
- Cook, Michael. (1977). *Archives Administration A Manual for Intermediate and Smaller Organization and for Local Government*. Kent: WM Dawson & Son Ltd.
- Cox, Richard J. (1999). *Managing of Institutional Archives Foundational Principles and Practices*. New York: Greenwood Press.
- Pugh, Mary J. (1992). *Providing Reference Service for Archives and Manuscripts*. Chicago: The Society of American Archivist.
- Shellenberg. T.R. (1975). *Modern Archives Principles and Techniques*. Chicago: The University of Chicago Press. Midway Reprint.