

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ARSIP
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA
LOWAYU KECAMATAN DUKUN GRESIK**

SKRIPSI



**Oleh:
FITROTUL HANIFIYAH
NIM. 19680047**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2023**

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ARSIP
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA
LOWAYU KECAMATAN DUKUN GRESIK**

SKRIPSI

Oleh:

FITROTUL HANIFIYAH

NIM. 19680047

Diajukan kepada :

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam

Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ARSIP
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA LOWAYU
KECAMATAN DUKUN GRESIK**

SKRIPSI

Oleh:
FITROTUL HANIFIYAH
NIM : 19680047

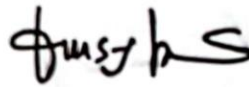
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji:
Tanggal: 05 Desember 2023

Pembimbing I,



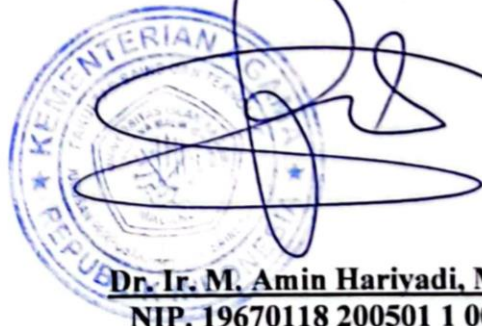
Ganis Chandra Puspitadewi, M.A
NIP : 19910721 201903 2 014

Pembimbing II,



Mubasyiroh, M.Pd. I
NIP. 19790502 2018020 1 2208

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang**



Dr. Ir. M. Amin Harivadi, M.T
NIP. 19670118 200501 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ARSIP
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA LOWAYU
KECAMATAN DUKUN GRESIK**

SKRIPSI

Oleh:

FITROTUL HANIFIYAH

NIM : 19680047

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains dan Informasi (S.S.I)
Pada tanggal 05 Desember 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji : Firman Jati Pamungkas, M.Kom
NIP. 19900112 201903 1 010

Anggota Penguji I : Wahyu Hariyanto, M.M
NIP. 198907212019031007

Anggota Penguji II : Ganis Chandra Puspitadewi, M.A
NIP. 199107212019032014

Anggota Penguji III : Mubasyiroh, M.Pd.I
NIP. 19790502201802012208

Tanda Tangan

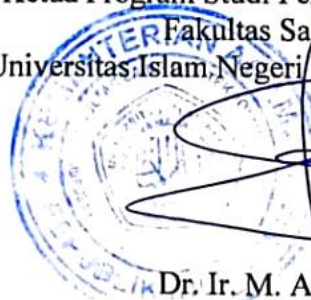

()

()

()

()

Mengetahui dan mengesahkan,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T
NIP. 196701182005011001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitrotul Hanifiyah
NIM : 19680047
Prodi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Judul Skripsi : Efektivitas Pengelolaan Arsip dalam Pelayanan Publik di Kantor Balai Desa Lowayu Kecamatan Dukun Gresik

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil tulisan saya melalui penelitian dan observasi secara langsung yang telah saya lakukan. Bukan merupakan plagiasi, pengambilan data orang lain, ataupun ide orang lain yang saya akui sebagai tulisan ilmiah saya sendiri. Seluruh data rujukan dan sumber informasi sekunder telah saya cantumkan melalui sitasi dan tertera pada daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa tulisan skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 5 Desember 2023
Yang membuat pernyataan,



Fitrotul Hanifiyah
NIM : 19680047

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt., yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pengelolaan Arsip dalam Pelayanan Publik di Kantor Balai Desa Lowayu Kecamatan Dukun Gresik”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari awal masa perkuliahan hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Oleh karenanya, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, M.A., selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sri Harini, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T., selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Saintek UIN Maliki Malang.
4. Ibu Ganis Chandra Puspitadewi, M.A, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk selalu membimbing proses pengerjaan skripsi dari awal hingga selesai, serta dukungan selama masa-masa perkuliahan.
5. Ibu Mubasyiroh, M.Pd.I, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak Firman Jati Pamungkas, M.Kom., selaku Dosen Penguji I dan Bapak Wahyu Hariyanto, M.M., selaku Dosen Penguji II yang senantiasa memberikan kritik saran yang membangun.
7. Kepada kedua Orang Tua penulis, Ayahanda Romadi yang terus berjuang untuk memberikan yang terbaik kepada putri-putrinya baik secara materi

maupun dukungan moral. Bundahara Indah Wahyuti yang telah melahirkan, merawat, dan membesarkan dengan penuh kasih sayang, cinta, dan perjuangan yang luar biasa. Serta Adik tersayang Aimmatul Luhfah Amelia yang sudah menjadi penyemangat dan *moodbooster* terbaik bagi penulis. Terima kasih atas doa, dukungan, pengorbanan, serta perjuangannya untuk kehidupan penulis. Terima kasih telah menjadi Orang Tua yang suportif terhadap keputusan dan pilihan hidup penulis. Semoga Allah SWT. Senantiasa menjaga dan memberikan umur yang panjang untuk menemani penulis di pencapaian-pencapaian berikutnya.

8. Teman-teman seperjuangan Yenni Azmil, Rahmania, Maharani, Karina Fitria, Mahlul, Wardha Intan, Fikri, dan Alfin. Terima kasih atas segala waktu, dukungan, kebersamaan, dan pengalaman yang diberikan kepada penulis dari awal masa perkuliahan sampai saat ini. Sehat-sehat orang baik.
9. Kepada teman-teman Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah ini.
10. Seluruh informan yang terlibat, terimakasih karena telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam memenuhi kebutuhan data dan informasi selama melakukan penelitian ini sampai skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan karena berkat nikmat dan hidayah-Nyalah penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Efektivitas Pengelolaan Arsip dalam Pelayanan Publik di Kantor Balai Desa Lowayu Kecamatan Dukun Gresik**”. Dalam skripsi ini membahas mengenai keefektifan pengelolaan arsip pada pelayanan publik yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat gelar sarjana, jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, peneliti memiliki banyak hambatan yang penulis alami, akan tetapi berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu didasari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para penulis khususnya digunakan untuk sebagai bahan rujukan dan juga bagi pihak lainnya.

Malang, 05 Desember 2023
Penulis,

Fitrotul Hanifiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
مستخلص البحث	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Pengertian Arsip.....	17
2.2.2 Fungsi Arsip.....	18
2.2.3 Jenis-Jenis Arsip	19
2.2.4 Pengelolaan Arsip Modern.....	20
2.2.5 Daur Hidup Arsip (<i>Life Cycle of Record</i>)	21
2.2.6 Pengertian Pelayanan Publik.....	24
2.2.7 Jenis–Jenis Pelayanan Publik.....	25

2.2.8	Faktor-Faktor Pelayanan Publik.....	25
2.2.9	Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	26
2.2.10	Efektivitas	28
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Alur Penelitian	31
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.4	Subjek dan Objek Penelitian.....	34
3.5	Sumber Data.....	35
3.6	Instrumen Penelitian	35
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.8	Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PENELITIAN.....		45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.2	Pembahasan.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		115
5.1	Kesimpulan	115
5.2	Saran	116
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN.....		121

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 : Waktu Penelitian	34
Tabel 3.2 : <i>Guide Interview</i> pengelola arsip	36
Tabel 3.3 : <i>Guide Interview</i> masyarakat pengguna pelayanan.....	39
Tabel 4.1 : Identitas Informan	45
Tabel 4.2 : Transkrip Jenis Penciptaan Arsip.....	46
Tabel 4.3 : Transkrip Alur Penciptaan Arsip	47
Tabel 4.4 : Transkrip Media Penciptaan Arsip	50
Tabel 4.5 : Transkrip Jenis Penyimpanan Arsip	52
Tabel 4.6 : Transkrip Alur Penyimpanan Arsip	53
Tabel 4.7 : Transkrip Media Penyimpanan Arsip	55
Tabel 4.8 : Transkrip Peminjaman Arsip	58
Tabel 4.9 : Transkrip Temu Kembali Arsip	60
Tabel 4.10 : Transkrip Media untuk Pendistribusian Arsip	62
Tabel 4.11 : Transkrip Jenis Arsip yang Didistribusikan.....	63
Tabel 4.12 : Transkrip Perawatan Arsip	63
Tabel 4.13 : Transkrip Pengamanan Arsip.....	65
Tabel 4.14 : Transkrip Waktu Penyusutan Arsip.....	66
Tabel 4.15 : Transkrip Jenis Penyusutan Arsip.....	68
Tabel 4.16 : Transkrip Cara Penyusutan Arsip	69
Tabel 4.17 : Transkrip Keuntungan produktivitas	71
Tabel 4.18 : Transkrip Penjualan Produktivitas	71
Tabel 4.19 : Transkrip Dokumen yang diproses	73
Tabel 4.20 : Transkrip Rekanan yang dilayani	74
Tabel 4.21 : Transkrip Estimasi Waktu Pelayanan	74
Tabel 4.22 : Transkrip Kemudahan Akses	75
Tabel 4.23 : Transkrip Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan.....	76
Tabel 4.24 : Transkrip Sikap Karyawan	77
Tabel 4.25 : Transkrip Penggantian Karyawan.....	78
Tabel 4.26 : Transkrip Kelambanan.....	79

Tabel 4.27 : Transkrip Keluhan	81
Tabel 4.28 : Transkrip Kesejahteraan	83
Tabel 4.29 : Transkrip Pelayanan Kinerja.....	83
Tabel 4.30 : Transkrip Produk	84
Tabel 4.31 : Transkrip Persaingan	85
Tabel 4.32 : Transkrip Keinginan Pelanggan.....	86
Tabel 4.33 : Transkrip Ketidakpuasan	87
Tabel 4.34 : SOP Penataan atau Penyimpanan Arsip ANRI.....	91
Tabel 4.35 : SOP Peminjaman Arsip ANRI	93
Tabel 4.36 : SOP Penyusutan Arsip ANRI	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : <i>Life Cycle of Record</i>	21
Gambar 3.1 : Alur Penelitian	32
Gambar 4.1 : Proses Pengajuan Dokumen di Aplikasi POEDAK.....	50
Gambar 4.2 : Media Pembuatan KTP- Elektronik	51
Gambar 4.3 : Media Pembuatan Arsip Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.....	52
Gambar 4.4 : Penyimpanan Arsip Kartu Keluarga	55
Gambar 4.5 : Ruang Pelayanan dan Ruang Penyimpanan Arsip.....	57
Gambar 4.6 : Etalase Penyimpanan Arsip.....	61
Gambar 4.7 : Ruang Tunggu Pelayanan	82
Gambar 4.8 : Gudang Sewaan Penyimpanan Arsip.....	94
Gambar 4.9 : Penyimpanan Arsip Bertumpuk	95
Gambar 4.10: Penyimpanan Arsip diatas Meja.....	96
Gambar 4.11: Penyimpanan Arsip diatas Meja.....	97
Gambar 4.12: Arsip Laporan Periode 2018-2024 di Gudang	98
Gambar 4.13: Arsip KTP Masa berlaku Seumur Hidup di Gudang	99

ABSTRAK

Hanifiyah, Fitrotul 2023. **Efektivitas Pengelolaan Arsip Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Balai Desa Lowayu Dukun Gresik. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (I) Ganis Chandra Puspitadewi, M.A. (II) Mubasyiroh, M.Pd.I**

Kata kunci: Arsip, Daur Hidup Arsip, Pengelolaan arsip, Efektivitas, Pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Balai Desa Lowayu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik. Namun sebagian masyarakat yang melakukan proses pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu mengaku bahwa waktu yang dibutuhkan untuk proses pelayanan cukup lama. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pengelolaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu dengan teori Daur Hidup Arsip (*Life Cycle of Record*) dan juga untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan arsip dalam pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu. Jenis penelitian menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data diperoleh dari informan, lokasi penelitian dan dokumen-dokumen yang mendukung. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa proses pengelolaan arsip dalam pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu masih belum efektif. Pada proses penciptaan masih membutuhkan waktu lama dan tidak sesuai dengan PERMENDAGRI Nomor 19 Tahun 2018, kurangnya ruang penyimpanan arsip, lamanya proses temu kembali arsip, tidak optimalnya proses pemeliharaan dan pengamanan, serta tidak adanya jadwal atau pedoman penyusutan membuat proses pengelolaan arsip tidak berjalan dengan baik. Pengelolaan arsip yang kurang baik tersebut menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kurang efektifnya pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu. Selain itu faktor lainnya adalah kurangnya fasilitas dan sarana yang memadai untuk proses pelayanan dan pengelolaan arsip khususnya kualitas internet dan sarana pemeliharaan arsip, serta tidak dimilikinya SOP (*Standard Operating Procedure*) yang mengakibatkan terdapat proses-proses pengelolaan arsip yang kurang sistematis sehingga membuat pelayanan publik yang dilakukan menjadi kurang efektif.

ABSTRACT

Hanifiyah, Fitrotul 2023. **The Effectiveness of Record Management in Public Service at the Village Office of Lowayu, Dukun Gresik. Thesis. Library and Information Science Department, Faculty of Science and Technology Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisors: (I) Ganis Chandra Puspitadewi, M.A. (II) Mubasyiroh, M.Pd.I**

Keywords: Record, Life Cycle of Record, Record management, Effectiveness, Public Service.

Public service in the research refers to all services to the public carried out at the Village Office of Lowayu in fulfilling the needs of its society based on public service basis, principles, and standards. However, some people feel that the public service process at the Village Office of Lowayu takes time. The research aims to describe the record management process at the Village Office of Lowayu based on the theory of the Life Cycle of Record and to find out the factors affecting the effectiveness of record management in public service at the Village Office of Lowayu. The researcher employed a qualitative study using a descriptive approach. The data sources were from informants, research sites, and supporting documents. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation.

The research result shows that record management process in public service at the Village Office of Lowayu is still not effective. That record making takes longer time and does not follow the regulations of the Minister of Home Affairs Number 19 of 2018, the lack of record storage, a long duration to find a record, inadequate maintenance and safety, and the absence of a schedule or guidance of record disposition leads to ineffective record management process. Records management that is not managed properly is one of the factors affecting the ineffectiveness of the record management process in public service at the Village Office of Lowayu. Apart from that, other factors are the lack of sufficient facilities and record management, especially the internet network quality and record management facilities, the absence of SOP (Standard Operating Procedure) causing less systematic record management and less effective public service.

مستخلص البحث

الحنيفية، فطرة. ٢٠٢٣. فعالية إدارة الملفات في الخدمات العامة في مكتب قرية لوايو دوكون غرسيك. البحث. قسم علم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرفة الأولى: غانيس جاندرابوسيتاديوي، الماجستير. المشرفة الثانية: مبشرة، الماجستير.

الكلمات المفتاحية: الملفات، دورة حياة الملفات، إدارة الملفات، الفعالية، الخدمات العامة.

تشمل الخدمات العامة المشار إليها في هذا البحث جميع أشكال الخدمات المقدمة للمجتمع والتي يقوم بها مكتب قرية لوايو في تلبية احتياجات المجتمع على أسس ومبادئ ومعايير الخدمات العامة. ومع ذلك، يدعي بعض الأشخاص الذين يقومون بعملية الخدمات العامة في مكتب قرية لوايو أن الوقت اللازم لعملية الخدمات طويل جدا. يهدف هذا البحث إلى وصف عملية إدارة الملفات في مكتب قرية لوايو مع نظرية دورة حياة الملفات ومعرفة العوامل التي تؤثر على فعالية إدارة الملفات في الخدمات العامة في مكتب قرية لوايو. استخدم هذا نوع البحث النوعي بمدخل وصفي. تم الحصول على مصادر البيانات من المخبرين وموقع البحث والوثائق الداعمة. يتم تنفيذ تقنية جمع البيانات عن طريق المقابلة والملاحظة والوثائق.

أوضحت نتائج هذا البحث غير الفعالة لإدارة الملفات في الخدمات العامة في مكتب قرية لوايو دوكونغرسيك. أن عملية الإنشاء لا تزال تستغرق وقتا طويلا ولا تتوافق مع لائحة الوزارة الداخلية PERMENDAGRI رقم ١٩ لعام ٢٠١٨، ونقص مساحة تخزين الملفات، وطول عملية استرجاعها، وعملية الصيانة والأمن غير المثلى، وعدم وجود جدول زمني أو إرشادات التقصير تجعل عملية إدارتها لا تسير بشكل جيد. يعد سوء إدارة الأرشيف أحد العوامل التي تسبب العملية غير الفعالة لإدارة الملفات في الخدمات العامة في مكتب قرية لوايو دوكونغرسيك. عدا عن ذلك، هناك عامل آخر وهو نقص المرافق والوسائل الكافية لعملية خدمة وإدارتها، وخاصة جودة الإنترنت ومرافق صيانة الملفات، وعدم وجود إجراءات التشغيل الموحدة (SOP) التي تؤدي إلى عمليات إدارة الملفات غير المنظمة مما يجعل الخدمات العامة أقل فعالية.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting yang harus diperhatikan dan menjadi sorotan utama dalam hal penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau tentang cara melayani, usaha melayani kebutuhan dengan memperoleh imbalan atau uang, dan kemudahan yang diberikan berkaitan dengan jual beli pada barang atau jasa. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007) pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan dengan baik oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah atau Badan Usaha Milik Negara dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan publik berdasarkan penjelasan di atas dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh para pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri maupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pada penelitian ini, pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Balai Desa Lowayu dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat tentang administrasi yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

Berdasarkan pra penelitian yang telah dilaksanakan pada tanggal 01 Februari 2023, penulis menemui beberapa warga yang sedang melakukan pelayanan untuk mengurus dokumen pribadi di Kantor Balai Desa Lowayu. Para warga memberikan informasi bahwasanya pelayanan yang diterima cukup

membutuhkan waktu yang lama. Terdapat berbagai jenis pelayanan yang disediakan Kantor Balai Desa Lowayu kepada masyarakat, yaitu mengenai pembuatan dokumen dan peminjaman dokumen tertentu. Pada pengurusan atau pembuatan dokumen pribadi seperti KTP, kartu keluarga, atau akta kelahiran, waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk menunggu proses tersebut selesai kurang lebih 2-7 hari masa pengerjaan. Hal tersebut dihitung mulai dari warga menyerahkan syarat-syarat pengurusan dokumen kepada pihak pengelola pelayanan. Selanjutnya, dalam proses peminjaman dokumen yang berkaitan dengan proses temu kembali arsip peneliti melakukan uji coba dengan meminta pegawai yang bertugas untuk menemukan dokumen arsip yang diminta. Melalui pengamatan tersebut, rentan atau estimasi waktu yang dibutuhkan oleh pegawai untuk berhasil menemukan arsip cetak kurang lebih 3-5 menit waktu pencarian dan 2-3 menit waktu pencarian untuk arsip elektronik.

Hasil pra penelitian di atas memberikan gambaran mengenai permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu. Masyarakat dapat menilai baik tidaknya pelayanan jika mereka mendapatkan kemudahan akses dengan proses yang cepat, tepat, dan juga memuaskan. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwasanya pelayanan publik berasaskan pada beberapa hal antara lain asas-asas kepentingan umum, kesamaan hak, kepastian hukum, keseimbangan hak dan kewajiban, partisipatif, profesional, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.

Bukan hanya didukung dalam pernyataan Undang-Undang saja, namun dalam Hadis Abu Dawud juga disebutkan:

اللَّهُ صَلَّى اللَّهُ رَسُولٌ سَمِعْتُ : عَنْهُ اللَّهُ رَضِيَ لِمَعَاوِيَةَ قَالَ أَنَّهُ ، عَنْهُ اللَّهُ رَضِيَ الْأَزْدِيُّ مَرِيماً أ بي عن ، وفقرهم وخلقهم حاجتهم دون حجب فاحته المسلمين أمور من شيئاً الله ولاه من : ي قول وسلم عليه ، أبو رواه . الناس حوائج ع لمى رجلاً معاوية فجعل « القيامة يوم وفقره وخلقته حاجته دون الله احتجب داود

Artinya : *Dari Abu Maryam al-Azdi r.a. bahwasanya ia berkata kepada Mu'awiyah r.a.: "Saya mendengar Rasulullah Shalallahu 'Alaihi Wassallam bersabda: "Barangsiapa diserahi urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya."* (HR. Abu Dawud).

Berdasarkan Hadis diatas dapat disimpulkan bahwasanya seorang pelayan publik haruslah memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi atas tugas pelayanannya. Bertindak cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat menjadi salah satu hal yang harus dilakukan untuk memberi kepuasan dan kesan baik pada masyarakat yang dilayani. Menurut The Liang Gie (2009), Kode etik pelayanan publik adalah melaksanakan seluruh tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi. Seorang pelayan masyarakat harus melakukan apa yang menjadi tugasnya dengan baik serta bersedia untuk mendengar setiap keluhan dan kebutuhan publik lalu menjadikannya komitmen dalam standar pelayanan minimal yang harus diberikan kepada masyarakat agar semua kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan menjadikan mereka puas atas layanan yang diberikan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Tangngareng dkk. (2021) bahwa jabatan yang dimiliki oleh pemimpin bukanlah alat kuasa demi memenuhi segala hajat pemimpin tetapi sesungguhnya tugas pemimpin adalah melayani segala kebutuhan masyarakat. Pernyataan tersebut mendukung bahwa kebutuhan, kepuasan, dan kenyamanan masyarakat merupakan tugas dari suatu pemimpin.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan berarti hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk memperoleh pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan secara optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* suatu organisasi sehingga citra atau kesan organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Dengan adanya citra organisasi yang baik, maka segala hal yang dilakukan oleh organisasi akan

dianggap baik pula. Munculnya pelayanan publik dalam suatu instansi dikarenakan adanya kepentingan atau kebutuhan khusus, yang mana berarti kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan atau yang disediakan juga mempunyai beberapa macam jenisnya. Menurut Hardiyansyah (2011) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa. Pada penelitian ini, jenis pelayanan yang akan dibahas berhubungan dengan pembuatan atau peminjaman dokumen pribadi yang termasuk dalam jenis pelayanan administratif.

Pelayanan administrasi merupakan kegiatan yang cakupannya sangat luas, karena semua kegiatan administrasi akan diolah oleh bidang atau unit-unit tersendiri yang biasa dikatakan bagian dari administrasi, sekretariat, tata usaha, kantor dan lain sebagainya. Pada akhirnya hasil dan produk dari kegiatan administrasi tersebut akan berhubungan dengan kearsipan yang menyimpan semua formulir, surat, atau arsip penting lainnya dengan baik sehingga membuat kegiatan administrasi berjalan dengan baik tanpa hambatan.

Adanya kearsipan dapat digunakan untuk membantu tugas-tugas pimpinan lembaga serta membantu kelancaran dalam mekanisme kerja dari para karyawan lembaga tersebut. Kearsipan juga membantu suatu lembaga untuk mencapai tujuan secara lebih efisien dan efektif. Informasi yang ada pada arsip dapat menghindari kesalahan komunikasi, *hoax*, dan juga dapat mencegah duplikasi pekerjaan (Hayati, 2020). Seperti yang diterangkan dalam dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (3) ayat 282, yaitu :

أَنْ كَاتِبُ يَأْبَ وَلَا كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ بَيْنَكُمْ وَلْيَكْتُبْ ۖ فَاكْتُبُوهُ مُسَمًّى ۖ أَجَلٌ إِلَىٰ بَدَيْنٍ نَدَّائْتُمْ إِذَا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
فَلْيَكْتُبْ ۚ اللَّهُ عَلَّمَهُ كَمَا يُكْتُبُ

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis,...”* (QS. Al-Baqarah : 282)

Menurut Tafsir Jalalain (2022) dijelaskan bahwa, “(Hai orang-orang yang beriman!) sebagai konsekuensi imanmu adalah memperhatikan batasan-batasan hukum Allah, terutama (Apabila kamu bermu’amalah) maksudnya muamalah seperti kegiatan jual beli, sewa-menyewa, utang-piutang dan lain-lain, (secara tidak tunai) misalnya berupa pinjaman atau pesanan, (untuk waktu yang ditentukan) dengan batas waktu yang ditentukan berdasarkan hari, bulan, atau tahun, bukan berdasarkan waktu panen atau datangnya haji dan sebagainya, maka (hendaklah kamu menuliskannya) untuk mengukuhkan agar menghilangkan pertikaian nantinya. (Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar) maksudnya benar tanpa menambahkan atau mengurangi jumlah utang ataupun jumlah temponya. (Dan janganlah merasa penulis enggan) atau menolak untuk (menuliskannya) jika dia diminta, (sebagaimana telah diajarkan Allah kepadanya) artinya telah diberi-Nya karunia pandai menulis, maka janganlah dia tidak meringkas, mengurangi, atau memanjakannya sampai bertele-tele agar tidak menimbulkan percekocokan ketika jatuh tempo. 'Kaf' disini berkaitan dengan 'ya'ba' (Maka hendaklah dituliskannya) sebagai penguat”.

Berdasarkan penafsiran tafsir jalalain pada surat Al-Baqarah ayat 282 dapat diambil kesimpulan bahwa setiap perjanjian yang telah disepakati oleh beberapa pihak, maka sebaiknya ditulis oleh penulis yang pandai, dapat dipercaya, dan juga bertanggung jawab. Tulisan ini sebagai bukti bahwasanya perjanjian tersebut telah disepakati oleh beberapa pihak terkait dan termasuk syarat dari adanya perjanjian tersebut. Dapat diketahui bahwa terdapat kesamaan antara ayat tersebut dengan teori arsip. Apabila dilihat berdasarkan fungsinya, arsip adalah sebagai bukti atas kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan. Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan Heinrich August Erhard dalam buku Pengantar Aspek Hukum dalam Kearsipan oleh Deliarnoor (2016) bahwa Arsip merupakan suatu kumpulan yang terjadi dari adanya kegiatan administrasi yang telah dikerjakan, kemudian akan disimpan untuk kepentingan sejarah sebagai bukti tertulis. Oleh karena itu, jika informasi tentang suatu kegiatan telah ditulis dan disimpan dengan baik, kemudian apabila suatu hari terdapat masalah yang berhubungan dengan kegiatan

tersebut atau jika dokumen yang bersangkutan dibutuhkan pada waktu tertentu, maka proses penemuan kembali informasi dapat dilakukan dengan mudah serta masalah akan lebih cepat terselesaikan karena sudah terdapat bukti-bukti konkret tentang kegiatan tersebut. Menurut The Liang Gie (2009), arsip adalah suatu kumpulan-kumpulan dokumen yang mempunyai suatu kegunaan sehingga harus disimpan secara sistematis agar setiap kali diperlukan dapat ditemukan kembali secara cepat dan tepat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 43 tahun 2009 tentang Kearsipan, analisis mengenai pengelolaan Daur hidup arsip (*Life Cycle of Record*) dapat dibagi menjadi 4 fase utama, yaitu penciptaan dan penyimpanan, penggunaan dan *distribusi*, pemeliharaan, dan penyusutan. Read dan Ginn (2016) menjelaskan “*The record life cycle is the span of a record as expressed in the five phases of creation, distribution, use, maintenance and final disposition*”. Daur hidup arsip merupakan unsur-unsur yang menjadi gambaran dari masa hidup suatu arsip yang dimulai dari tahap penciptaan suatu arsip, tahap distribusi, tahap penggunaan, tahap pemeliharaan, dan tahap penentuan akhir yang mana keputusan bahwa arsip akan disimpan atau dimusnahkan.

Proses pengelolaan arsip ini dapat mempengaruhi bentuk kualitas pelayanan publik yang ada pada lembaga tersebut. Pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan disebutkan bahwa yang dimaksud dengan “meningkatkan kualitas pelayanan publik” adalah penyelenggaraan kearsipan yang komprehensif dan terpadu dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional serta sarana dan prasarana yang memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memanfaatkan arsip yang dibutuhkan melalui ketersediaan arsip yang faktual, sistematis, utuh, autentik, terpercaya, dan dapat digunakan. Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui apabila pengelolaan arsip dilakukan dengan baik dan terstruktur, maka kualitas dari proses pelayanan yang dilakukan pada masyarakat juga dapat berjalan dengan baik, cepat, dan tepat. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai proses dan prosedur berjalannya pelayanan publik serta bentuk pengelolaan arsip yang ada di kantor pemerintahan desa lowayu. Oleh karena itu

peneliti tertarik mengambil judul “Efektivitas Pengelolaan Arsip dalam Pelayanan Publik di Kantor Balai Desa Lowayu Kecamatan Dukun Gresik”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa rumusan masalah yang diangkat penulis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengelolaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu Dukun Gresik?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan arsip dalam pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu Dukun Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah tersebut, tujuan dari adanya penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan proses pengelolaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu dengan teori Daur Hidup Arsip (*Life Cycle of Record*)
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan arsip dalam pelayanan publik yang diterima masyarakat di Kantor Balai Desa Lowayu Dukun Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dijelaskan, manfaat dari adanya penelitian ini diantaranya adalah:

1. Memberikan gambaran atau bahan rujukan pada penelitian selanjutnya terkait dengan keefektifan pengelolaan arsip dalam pelayanan publik pada suatu lembaga dan dampak yang dihasilkan dari pengelolaan tersebut, baik dengan sistem atau metode yang sama atau berbeda.
2. Peneliti dapat memperluas wawasan mengenai pengelolaan arsip yang ada pada lembaga pemerintahan desa.

1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini batasan permasalahan yang digunakan agar tidak adanya kasus yang keluar dari pokok permasalahan yang telah dirumuskan dan tidak memperluas ruang lingkup penelitian. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis pengelolaan pada arsip menggunakan metode daur hidup arsip (*Life Cycle of Record*)
2. Penelitian terbatas pada masyarakat yang pernah menggunakan layanan peminjaman dan pembuatan arsip (Kartu Keluarga, KTP-Elektronik, dan Akta Kelahiran) dan pegawai di Kantor Balai Desa Lowayu yang bertugas untuk mengelola arsip
3. Pembahasan mengenai faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan arsip dalam pelayanan menggunakan teori Gibson.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini mempunyai sistematika penulisan yang tersusun dalam lima bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat yang diperoleh, batasan masalah, dan juga sistematika penyusunan penelitian. Latar belakang sendiri berisikan tentang penjelasan-penjelasan mengenai permasalahan yang akan dikaji dan diteliti oleh penulis. Penjelasan tersebut juga dilengkapi dengan beberapa ayat-ayat Al-Qur'an sebagai pelengkap dari gagasan tersebut. Kemudian pada rumusan masalah akan dituliskan beberapa pertanyaan mengenai permasalahan-permasalahan yang akan diteliti oleh penulis. Untuk tujuan dari penelitian berisikan maksud atau tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari adanya penelitian tersebut. Sedangkan pada manfaat penelitian, berisikan nilai manfaat yang diperoleh oleh semua pihak dari adanya penelitian ini. Berikutnya untuk batasan masalah dibuat oleh penulis untuk memfokuskan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Kemudian yang pada sistematika penulisan berisikan sistematika yang akan ditulis mulai dari Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, dan Bab V.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini terdapat dua pembahasan, yaitu mengenai tinjauan pustaka dan landasan teori. Pada tinjauan pustaka berisikan mengenai metode dan hasil dari beberapa penelitian terdahulu milik orang lain. Pada hal ini juga akan

dijelaskan perbedaan dari penelitian saat ini dengan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilampirkan. Selain itu terdapat keterbaruan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yang telah dilampirkan. Pada landasan teori berisi tentang konsep-konsep atau teori-teori yang digunakan sebagai rujukan, landasan, serta dapat mendukung penelitian saat ini. Konsep-konsep tersebut berisikan pengertian, jenis-jenis, fungsi, peran, dan penjelasan lain mengenai arsip. Terdapat juga penjelasan mengenai model yang digunakan dalam pembahasan yaitu mengenai model pengelolaan daur hidup arsip (*Life Cycle of Record*). Selain itu konsep lainnya mengenai pengertian, jenis, faktor, serta unsur dari pelayanan publik diciptakan. Pembahasan lain juga mengenai teori efektivitas pengelolaan arsip dalam pelayanan publik yang digunakan sebagai landasan penilaian dari adanya penelitian ini dilaksanakan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan beberapa sub bab yang terdiri dari jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Pada jenis penelitian menjelaskan mengenai jenis serta pendekatan yang digunakan dalam proses penelitian yaitu kualitatif. Selanjutnya peneliti juga menjelaskan mengenai lokasi penelitian dilaksanakan dan waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada tempat dan waktu penelitian. Kemudian untuk subjek dan objek penelitian, dituliskan subjek dan objek yang akan peneliti teliti dalam proses penelitian tersebut. Pada sumber data, peneliti menuliskan sumber-sumber informasi yang telah diperoleh atau digunakan dalam penelitian tersebut. Selanjutnya untuk instrumen penelitian, dituliskannya instrumen-instrumen yang akan digunakan peneliti dalam proses penelitian. Pada teknik pengumpulan data, peneliti juga menuliskan bahwa proses penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisis data, peneliti menjelaskan mengenai teknik analisis data yang digunakan untuk metode kualitatif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan hasil dari penyajian data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai hasil dan pembahasan. Dalam penelitian bab ini akan berisi tentang hasil dan pembahasan pengelolaan daur hidup arsip pada Kantor Balai Desa Lowayu Dukun Gresik dengan menggunakan teori Daur Hidup Arsip dan efektivitas yang dihasilkan pada proses pelayanan publik di Kantor Balai Desa tersebut.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan peneliti atas hasil analisis data yang telah disampaikan dan terdapat juga saran-saran yang dibuat oleh peneliti untuk beberapa pihak terkait seperti instansi atau lembaga, responden, dan peneliti sejenis di penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan serta melanjutkan penelitian tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Adanya tinjauan pustaka yang berisikan tentang penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan atau acuan untuk melakukan penelitian saat ini. Selain sebagai perbandingan, tinjauan pustaka dicantumkan untuk menghindari adanya anggapan kesamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini. Maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Penelitian pertama adalah artikel jurnal yang ditulis oleh Durinda Puspasari, Durinta Puspasari, dan Choirul Nikmah (2018) yang merupakan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran UNESA. Artikel jurnal yang berjudul “*Effectiveness of Archive Management on Record System in National Zakat Agency in Indonesia*” merupakan artikel jurnal yang diterbitkan oleh Atlantis Press dan dimuat pada jurnal *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 222. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengelolaan arsip serta efektivitas pengelolaannya pada sistem rekod di Lembaga Manajemen Infaq Surabaya. Penelitian dilakukan menggunakan metode Kualitatif Deskriptif yang mana sumber data diperoleh melalui wawancara pada pegawai arsip di Badan Amil Zakat Nasional LMI Surabaya. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini menunjukkan bahwasanya pengelolaan arsip yang dilakukan di Lembaga Manajemen Infaq Surabaya meliputi kegiatan pembuatan, penyimpanan, preservasi, penyusutan, dan pemusnahan arsip yang dilakukan sesuai dengan prosedur kearsipan yang telah ditetapkan. Namun dari beberapa proses pengelolaan tersebut, hanya terdapat tiga kegiatan yang telah berjalan secara efektif yaitu proses pembuatan arsip, penyusutan arsip, dan pemusnahan arsip. Sedangkan untuk proses penyimpanan arsip dinilai belum efektif karena penyimpanan dilakukan secara terpisah sehingga tidak ada transparansi arsip antara divisi satu dan divisi lainnya serta dianggap memperlambat proses pengelolaan apabila dibutuhkan data yang menyangkut kebutuhan antar divisi. Selain itu, proses klasifikasi arsip juga masih dilakukan secara manual.

Penelitian kedua ditulis oleh Sri Ardiana dan Bambang Suratman (2020) mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya. Mereka melakukan penelitian mengenai pengelolaan arsip untuk pelayanan tata usaha yang diberi judul “Pengelolaan Arsip dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo”. Penelitian ini ditulis dalam bentuk artikel ilmiah dan terdaftar dalam Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran milih UNESA sendiri. Penelitian ini menjelaskan bahwasanya penelitian dilakukan di tingkat dinas atau kabupaten/kota. Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui metode wawancara dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur pengelolaan arsip yang dilakukan oleh para pegawai dalam memelihara arsip yang ada pada suatu instansi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu pengelolaan arsip yang dilakukan di Dinas Sosial Kab. Ponorogo masih belum berjalan dengan baik. Pengelolaan yang belum tepat, penyimpanan yang mempunyai aturan baku, penemuan kembali arsip yang lamban, dan juga pemeliharaan arsip yang kurang maksimal. Kualitas dan kuantitas SDM dan sarana menjadi salah satu faktor kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan.

Penelitian ketiga ditulis oleh Intan Kesuma Fitri dan Rusmiatiningsih (2020) dengan judul “Pengelolaan Arsip Inaktif Internal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banyuasin”. Artikel jurnal ini diterbitkan dalam jurnal N-JILS (Nusantara - *Journal of Information and Library Studies*) Vol.3 No.1. Penulis merupakan mahasiswa dari Program Studi Ilmu Perpustakaan, UIN Raden Fatah Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan rekod inaktif internal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyuasin, serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaan rekod inaktif internal dan upaya penanggulangannya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyuasin. Penelitian dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian hasil penelitian dari penelitian sebelumnya adalah Proses pengelolaan arsip inaktif telah berjalan sesuai dengan tahapan *life cycle of record* walaupun

belum optimal sepenuhnya. Terdapat perkembangan dari pengelolaan yang awalnya hanya dilakukan secara manual, sekarang dilakukan secara semi otomatis yaitu pada tahapan alih media arsip. Masih terdapat kendala mengenai SDM dan penumpukan arsip yang menyebabkan kesulitan ketika proses temu kembali informasi. Dari permasalahan tersebut, penulis terdahulu memberikan saran untuk melakukan pemusnahan arsip inaktif karena sudah tertumpuk terlalu banyak sehingga memakan tempat yang banyak. Selain itu, penambahan dan pelatihan SDM juga dapat dilakukan agar pengelolaan arsip bisa berjalan dengan lebih baik. Pengelolaan berbasis otomatis juga perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

Penelitian keempat ditulis oleh Nadia Dwi Insani dan Dina Mellita (2022) dengan judul “Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Gelumbang” yang diterbitkan melalui jurnal ilmu ekonomi dan bisnis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil yang disebutkan dalam penelitian ini adalah pengelolaan arsip yang dilakukan di Kantor Camat Gelumbang belum berjalan dengan baik karena keterbatasan dalam fasilitas dan peralatan yang dibutuhkan. Selain itu pengelola arsip yang pada dasarnya tidak berasal dari pendidikan arsip, hanya sekali melakukan pelatihan, sehingga pengetahuan yang dimiliki juga masih kurang maksimal. Pada kegiatan temu kembali informasi penemuan arsip yang baru saja disimpan mudah untuk ditemukan, namun mengalami kesulitan untuk menemukan arsip lama.

Penelitian kelima yang terakhir ditulis oleh Bustamang Kadir, Juharni, dan Natsir Tompo (2023) dengan judul “Efektivitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru”. Penelitian ini berbentuk artikel ilmiah yang diterbitkan oleh *Journal of Public Service, Public Police, and Administration* pada tahun 2023. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengelolaan kearsipan, sarana pendukung, dan pemahaman pegawai mengenai kearsipan di kelurahan lompo riaja. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan sumber data berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung. Berdasarkan penelitian tersebut, hasil yang diperoleh (1) Pemahaman pegawai masih kurang

dalam bidang kearsipan. Penempatan SDM di Kantor Kelurahan Lompo sudah sesuai dengan keahlian masing-masing. Namun tidak semua pegawai mempunyai pengetahuan tentang cara pengelolaan arsip yang baik dan benar, sehingga proses temu kembali informasi di kantor ini masih membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu, terdapat sebagian pegawai di Kantor Kelurahan Lompo yang menganggap tugas-tugas di unit kearsipan sangatlah membosankan. Adanya pandangan ini menunjukkan bahwa pegawai kurang menyadari akan pentingnya pengelolaan arsip dalam menunjang efektivitas suatu pekerjaan. (2) Sarana kerja pengelolaan arsip. Pada kelurahan lompo riaja, sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kearsipan sudah memadai namun kurang jumlah sesuai dengan kebutuhan penyimpanan arsip yang terus berkembang. Alat-alat penunjang kearsipan yang tersedia yaitu laptop, lemari, dan rak arsip.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan oleh penulis diatas dapat dilihat tabel rangkuman berikut ini:

Tabel 2.1 : Penelitian terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1.	Durinda Puspasari, Durinta Puspasari, dan Choirul Nikmah (2018)	<i>Effectiveness of Archive Management on Record System in National Zakat Agency in Indonesia</i>	<i>Descriptive qualitative method</i>	Pengelolaan arsip yang dilakukan di Lembaga Manajemen Infaq Surabaya meliputi kegiatan pembuatan, penyimpanan, preservasi, penyusutan, dan pemusnahan arsip yang dilakukan sesuai dengan prosedur kearsipan yang telah ditetapkan. Namun hanya terdapat tiga kegiatan yang telah berjalan secara efektif yaitu proses pembuatan arsip, penyusutan arsip, dan pemusnahan arsip. Sedangkan untuk proses penyimpanan arsip dinilai belum efektif karena penyimpanan arsip tiap divisi dilakukan secara terpisah dan proses klasifikasi arsip juga masih dilakukan secara manual yang tentu memakan banyak waktu.

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
2.	Sri Ardiana dan Bambang Suratman (2021)	Pengelolaan Arsip dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo	Metode Kualitatif Deskriptif	Pengelolaan arsip yang dilakukan di Dinas Sosial Kab. Ponorogo masih belum berjalan dengan baik. Pengelolaan yang belum tepat, penyimpanan yang mempunyai aturan baku, penemuan kembali arsip yang lamban, dan juga pemeliharaan arsip yang kurang maksimal. Kualitas dan kuantitas SDM dan sarana menjadi salah satu faktor kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan.
3.	Intan Kesuma Fitri dan Rusmiatining sih (2020)	Pengelolaan Arsip Inaktif Internal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banyuwangi	Metode Deskriptif Kualitatif	Proses pengelolaan arsip inaktif telah berjalan sesuai dengan tahapan <i>life cycle record</i> walaupun belum optimal sepenuhnya. Terdapat perkembangan dari pengelolaan yang awalnya hanya dilakukan secara manual, sekarang dilakukan secara semi otomatis yaitu pada tahapan alih media arsip. Masih terdapat kendala mengenai SDM dan penumpukan arsip yang menyebabkan kesulitan ketika proses temu kembali informasi.
4.	Nadia Dwi Insani dan Dina Mellita (2022)	Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Gelumbang	Metode Kualitatif Deskriptif	Pengelolaan arsip yang dilakukan di Kantor Camat Gelumbang belum berjalan dengan baik karena keterbatasan dalam fasilitas dan peralatan yang dibutuhkan. Selain itu pengelola arsip yang pada dasarnya tidak berasal dari pendidikan arsip, hanya sekali melakukan pelatihan, sehingga pengetahuan yang dimiliki juga masih kurang maksimal. Pada kegiatan temu kembali informasi penemuan arsip yang baru saja disimpan mudah untuk ditemukan, namun mengalami kesulitan untuk menemukan arsip lama.

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
5.	Bustamang Kadir, Juharni, dan Natsir Tompo (2023)	Efektivitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru	Metode Kualitatif Deskriptif	Proses pengelolaan arsip di Kantor Kelurahan Lompo masih kurang efektif. Salah satu faktornya yaitu karena pemahaman pegawai masih kurang dalam bidang kearsipan, sehingga proses temu kembali informasi di kantor ini masih membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu, anggapan pegawai mengenai tugas kearsipan yang membosankan membuktikan bahwa tidak adanya kesadaran pegawai tentang pentingnya pengelolaan arsip dalam menunjang efektivitas suatu pekerjaan. Selanjutnya sarana kerja pengelolaan arsip. Pada kelurahan lompo, sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kearsipan sudah memadai namun kurang jumlah sesuai dengan kebutuhan penyimpanan arsip yang terus berkembang. Alat-alat penunjang kearsipan yang tersedia yaitu laptop, lemari, dan rak arsip.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwasanya pengelolaan arsip merupakan suatu kegiatan yang penting untuk dilakukan pada suatu lembaga. Persamaan yang ada diantara penelitian saat ini dengan beberapa penelitian terdahulu adalah tujuan dan pembahasannya yang sama yaitu fokus pada bagaimana proses-proses pengelolaan arsip di suatu lembaga. Selain itu dijelaskan juga faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kekurangan dari pengelolaan tersebut.

Meskipun demikian, terdapat juga perbedaan diantara beberapa penelitian tersebut yaitu terletak pada objek penelitian dan objek pembahasan yang dilakukan. Pada penelitian ini objek penelitian yang akan dibahas adalah tentang efektivitas pengelolaan arsip yang berlandaskan pada teori daur hidup arsip dalam pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu. Sedangkan pada penelitian sebelumnya hanya fokus pada pengelolaan arsip di suatu lembaga dan kualitas pelayanan di bagian

internal lembaga tersebut. Pembaruan informasi yang dimiliki penelitian ini yaitu pengetahuan mengenai keefektifan suatu pengelolaan arsip di tingkat kelurahan dalam pelayanan publik yang banyak diakses oleh masyarakat.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan suatu studi kepustakaan yang relevan atau berhubungan serta mendukung pokok permasalahan yang akan diteliti sehingga landasan teori dapat digunakan sebagai landasan atau pedoman maupun acuan dalam penyelesaian permasalahan yang timbul dalam suatu penelitian. Sugiyono (2010) menyatakan bahwa pengertian landasan teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proporsi yang disusun secara sistematis. Landasan teori digunakan sebagai acuan dalam penyelesaian suatu masalah penelitian. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Basrowi dan Suwandi (2008) yang menyatakan bahwa :

“Dalam penelitian kualitatif, karena masalah dibawa peneliti masih bersifat sementara, maka teori yang digunakannya dalam penyusunan proposal juga masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lapangan atau konteks sosial.”

Pengembangan teori-teori yang akan digunakan, diharapkan dapat mendukung logika pemikiran penulis serta didukung fakta-fakta yang ada sehingga penelitian ini dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang didasarkan pada tujuan-tujuan yang dibuat. Dalam penelitian ini penulis menuliskan suatu landasan teori berdasarkan kajian dan berbagai kepustakaan yang berhubungan dengan masalah pokok yang akan diteliti.

2.2.1 Pengertian Arsip

Pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Pasal 1, dikatakan bahwa:

Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa yang tertuang dalam berbagai bentuk dan juga media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat serta diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, perusahaan, lembaga pendidikan, organisasi kemasyarakatan, organisasi politik, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (Undang-Undang RI, 2009)

Menurut Agus Sugiarto (2005) arsip adalah kumpulan Dokumen yang disimpan secara teratur berencana karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat cepat ditemukan kembali.

Menurut Zulkifli Amsyah (2003) arsip merupakan setiap catatan yang tertulis atau tercetak dalam bentuk huruf, angka atau gambar, serta mempunyai arti dan tujuan tertentu sebagai bahan informasi dan komunikasi, yang terekam pada kertas (kartu, formulir), kertas film (*slide, filmstrip, microfilm*), media komputer (pita tape, rekaman, piringan, disket), kertas *photocopy*, dan lain-lain.

Menurut Fiki Puspitasari (2010) mengemukakan bahwa pengertian dari arsip secara luas adalah segala sesuatu tertulis, bergambar, dan terekam yang berisikan tentang penjelasan mengenai sesuatu hal atau informasi dari suatu peristiwa yang dapat digunakan untuk membantu ingatan serta dapat dijadikan pedoman.

2.2.2 Fungsi Arsip

Setiap arsip yang disimpan pasti mempunyai fungsi tertentu. Pada umumnya arsip disimpan sebagai sumber informasi, pusat ingatan, atau sebagai alat pengawasan bagi sebuah organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Hendrawan dan Ulum (2017) bahwa terdapat beberapa fungsi arsip, yaitu:

1. Sebagai sumber ingatan

Arsip yang disimpan dapat disebut dengan bank data yang mana dapat dijadikan sebagai rujukan dalam pencarian informasi apabila diperlukan. Dengan demikian kita bisa mengingat atau menemukan kembali informasi-informasi yang terekam dalam arsip tersebut.

2. Sebagai pengambilan keputusan

Pihak manajemen dalam kegiatannya tentunya memerlukan berbagai data atau informasi yang akan digunakan sebagai bahan untuk mempertimbangkan pengambilan keputusan yang akan ditentukan. Data dan juga informasi tersebut dapat ditemukan dalam arsip yang telah disimpan dengan baik dalam berbagai media. Media yang dimaksud dapat berupa media elektronik maupun media *non* elektronik.

3. Sebagai bukti legalitas

Arsip yang dimiliki oleh sebuah organisasi juga dapat digunakan sebagai pendukung atas legalitas dari bukti-bukti informasi apabila diperlukan.

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2015) terdapat beberapa fungsi arsip lainnya yaitu:

1. Alat ingatan utama organisasi.

Arsip yang disimpan biasanya disebut dengan bank data yang dapat dijadikan rujukan pencarian informasi apabila diperlukan.

2. Bahan atau alat pembuktian (bukti otentik).

Dalam organisasi, arsip memiliki fungsi sebagai pendukung atas legalitas suatu bukti-bukti apabila diperlukan.

3. Bahan dasar perencanaan dan pengambilan keputusan.

Arsip dapat digunakan sebagai data atau informasi dalam pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

4. Barometer kegiatan dalam suatu organisasi mengingat setiap kegiatan pada umumnya menghasilkan arsip.

5. Bahan informasi kegiatan ilmiah lainnya.

2.2.3 Jenis-Jenis Arsip

Adapun jenis-jenis arsip menurut Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono (2015) yaitu:

1. Jenis Arsip menurut subyek atau isinya

- a. Arsip keuangan, contoh: bukti pembayaran, laporan keuangan, daftar gaji, surat perintah membayar, bukti pembelian, dan sebagainya.
- b. Arsip kepegawaian, contoh: surat lamaran, data riwayat hidup pegawai, rekaman presensi, surat pengangkatan pegawai, dan sebagainya.
- c. Arsip pemasaran, contoh: surat pesanan, surat penawaran, daftar pelanggan, surat perjanjian penjualan, daftar harga, daftar pelanggan, dan sebagainya.
- d. Arsip pendidikan, contoh: kurikulum, rapor, satuan pelajaran daftar hadir siswa, transkrip mahasiswa, dan sebagainya.

2. Jenis Arsip menurut bentuk dan wujudnya

- a. Surat, contoh: akta pendirian perusahaan, surat keputusan, naskah perjanjian/kontrak, notulen rapat, laporan, berita acara, dan sebagainya.
- b. Gambar, foto, peta
- c. *Compact Disk (CD)/ Digital Versatile Disc (DVD)*
- d. Pita rekaman
- e. *Mikrofilm*
- f. Disket, dan lain-lain

3. Arsip menurut fungsinya, ada dua jenis arsip, yaitu :

- a. Arsip dinamis, yaitu jenis arsip yang masih dipergunakan secara langsung dalam kegiatan suatu instansi sehari-hari.
- b. Arsip statis, yaitu jenis arsip yang sudah tidak dipergunakan secara langsung dalam kegiatan suatu instansi sehari-hari.

Arsip dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, menurut Maryati (Sugiyono, 2013) jenis-jenis arsip menurut keperluannya dibedakan menjadi 3 macam, yaitu:

1. Arsip aktif, yaitu jenis arsip yang masih dalam tahap proses penyelesaiannya atau arsip yang masih sering digunakan sehingga sering dikeluarkan untuk keperluan tertentu.
2. Arsip pasif, yaitu arsip yang sudah jarang dipergunakan karena sudah selesai masa penyelesaiannya, hanya beberapa kali saja masih diperlukan.
3. Arsip abadi, yaitu arsip penting yang mana masa berlakunya untuk selamanya.

2.2.4 Pengelolaan Arsip Modern

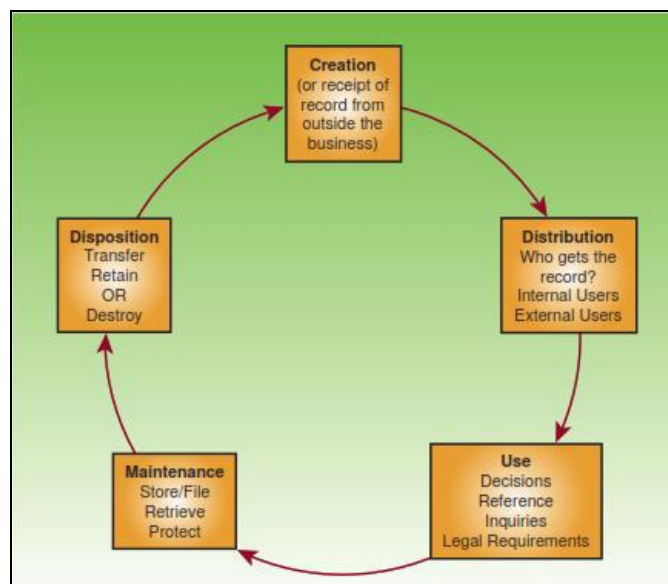
Pada era ini, perkembangan teknologi semakin berkembang pesat. Komputer banyak digunakan hampir di segala bidang. Dengan menggunakan komputer kita dapat mengerjakan pekerjaan sehari-hari dengan praktis dan mudah. Hal tersebut tentunya juga berlaku dalam hal pengarsipan. Kita dapat memanfaatkan media komputer untuk mempermudah, mempercepat, sehingga tepat dalam hal pengelolaannya. Menurut Fiki Puspitasari (2010), pengelolaan

arsip dengan media komputer adalah kegiatan penciptaan, penerimaan, pengelolaan, penyimpanan dan penyusutan arsip dengan media komputer.

Selanjutnya pernyataan Badri dalam Sukoco (2007) menyebutkan bahwa komputerisasi dokumen telah mengubah cara pengarsipan informasi dengan memberikan kecepatan dan ketepatan dalam penyimpanan, pencarian, penemuan kembali hingga pendistribusian dokumen dalam organisasi, sehingga fungsi dokumen sebagai sumber informasi dalam pengambilan keputusan oleh organisasi dapat dioptimalkan. Dikatakan pula bahwa komputerisasi dokumen dibangun pada kekuatan dokumen kertas: data di-scan secara elektronik dan *copy* digital dengan resolusi tinggi disimpan di *hard drive* atau *optical disk*.

2.2.5 Daur Hidup Arsip (*Life Cycle of Record*)

Daur hidup arsip menurut Read dan Ginn (2016) yaitu “*The record life cycle is the span of a record as expressed in the five phases of creation, distribution, use, maintenance and final disposition*”. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwasanya daur hidup suatu arsip memiliki beberapa unsur yang membentuk masa hidup dari arsip tersebut. Unsur-unsur tersebut dimulai dari tahap penciptaan arsip, tahap distribusi, tahap penggunaan, tahap pemeliharaan, dan tahap penentuan akhir (disimpan atau dimusnahkan).



Gambar 2.1 : Life Cycle of Record

(Sumber : Berdasarkan buku yang ditulis oleh Read-Smith dan Ginn dengan judul buku “*Records Management*”)

Menggunakan model daur hidup arsip merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan dengan mudah agar dapat mengkaji tentang manajemen arsip. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan Daer hidup dapat dibagi menjadi 4 fase utama, yaitu penciptaan dan penyimpanan, penggunaan dan *distribusi*, pemeliharaan, dan penyusutan.

1. Penciptaan dan Penyimpanan

Penciptaan dan penyimpanan dokumen merupakan tahap awal dalam siklus daur hidup arsip. Arsip diciptakan untuk menunjang proses kegiatan suatu organisasi. Arsip tercipta karena adanya suatu kegiatan atau tindakan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dalam pelaksanaan tugas dan juga fungsinya.

Awal mula setelah dokumen dibuat maka kita harus menyimpan nya terlebih dahulu. Penciptaan dokumen pada awalnya dibuat melalui aplikasi perangkat lunak yang khusus, seperti *word*, *excel*, *access*, dan lainnya. Setelah itu file akan disimpan dengan memilih opsi *save* atau *save as* dari menu berkas dan file akan disimpan di *drive* atau di folder yang telah disediakan di komputer. Bagi lembaga/organisasi yang belum menggunakan *e-arsip*, maka setelah menyimpan file di folder atau *drive* dokumen akan dicetak menjadi berkas yang berbentuk fisik. Dari situlah sebuah arsip telah diciptakan.

2. Penggunaan dan Distribusi

Tahapan berikutnya dari daur hidup arsip adalah penggunaan dan distribusi. Pada tahap ini arsip sudah mulai aktif digunakan sebagai berkas kerja yang biasa disebut dengan Arsip Aktif. Arsip tersebut digunakan dalam tahap perencanaan, pertimbangan, dan juga pelaksanaan kegiatan.

Pada proses distribusi, dokumen dapat didistribusikan melalui saluran surat elektronik atau untuk berkas yang dicetak dapat dikirimkan dengan surat regular melalui faksimile atau kurir.

a. E-mail (Surat Elektronik)

Surat elektronik atau biasa disebut *e-mail*, dokumen dapat diciptakan melalui software *Microsoft Word*, *Excel*, *Access*, dan program lainnya. Pengiriman juga dapat dilakukan dengan dua cara. Pertama, dokumen dapat

didistribusikan dengan cara melampirkan file yang telah dibuat sebelumnya ke pesan elektronik tersebut. Kedua, menyalin pesan dari dokumen yang telah dibuat dan *paste* di kolom *e-mail* yang telah disediakan.

b. Komunikasi digital lainnya

Pesan teks, *tweets*, dan pesan cepat merupakan komunikasi elektronik yang juga dapat digunakan untuk distribusi dokumen. Ketiga media ini digunakan sementara waktu untuk menjadwalkan suatu kegiatan. Kemudian untuk evaluasi, tinjauan ulang, serta diskusi kegiatan dan sosial dapat dilakukan dengan menggunakan *blogs*, *internet forum*, *webinar*, dan *podcast*.

c. Internet

Sebagian besar suatu organisasi menyimpan dokumen internal seperti manual prosedur, direktori perorangan, dokumen rujukan, dan korespondensi di situs internet yang sudah dipastikan aman, sehingga pegawai dapat melihat dan menggunakan distribusi informasi dengan mudah dan cepat.

3. Pemeliharaan

Tahapan selanjutnya adalah tahap pemeliharaan. Tahapan ini merupakan tahapan pengelolaan sebuah arsip sehingga arsip tersebut dapat digunakan kembali apabila informasi didalamnya masih dibutuhkan. Pada tahap ini semua hal yang dilakukan bertujuan untuk melestarikan informasi yang ada pada dokumen-dokumen tersebut. Upaya perlindungan tersebut juga dapat berupa pembatasan hak akses penggunaan pada sebuah arsip itu sendiri.

Pemeliharaan dan perawatan arsip telah dijelaskan pada Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 Pasal 3. Pemeliharaan dan perawatan arsip merupakan suatu hal yang mutlak dilakukan karena bahan rekam yang digunakan untuk membuat arsip terdiri dari beberapa komponen yang saling kontak antara komponen yang satu dengan lainnya.

4. Penyusutan

Pada tahapan ini, frekuensi penggunaan arsip telah menurun. Arsip yang tidak lagi dimanfaatkan atau digunakan secara langsung dalam suatu transaksi atau kegiatan organisasi. Arsip pada tahap ini bisa disebut sebagai arsip inaktif.

Tahapan penyusutan merupakan tahapan dimana pengelola arsip mulai memikirkan untuk mengurangi jumlah arsip yang frekuensinya sudah menurun.

Penyusutan ini dilakukan dengan tujuan untuk mencegah penumpukan arsip-arsip serta efisiensi media penyimpanan, peralatan atau sarana prasarana, dan juga tenaga kerja sehingga ketika ingin melakukan penemuan kembali pada arsip dapat berjalan dengan baik dan mudah. Sebuah organisasi tidak bisa untuk terus menerus menyimpan arsip yang dimilikinya karena akan menyebabkan penumpukan dan membutuhkan media penyimpanan yang besar. Oleh karena itu arsip yang sudah tidak dibutuhkan harus segera dimusnahkan. Namun tidak semua arsip dapat dimusnahkan, pengelola harus dapat memprediksi dan merencanakan mana arsip yang harus dipertahankan karena masih memiliki nilai berkelanjutan dalam suatu lembaga tersebut. Pengelola harus dapat melakukan penilaian yang baik untuk menghindari kesalahan dalam penyusutan arsip.

2.2.6 Pengertian Pelayanan Publik

Pada suatu lembaga pemerintahan, bentuk pelayanan publik menjadi sorotan utama atas penilaiannya. Menurut KBBI, maksud dari pelayanan sendiri memiliki tiga makna, yaitu (1) Tata cara melayani; (2) Usaha yang dilakukan untuk melayani; dan (3) Kemudahan yang diberikan dalam pelayanan, baik dalam hal jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2007) pelayanan publik dapat 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 daerah, di pusat, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Adanya pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dari setiap warga negara dan juga penduduk baik dalam hal pelayanan barang, jasa, maupun administratif secara maksimal oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan

tersebut merupakan hak dasar yang harus mereka terima dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Pengertian lain dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011) bahwa yang dimaksud dari pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan juga tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada para penerima layanan.

2.2.7 Jenis - Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan pada keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, jenis-jenis pelayanan publik terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan bentuk pelayanan yang ditujukan untuk penyediaan berbagai macam dokumen yang diperlukan oleh publik. Misalnya pembuatan sertifikat tanah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Paspor, dan lain sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan suatu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang-barang yang menjadi kebutuhan publik. Misalnya: penyediaan tenaga listrik, jaringan telepon, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya penyelenggaraan transportasi, pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, sanitasi lingkungan, penanggulangan bencana, jasa pos, persampahan, pelayanan sosial.

2.2.8 Faktor – Faktor Pelayanan Publik

Pelayanan dapat dikatakan baik jika pada akhirnya mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal juga akan mampu meningkatkan *image* atau pandangan orang tentang organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus baik dan meningkat. Adanya citra organisasi

yang baik akan mengakibatkan segala hal yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir, faktor utama yang dapat mempengaruhi pelayanan pada suatu instansi adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan/pegawai) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka (Rahman dkk., 2019).

Menurut Atep Adya Barata (2003), Kualitas dalam pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang penting yaitu:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Moenir, ada beberapa faktor yang mendukung berjalannya pelayanan dengan baik, yaitu: (1) Faktor kesadaran dari pejabat dan juga petugas yang bertugas dalam pelayanan umum; (2) Faktor aturan yang dijadikan sebagai landasan kerja pelayanan; (3) Faktor organisasi yang merupakan alat atau sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4) Faktor keterampilan dari para petugas; (5) Faktor sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas dibagian pelayanan (Amin dan Adil, 2018).

2.2.9 Unsur - Unsur Pelayanan Publik

Sebagai salah satu jasa pelayanan yang melayani masyarakat umum, pelayanan publik mempunyai unsur-unsur didalamnya untuk mendukung proses pengerjaannya. Atep Adya Barata (2003) menyatakan pendapatnya tentang empat unsur penting yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan publik, yaitu :

a. Penyedia Layanan

Yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

b. Penerima Layanan

Yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

c. Jenis Layanan

Yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

d. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan utama dari diadakannya sebuah pelayanan. Penyedia layanan harus dapat memberikan pelayanan terbaik sehingga para pelanggan yang memperoleh pelayanan mendapatkan kepuasan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Penyedia layanan dan penerima layanan merupakan unsur utama sebagai dasar adanya pelayanan publik. Adanya penyedia dan penerima layanan berguna untuk mendukung proses berjalanya pelayanan publik dengan baik. Tanpa adanya penyedia serta penerima, pelayanan publik tidak akan bisa dilakukan. Selain itu jenis pelayanan yang akan dilayankan harus jelas sebagai identitas pelayanan didirikan.

Selain itu terdapat pendapat lain yaitu menurut A. S. Moenir (2006) unsur-unsur pelayanan antara lain:

1. Sistem prosedur, dan metode dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan, aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus

profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

Selanjutnya, Kasmir (Suryantoro dan Kusdyana, 2020) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik yaitu dengan tersedianya karyawan yang profesional dan sarana prasarana yang mendukung agar mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.2.10 Efektivitas

Menurut Gibson (1985), Efektivitas merupakan suatu pencapaian dari tujuan atau sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan juga sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu dapat ditentukan berdasarkan tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan. Gibson (1985) mengemukakan kriteria efektivitas organisasi terdiri dari lima unsur, yaitu :

1) Produktivitas

Menurut Gibson (1985), Produktivitas dapat dilihat dari kemampuan sebuah organisasi dalam menghasilkan *output* atau keluaran barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Produktivitas merupakan keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja yang direncanakan atau ditetapkan sebelumnya. Ukuran produktivitas mencakup keuntungan, penjualan, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran-ukuran ini akan berhubungan secara langsung dengan produk atau jasa yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.

2) Efisiensi

Menurut Gibson (1985), Efisiensi adalah kemampuan dari sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu dalam mencapai target. Gibson et al. juga mengemukakan bahwa:

Efisiensi diartikan sebagai rasio keluaran dibanding masukan. Kriteria jangka pendek ini memfokuskan pada siklus masukan- proses-keluaran, dan bukan menekankan pada elemen masukan dan proses. Ukuran efisiensi termasuk tingkat pendapatan (*rate of return*) dari kapital dan aset, unit biaya, bahan buangan dan pemborosan, waktu berhenti, tingkat hunian, dan biaya per pasien, per siswa dan per klien. Ukuran efisiensi tidak bisa harus dalam bentuk rasio manfaat biaya keluaran, atau waktu adalah bentuk umum ukuran ini (Gibson et al., 1985).

Berdasarkan beberapa pengertian efisiensi dapat dipahami bahwa efisiensi banyak digunakan dalam kajian-kajian ekonomi. Ukuran efisiensi terdiri dari estimasi waktu pelayanan, kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, dan kecepatan serta ketepatan petugas dalam memberikan layanan.

3) Kepuasan

Menurut Gibson (1985), Kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi yang berdampak pada kualitas pelayanan. Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan anggotanya. Ukuran kepuasan

meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, kelambanan, keluhan, kesejahteraan, dan sebagainya.

4) Kualitas

Menurut Gibson (1985), Kualitas merupakan penilaian baik atau buruknya suatu pelayanan kinerja dan produk yang dihasilkan sebanding dengan persyaratan sehingga masyarakat merasa puas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Konsep kualitas pada kenyataannya bersifat kondisional dan tidak ada satupun konsep kualitas yang berlaku seragam. Oleh karena itu, diperlukan suatu konsep kualitas yang luas cakupannya.

5) Fleksibilitas

Menurut Gibson (1985), Fleksibilitas merupakan kemampuan suatu organisasi untuk menyesuaikan dengan kondisi yang ada disekitarnya dan mengalihkan sumber daya yang ada untuk menciptakan produk dan layanan baru berbeda dalam menanggapi tuntutan sosial. Penyesuaian atau keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan- perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, serta perubahan internal seperti ketidakpuasan yang merupakan adaptasi terhadap lingkungan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

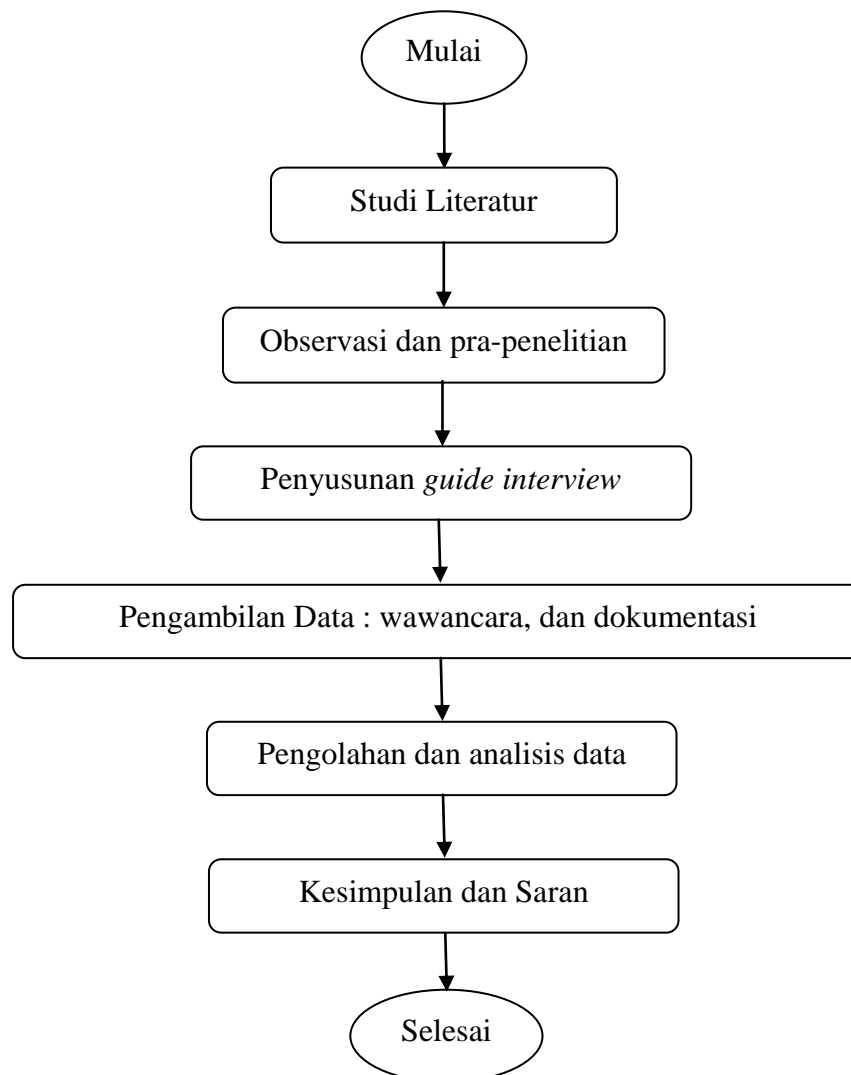
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, dengan lebih memperhatikan mengenai kualitas, karakteristik, dan keterkaitan antar kegiatan (Sukmadinata, 2011). Selain itu, penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan atau mendeskripsikan suatu kondisi yang apa adanya.

Menurut Adib (2015) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif juga dapat diartikan sebagai suatu pernyataan sistematis yang berkaitan dengan seperangkat proposisi yang berasal dari data dan diuji kembali secara empiris (Moleong, 2014). Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk dapat memahami adanya masalah, fenomena sosial, atau gejala-gejala tertentu dengan mengumpulkan data atau fakta yang diperoleh melalui wawancara dan juga observasi langsung di lapangan. Metode kualitatif dapat disebut dengan metode penelitian naturalistik dikarenakan penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah atau *natural setting* (Sugiyono, 2008).

Data yang diperoleh dari penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif. Pada penelitian kualitatif data yang diperoleh disajikan dalam bentuk verbal, sedangkan pada penelitian kuantitatif disajikan dalam bentuk angka. Pendekatan kualitatif ini digunakan untuk mendeskripsikan proses pengelolaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu secara sistematis berdasarkan fakta-fakta lapangan menggunakan teori daur hidup arsip (*Life cycle of record*) dan efektivitasnya dalam pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu.

3.2 Alur Penelitian

Alur penelitian dalam sebuah penelitian perlu disertakan agar penelitian yang akan dilakukan dapat lebih terencana, sistematis, dan terstruktur. Berikut merupakan alur diagram penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini:



Gambar 3.1 : Alur penelitian
(Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2023)

3.2.1 Studi Literatur

Pada studi literatur, peneliti melakukan studi literatur dengan menggunakan beberapa dokumen seperti karya ilmiah, buku cetak, *e-book*, artikel, jurnal, skripsi terdahulu, dan bahan literatur lainnya yang relevan atau berhubungan dengan topik penelitian yang ditentukan oleh peneliti.

3.2.2 Observasi dan *Pra* Penelitian

Pada tahap ini peneliti melakukan observasi secara langsung untuk mengetahui bagaimana kondisi lapangan. Selain itu terdapat juga pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui secara umum tentang kondisi objek

penelitian yang ada pada lembaga tersebut. *Pra* penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara awal kepada pegawai yang bertugas mengelola arsip, pegawai pelayanan, dan juga masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu tersebut.

3.2.3 Penyusunan *Guide Interview*

Pada tahap ini peneliti melakukan penyusunan *guide interview* atau pedoman pertanyaan yang akan diajukan pada tahap wawancara untuk mengetahui proses pengelolaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu.

3.2.4 Pengambilan data : Wawancara dan dokumentasi

Pada tahap pengambilan data ini, peneliti melakukan proses pengambilan data yang dilakukan melalui proses wawancara secara langsung terhadap narasumber pegawai yang bertugas mengelola arsip dan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu.

3.2.5 Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahap ini peneliti melakukan pengolahan dan juga analisis data yang telah didapatkan dari observasi, wawancara, dan juga dokumentasi yang telah dilakukan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data.

3.2.6 Kesimpulan dan Saran

Tahap kesimpulan dan saran merupakan tahapan akhir yang ada pada penelitian ini. Pada tahap ini peneliti akan memberikan kesimpulan berdasarkan pada analisis data yang telah jelaskan. Adanya tahapan ini peneliti juga dapat memberikan saran yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi atau rujukan mengenai kegiatan pengelolaan arsip dan juga bentuk pelayanan yang ada pada Kantor Balai Desa Lowayu.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Balai Desa Lowayu yang berlokasi di Jl. Masjid nomor 1 RT. 11 RW 04 Desa Lowayu, Kecamatan Dukun, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Waktu yang digunakan untuk pelaksanaan penelitian ini adalah empat belas bulan, mulai dari bulan Oktober 2022 sampai bulan November 2023.

Tabel 3.1 : Waktu penelitian

No	Kegiatan	2022			2023										
		Bulan ke-			Bulan ke-										
		10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
1.	Studi Literatur														
2.	Perencanaan penelitian														
3.	Observasi dan <i>Pra</i> Penelitian														
4.	Penyusunan <i>guide interview</i>														
5.	Pelaksanaan penelitian (observasi, wawancara, dan dokumentasi)														
6.	Tahap pengambilan data														
7.	Proses pengolahan dan analisis data														
8.	Pembuatan kesimpulan dan saran														

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Balai Desa Lowayu yang bertugas untuk mengelola arsip dan masyarakat yang pernah menggunakan layanan pembuatan arsip pribadi (Kartu Keluarga, KTP-Elektronik, dan Akta Kelahiran) dan masyarakat yang melakukan peminjaman arsip meskipun hanya satu kali.

Kemudian untuk objek penelitian, Sugiyono (2018) mengatakan bahwa objek penelitian dapat juga disebut sebagai atribut dari objek, atau orang-orang yang

ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari serta diambil kesimpulannya. Sehingga objek penelitian dalam penelitian ini adalah efektivitas pengelolaan arsip dalam pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu Kecamatan Dukun Gresik.

3.5 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2018) sumber data penelitian dibedakan menjadi dua macam yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang didapatkan peneliti secara langsung dari responden. Data primer merupakan data yang diperoleh dari kegiatan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada para pegawai di Kantor Balai Desa Lowayu dan masyarakat yang pernah memanfaatkan layanan pembuatan dan peminjaman arsip di Kantor Balai Desa Lowayu.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung. Data sekunder digunakan untuk mendukung, melengkapi, atau menguatkan informasi data primer yang telah diperoleh. Beberapa data sekunder yang dimaksud berasal dari dokumen atau literatur lainnya yang berhubungan dengan pengelolaan arsip dan teori pelayanan publik yang baik.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dapat disebut sebagai alat ukur dalam penelitian. Menurut Hermawan (2019), instrumen penelitian diartikan sebagai suatu alat yang digunakan untuk mengukur suatu kejadian yang diamati (variabel penelitian). Sedangkan menurut Arifin dalam Hermawan (2019), terdapat dua macam instrumen penelitian yaitu tes dan *non tes*. Instrumen penelitian tes meliputi tes lisan, tes tulis, dan tindakan. Sedangkan instrumen penelitian *non tes* meliputi observasi, kuesioner atau angket, wawancara, skala, peralatan mekanik, daftar cek dan lain sebagainya.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian *non tes* berupa wawancara. Penelitian berupa wawancara akan dilakukan untuk mendeskripsikan proses pengelolaan arsip dengan melakukan wawancara kepada pegawai di Kantor Balai Desa Lowayu yang bertugas untuk mengelola arsip dan

keefektifan dalam pelayanan publik yang dilakukan. Berikut adalah *guide interview* atau pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada pegawai pengelola arsip di Kantor Balai Desa Lowayu:

Tabel 3.2 : *Guide interview* pengelola arsip

No	Komponen	Aspek	Indikator	Pertanyaan
1.	Pengelolaan Arsip	Penciptaan arsip	a. Jenis arsip	Jenis arsip apa saja yang dapat diciptakan atau dibuat di Kantor Balai Desa Lowayu?
			b. Alur penciptaan arsip	Bagaimana alur penciptaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu?
			c. Media penciptaan	Media apa saja yang digunakan untuk proses penciptaan arsip?
		Penyimpanan arsip	a. Jenis penyimpanan	Bagaimana pengelompokan jenis dalam penyimpanan arsip?
			b. Media penyimpanan	1) Media atau sarana apa saja yang digunakan untuk penyimpanan arsip? 2) Apa saja media atau sarana yang sudah dan belum tersedia dalam mendukung pengelolaan arsip tersebut? 3) Apakah ada pengkodean atau identitas khusus untuk membedakan arsip satu dengan arsip lainnya? 4) Apakah terdapat pedoman atau landasan yang digunakan dalam menentukan identitas dan juga pengelompokan arsip tersebut?
			c. Alur penyimpanan arsip	Bagaimana alur atau proses penyimpanan arsip?
		Penggunaan arsip	a. Peminjaman arsip	1) Jenis arsip apa saja yang dapat dipinjamkan kepada

No	Komponen	Aspek	Indikator	Pertanyaan
				<p>masyarakat?</p> <p>2) Bagaimana syarat dan ketentuan (waktu) untuk melakukan peminjaman arsip?</p> <p>3) Bagaimana proses atau alur peminjaman arsip?</p> <p>4) Apakah ada pemberitahuan atau sosialisasi yang dilakukan petugas untuk memberi informasi tentang syarat dan alur tersebut?</p>
			Temu kembali informasi	<p>1) Apakah ada panduan pencarian ketika melakukan proses temu kembali informasi arsip yang akan dipinjam?</p> <p>2) Apakah petugas pernah mengalami kesulitan dalam proses temu kembali tersebut?</p> <p>3) Berapa estimasi waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk melakukan temu kembali informasi?</p>
		Pendistribusian arsip	a. Media untuk pendistribusian	Ketika melakukan pendistribusian arsip, media atau sarana apa saja yang digunakan dalam proses distribusi tersebut?
			b. Jenis arsip yang didistribusikan	Jenis arsip apa saja yang biasanya didistribusikan?
		Pemeliharaan arsip	a. Perawatan arsip	<p>1) Selama proses pengelolaan arsip, apakah pernah ada arsip yang rusak?</p> <p>a) Bagaimana cara mengatasinya?</p> <p>b) Apakah ada ketentuan tinggi suhu atau pencahayaan dalam proses</p>

No	Komponen	Aspek	Indikator	Pertanyaan
				<p>penyimpanan arsip?</p> <p>c) Apakah petugas melakukan penyemprotan hama/serangga/jamur sebagai bentuk pemeliharaan arsip?</p> <p>d) Apakah ada proses pembersihan rutin pada tempat atau berkas dari debu dan kotoran?</p> <p>e) Solusi apa yang dilakukan untuk mencegah kerusakan lagi?</p> <p>2) Apa saja media atau sarana yang sudah dan belum tersedia dalam mendukung perawatan atau pemeliharaan arsip tersebut?</p> <p>3) Apakah terdapat ruangan khusus atau gedung khusus dalam penyimpanan arsip?</p> <p>4) Bagaimana ketentuan untuk kondisi ruangan yang digunakan sebagai penyimpanan arsip?</p>
			b. Pengamanan arsip	<p>1) Siapa saja yang dapat mengakses atau mengambil arsip yang telah disimpan oleh petugas arsip?</p> <p>2) Upaya apa yang dilakukan petugas dalam menjamin arsip yang disimpan tetap aman?</p> <p>3) Apa saja sarana yang dibutuhkan petugas pengelola untuk menjaga keamanan arsip instansi?</p>

No	Komponen	Aspek	Indikator	Pertanyaan
				4) Berasal dari mana dana yang digunakan untuk anggaran biaya dalam pengelolaan arsip? 5) Apakah dana anggaran yang telah ditentukan dapat memenuhi kebutuhan seperti sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh petugas?
		Penyusutan arsip	a. Waktu penyusutan arsip	Berapa jangka waktu yang tentukan lembaga untuk melakukan penyusutan arsip?
			b. Jenis arsip yang harus dimusnahkan	Bagaimana pemilahan jenis arsip yang akan dipilih untuk disusutkan?
			c. Cara penyusutan arsip	Apa tindakan yang dilakukan untuk proses penyusutan arsip? (dibakar/dibuang/disimpan di gudang)

Guide interview selanjutnya digunakan sebagai panduan wawancara yang akan dilakukan kepada masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Balai Desa Lowayu untuk mengetahui keefektifan pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Balai Desa Lowayu terhadap masyarakat desa tersebut. Menurut Hidayat (1986), efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Berikut merupakan *guide interview* atau konsep pertanyaan yang akan dilakukan untuk wawancara masyarakat pengguna layanan menggunakan teori Gibson (1985) tentang kriteria atau ukuran suatu efektivitas:

Tabel 3.3 : *Guide interview* masyarakat pengguna pelayanan

No.	Komponen	Aspek	Indikator	Pertanyaan
1.	Gibson	Produktivitas	a. Keuntungan	Apa keuntungan yang diperoleh dari adanya pelayanan publik yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu?
			b. Penjualan	1) Apa saja bentuk pelayanan yang anda ketahui di Kantor

No.	Komponen	Aspek	Indikator	Pertanyaan
				<p>Balai Desa Lowayu?</p> <p>2) Apa saja bentuk pelayanan yang pernah anda manfaatkan di Kantor Balai Desa Lowayu?</p> <p>3) Bagaimana ketentuan yang harus dipenuhi untuk melakukan pelayanan (peminjaman atau pembuatan dokumen)?</p>
			c. Dokumen yang diproses	Bagaimana alur atau proses pembuatan dokumen yang anda ketahui?
			d. Rekanan yang dilayani	Siapa saja yang dapat mengakses pelayanan yang disediakan di Kantor Balai Desa Lowayu tersebut?
		Efisiensi	a. Estimasi waktu pelayanan	<p>1) Berapa lama waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen menurut informasi petugas?</p> <p>2) Apakah waktu selesainya dokumen tersebut sesuai dengan estimasi waktu yang ditentukan oleh petugas sebelumnya?</p> <p>3) Jika tidak sesuai, apa jaminan yang diberikan petugas untuk hal tersebut?</p>
			b. Kemudahan akses	<p>1) Apakah pelayanan yang telah disediakan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat?</p> <p>2) Bagaimana alur pengaksesan layanan peminjaman atau pembuatan dokumen?</p>
			c. Kecepatan dan ketepatan pelayanan	<p>1) Bagaimana kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan peminjaman atau pembuatan dokumen?</p> <p>2) Apakah pernah terdapat kesalahan dalam penulisan identitas pada dokumen yang selesai diproses?</p>
		Kepuasan	a. Sikap karyawan	1) Apakah anda puas dengan sikap petugas dalam

No.	Komponen	Aspek	Indikator	Pertanyaan
				memberikan pelayanan? 2) Faktor apa yang menjadikan anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas?
			b. Penggantian karyawan	1) Apakah pernah terdapat penggantian petugas pelayanan yang berbeda seperti seharusnya? 2) Apakah penggantian petugas tersebut berpengaruh terhadap keefektifan pelayanan?
			c. Kelambanan	1) Bagaimana kondisi atau suasana pelayanan ketika anda sedang memanfaatkan pelayanan? 2) Dalam memanfaatkan pelayanan tersebut apakah anda merasakan kesulitan? 3) Faktor apa yang menyebabkan kesulitan dalam memanfaatkan layanan tersebut?
			d. Keluhan	Apakah terdapat keluhan mengenai kenyamanan, kecepatan, atau ketepatan ketika melakukan pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu?
			e. Kesejahteraan	Apakah pelayanan yang telah disediakan di Kantor Balai Desa Lowayu secara keseluruhan dapat memberi kepuasan bagi penggunaanya?
		Kualitas	a. Pelayanan kinerja	Bagaimana ketepatan dan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
			b. Produk	Bagaimana kualitas produk atau dokumen yang dihasilkan di Kantor Balai Desa Lowayu?
		Fleksibilitas	a. Persaingan	1) Pada perkembangan teknologi saat ini, apakah terdapat perubahan signifikan yang ditetapkan ketika melakukan pelayanan? Seperti pendaftaran ketika akan

No.	Komponen	Aspek	Indikator	Pertanyaan
				melakukan peminjaman atau pembuatan yang hanya dapat diakses secara online? 2) Apa yang menjadi perbedaan atau keunggulan antara pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu dengan pelayanan di tempat lainnya?
			b. Keinginan pelanggan	Apa saran dan masukan yang dapat anda diberikan sebagai pengguna terhadap pembaruan pelayanan yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu?
			c. Kualitas produk	Bagaimana kualitas produk yang dihasilkan setelah adanya pembaruan atau penyesuaian dengan era saat ini?
			d. Ketidakpuasan	1) Apakah terdapat faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan anda sebagai pengguna pelayanan peminjaman atau pembuatan dokumen tersebut? 2) Faktor apa yang menjadi penyebab ketidakpuasan tersebut?

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian digunakan untuk memperoleh dan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk keperluan penelitian. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

3.7.1 Observasi

Pada teknik pengumpulan data observasi, peneliti menggunakan pengamatan langsung terhadap suatu benda, situasi, kondisi, proses, atau perilaku (Faisal, 2007). Bungin (2005) menegaskan bahwa hal yang perlu ditekankan di dalam studi kasus yang menggunakan teknik observasi adalah kemampuan dari peneliti dalam menggunakan teknik-teknik observasi untuk dapat menjangkau keterangan-keterangan yang detail serta aktual dari unit sosial tertentu di dalam masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, pengumpulan data yang menggunakan teknik observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap subjek yang diteliti. Pengumpulan data dengan teknik observasi ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran realistik yang bisa membantu untuk mengawali dalam proses pembuatan pedoman wawancara dan juga memastikan kebenaran pada data dan informasi yang telah dikumpulkan.

3.7.2 Wawancara

Wawancara merupakan sebuah proses untuk mendapatkan keterangan untuk tujuan penelitian dengan melakukan tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dan informan yang berlandaskan pada panduan wawancara yang telah dibuat (Nazir, 1998). Menurut Rahardjo (2011) wawancara juga dapat diartikan sebagai proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi-informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Menurut Sanapiah Faisal (2007) pada penelitian studi kasus sebaiknya menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan banyak menggali atau pelacakan informasi (*probing*) guna mendapatkan data yang lebih utuh, dalam, dan juga rinci. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin yang merupakan kombinasi antara wawancara bebas dan terpimpin. Pada wawancara ini dilakukan kepada 3 pegawai yang bertugas dalam pengelolaan arsip dan pelayanan yang ada pada Kantor Balai Desa Lowayu dan 3 masyarakat yang menggunakan layanan peminjaman dan pembuatan arsip (Kartu Keluarga, KTP-Elektronik, dan Akta Kelahiran).

3.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi, merupakan metode yang digunakan hal-hal atau variabel yang digunakan berupa catatan, transkrip, surat kabar, prasasti, notulen, rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2002). Dokumentasi terbagi menjadi berbagai macam bentuk seperti gambar, tulisan, maupun karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini, bentuk dokumentasi yang digunakan berupa gambar atau foto sebagai bahan penunjang penelitian untuk mendapatkan kredibilitas dan juga untuk menggambarkan atau menunjukkan keadaan asli serta fakta yang ada di lapangan.

3.8 Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan selanjutnya setelah data terkumpul melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa aktivitas atau kegiatan dalam analisis data pada metode kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh atau konsisten sama. Aktivitas dalam analisis data yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan dan penyederhanaan data-data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara mengenai pengelolaan daur hidup arsip yang dikelola oleh Balai Desa Lowayu. Kemudian hasil observasi dan wawancara yang dikumpulkan dianalisis untuk mengetahui apakah proses yang telah dilakukan sudah sesuai dengan teori daur hidup arsip (*Life Cycle of Record*) serta keefektifan pelayanan yang tersedia sesuai teori Gibson.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah suatu kegiatan penyajian dan penggabungan informasi-informasi yang sudah didapat menjadi bentuk narasi yang dapat dipahami. Informasi yang terkumpul dihasilkan dari proses reduksi data. Pada proses penyajian data ini akan dilengkapi dengan analisis data yang meliputi analisis dari hasil observasi, hasil wawancara, dan juga hasil dokumentasi. Berdasarkan hasil tersebut bisa diperoleh teks naratif untuk menyajikan laporan skripsi.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukan reduksi dan penyajian data, maka tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Pada penarikan kesimpulan ini, peneliti dituntut untuk dapat memberikan kesimpulan secara valid, sehingga proses penarikan kesimpulan data yang telah dilakukan dapat dikaji ulang berdasarkan fakta dilapangan. Data tersebut dievaluasi validitas, reliabilitas dan kredibilitasnya, sehingga bisa ditarik kesimpulan seobjektif mungkin mengenai proses pengelolaan arsip yang sudah dan belum berjalan sesuai teori pengelolaan daur hidup dan juga keefektifan pelayanan pembuatan serta peminjaman arsip di Kantor Balai Desa Lowayu.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini peneliti membahas mengenai efektivitas pengelolaan arsip pada pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu yang terletak di Jl. Masjid nomor 1 RT. 11 RW 04 Desa Lowayu, Kecamatan Dukun, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan dengan bantuan informan berupa pegawai balai desa dan masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Balai Desa yang berjumlah 6 orang yaitu:

Tabel 4.1 : Identitas Informan

No.	Informan	Status
1.	Nur Fadlilah, S.Ant	Pegawai
2.	Muh. Aminuddin, S.Sos.I	Pegawai
3.	Mufidatul Mas'ulah, S.Pd	Pegawai
4.	RS	Warga
5.	PH	Warga
6.	AM	Warga

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa para staf yang bertugas dalam pengelolaan arsip tidak ada seorang arsiparis atau mempunyai riwayat pendidikan di bidang kearsipan. Beberapa informan yang berstatus pegawai tersebut mempunyai jabatan yang berbeda. Jabatan tersebut antara lain berupa Sekretaris Desa, kemudian Kepala Tata Usaha atau kepala pelayanan umum, dan yang terakhir yaitu anggota dari staf pelayanan umum. Wawancara lainnya dilakukan pada warga yang pernah mengakses pelayanan umum yang disediakan di Kantor Balai Desa Lowayu. Hal itu digunakan untuk mendapatkan informasi data yang sebenarnya yang ada pada lapangan. Wawancara ini dilakukan secara informal dengan melakukan wawancara mendalam (*depth interview*).

Penelitian dilakukan dengan teknik wawancara kepada para informan dan akan diinterpretasikan sesuai dengan indikator-indikator yang telah dibuat oleh peneliti dalam *guide interview* sebelumnya dan disertakan pada halaman lampiran. Transkrip wawancara yang diambil diolah seperti berikut :

4.1.1 Pengelolaan Arsip

Proses pengelolaan arsip ini terdiri dari 6 indikator, yaitu penciptaan, penyimpanan, penggunaan, pendistribusian, pemeliharaan, dan penyusutan.

1. Penciptaan Arsip

Pada penciptaan arsip ini meliputi jenis penciptaan arsip, alur penciptaan arsip, dan media penciptaan arsip.

a. Jenis penciptaan arsip

Tabel 4.2 : Transkrip Jenis Penciptaan Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Ada pembuatan KTP-Elektronik, pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, surat pindah, akta kematian, surat kehilangan, surat peminjaman barang seperti sound atau lainnya juga bisa dibuat di balai desa.	1	Jenis arsip yang dapat diciptakan adalah berbagai dokumen-dokumen pribadi dan surat menyurat. (1a)	Penciptaan arsip meliputi dokumen-dokumen pribadi dan surat menyurat.
AM: Kalo naskah dinas itu ada surat undangan, pemberitahuan, terus ada SK (Surat Keputusan), berita acara kayak gitu-gitu pengantar. Kalo pelayanan umum yang ada kaitanya sama masyarakat itu pembuatan KTP-Elektronik, pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, surat pindah, surat kematian, surat kehilangan, SKCK, surat peminjaman barang seperti <i>sound</i> atau lainnya juga bisa dibuat di balai desa, ada juga arsip tanah, arsip penduduk juga di arsipkan. Banyak jenis arsipnya, termasuk daftar	2	Jenis penciptaan arsip terdiri dari naskah dinas yaitu surat undangan pemberitahuan, SK, dan berita acara (2a) ada juga pada bagian pelayanan umum yaitu pembuatan KTP-Elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, surat kematian, surat pindah, SKCK, dan surat pinjam barang (2b)	Jenis arsip yang dapat diciptakan meliputi naskah dinas; surat menyurat; pelayanan dokumen pribadi; serta laporan pegawai.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
hadir, kegiatan desa, inventaris, dan lain-lain			
MM: Kalau saya ada di bagian pelayanan pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk-keluar itu saja mbak	3	Pelayanan bagian pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk-keluar. (3a)	Jenis arsip : pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk-keluar.

Jenis penciptaan arsip yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu terdiri dari beberapa jenis yaitu ada dalam bentuk naskah dinas dan pelayanan umum. Pada naskah dinas meliputi beberapa berkas internal, seperti surat undangan, pemberitahuan, surat keputusan kepala desa, presensi pegawai, dan lainnya. Sedangkan pada bagian pelayanan umum terdiri dari pelayanan pembuatan KTP-Elektronik, pembuatan kartu keluarga, pembuatan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk dan keluar desa, surat pengantar SKCK, dan juga surat perizinan untuk peminjaman barang desa.

b. Alur penciptaan arsip

Tabel 4.3 : Transkrip Alur Penciptaan Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Alurnya ya tinggal datang ke bagian pelayanan umum aja sama bawa persyaratan dari setiap dokumen yang mau dibuat. Contohnya kalau mau buat KTP-Elektronik syarat yang perlu dilampirkan paling cuma <i>fotocopy</i> kartu keluarga saja, tapi kalau mau buat akta kelahiran beda lagi syarat yang perlu dibawa ada <i>fotocopy</i> kartu keluarga, buku nikah dan KTP orang	4	Alurnya penciptaan arsip tinggal melengkapi persyaratan yang dibutuhkan (4a) Jika sudah lengkap langsung diserahkan ke bagian pelayanan umum (4b)	Melengkapi persyaratan kemudian dibawa ke bagian pelayanan umum

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
tua, pengantar RT juga. Nah tiap jenis dokumen yang akan dibuat punya syaratnya sendiri-sendiri, nah itu tinggal dilengkapi aja langsung diserahkan ke bagian pelayanan umum.			
AM: Masyarakat yang mau ngurus tanya dulu ke petugas persyaratan yang dibutuhkan buat dokumen itu apa saja. Yang penting persyaratannya sudah lengkap, bisa langsung ke pelayanan umum untuk di proses.	5	Masyarakat bertanya pada petugas tentang persyaratan. (5a) Masyarakat melengkapi persyaratan pembuatan, (5b) Persyaratan diserahkan ke bagian pelayanan umum. (5c)	Menanyakan persyaratan terlebih dahulu, kemudian dilengkapi dan diserahkan ke bagian pelayanan umum.
MM: Masyarakat yang mau ngurus kartu-kartu gitu biasanya ke balai desa dulu mbak, tanya apa saja persyaratannya. Kalo sudah lengkap langsung aja diserahkan ke bagian pelayanan. Nah baru setelah itu dokumen bisa langsung di proses	6	Masyarakat bertanya ke balai desa mengenai persyaratan. (6a) Melengkapi persyaratan. (6b) Menyerahkan ke bagian pelayanan umum. (6c)	Menanyakan persyaratan ke kantor, kemudian dilengkapi dan diserahkan ke bagian pelayanan umum

Masyarakat yang ingin melakukan pelayanan penciptaan arsip dapat diawali dengan menanyakan persyaratan-persyaratan yang perlu dilampirkan ke Kantor Balai Desa Lowayu. Hal ini dikarenakan tidak ada sosialisasi yang dilakukan oleh pihak balai desa secara langsung kepada masyarakat mengenai persyaratan ketika akan melakukan pelayanan umum di Kantor Balai Desa Lowayu seperti yang diungkapkan oleh Aminuddin:

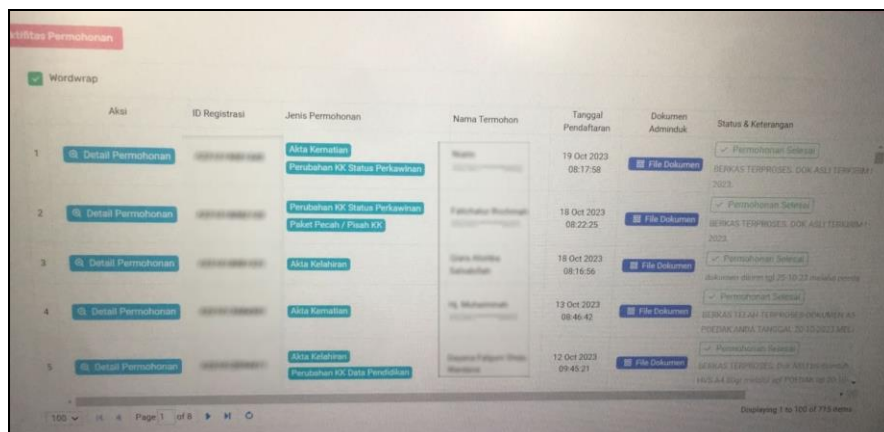
“Biasanya pemberitahuannya itu saat datang. Misalnya kau datang kesini mau ini ini ini, lengkapi dulu apa aja yang perlu diserahkan. Jadi tidak ada sosialisasi secara umum itu tidak ada.” (Aminuddin, wawancara, Juli 5, 2023).

Adanya kebijakan seperti ini membuat bertambahnya rantai antrian pada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Mereka perlu menunggu hanya untuk bisa menanyakan apa saja syarat yang harus dilampirkan dalam pembuatan arsip yang ingin dilakukan. Hal ini diungkapkan langsung oleh salah satu narasumber PH:

“Pas tanya-tanya persyaratannya petugasnya tanggap mbak. Cuma kadang kan antri ya jadi ikut nunggu dulu sampai sekiranya petugasnya nggak sedang ribet.” (PH, wawancara, Juli 8, 2023)

Persyaratan yang sudah lengkap tersebut dapat langsung diserahkan kepada bagian pelayanan umum untuk diproses. Waktu yang dibutuhkan untuk menunggu hasil dari pembuatan KTP- Elektronik kurang lebih selama 3-5 menit jika jaringan stabil dan stok blangko masih ada. Kestabilan jaringan sangat berpengaruh terhadap lama atau tidaknya proses penciptaan arsip berjalan. Apabila jaringan dalam kondisi tidak stabil, maka waktu proses pembuatan yang dilakukan bisa mencapai 7-10 menit. Sedangkan jika stok blangko yang habis, masyarakat harus menunggu 1x24 jam karena pengambilan stok blangko berada di kantor kecamatan.

Kestabilan jaringan bukan hanya berpengaruh pada pembuatan KTP-Elektronik, pembuatan kartu keluarga dan juga Akta Kelahiran juga membutuhkan jaringan yang stabil. Setelah menerima berkas yang diserahkan oleh masyarakat, petugas akan mengisi data yang diperlukan pada aplikasi POEDAK (Pelayanan *Online* Pendaftaran Aplikasi Kependudukan) yang disediakan oleh DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Gresik untuk pembuatan kartu keluarga dan akta tersebut. Data-data tersebut akan dikirimkan ke pihak Kabupaten melalui aplikasi tersebut untuk mendapatkan verifikasi persetujuan. Proses pembuatan KTP-Elektronik ini diproses langsung oleh Mas Juna yang merupakan pegawai utusan dari DISDUKCAPIL Kabupaten Gresik yang ditempatkan di Kantor Balai Desa Lowayu.



Gambar 4.1: Proses Pengajuan Dokumen di Aplikasi POEDAK
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

“..... untuk pengajuannya kira-kira 10 menit lah. Itu sudah sama scan nya. Kalau pengajuannya banyak mungkin sampai 2 jam. Kalau untuk prosesnya itu 3 hari baru di konfirmasi oleh pihak dinas, jadi kita kan mengajukan terus dalam waktu 3 hari itu baru diproses dinas setelah itu baru diverifikasi. Nah kalau sudah selesai verifikasi, pengiriman berkasnya itu 2-3 hari. Jadi prosesnya paling cepat itu kira-kira 1 minggu, untuk yang paling lama itu 2 minggu. Proses yang lama itu bagian verifikasinya itu yang biasanya sampai 5 hari. Kadang juga pada pengiriman berkasnya lewat aplikasi “POEDAK” itu juga lama karena jaringan yang kurang stabil.” (Mas’ulah, wawancara, Juli 5, 2023)

Jaringan Wi-Fi yang disediakan oleh pihak balai desa kadang mengalami *trouble* yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pengiriman yang dilakukan.

“Disini juga jaringannya kadang-kadang ada masalah mbak, *trouble* gitu. Jadi ya proses pengiriman berkas sendiri beberapa kali pernah terhambat walaupun nggak sesering itu.” (Mas’ulah, wawancara, Juli 5, 2023)

c. Media penciptaan arsip

Tabel 4.4 : Transkrip Media Penciptaan Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Kalau untuk pembuatan KTP-Elektronik kamera sama pencahayaanya sudah kita sediakan. Terus ada juga komputernya sama alat cetaknya. Kalau yang lainnya itu ada komputer	7	Pembuatan KTP-Elektronik ada kamera, komputer, dan alat cetak sudah disediakan. (7a) Pembuatan dokumen lainnya ada komputer dan printer untuk cetak dokumen. (7b)	Media pembuatan KTP-Elektronik: kamera, komputer, dan alat cetak. Media pembuatan lainnya : komputer dan printer.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
ya pastinya sama printer buat cetak dokumen yang telah dibuat.			
AM: Kalau untuk media yang biasanya yang digunakan untuk pembuatan ya ada laptop, printer, kertas otomatis ya.	8	Media yang digunakan laptop, printer, dan kertas. (8a)	Laptop, printer, dan kertas
MM: Media yang saya gunakan ada <i>handphone</i> biasanya untuk komunikasi, laptop, komputer, printer, internet	9	Media yang digunakan ada <i>handphone</i> , komputer, laptop, printer, dan internet. (9a)	<i>Handphone</i> , komputer, laptop, printer, dan internet

Media penciptaan arsip yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu sebagai pendukung dalam pembuatan arsip. Dalam pembuatan KTP-Elektronik, media yang dibutuhkan antara lain: kamera, komputer, dan alat cetak. Sedangkan untuk pembuatan arsip kartu keluarga, Akta kelahiran, atau arsip lainnya media yang dibutuhkan adalah *handphone*, laptop, komputer, printer, dan kertas. Media-media yang dibutuhkan para pegawai sudah dianggap cukup lengkap dalam menunjang kegiatan pegawai dalam proses pembuatan dokumen. Media ini dipenuhi melalui dana desa dengan tujuan untuk memperlancar proses penciptaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu saat ini.



Gambar 4.2: Media Pembuatan KTP-Elektronik
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 4.3: Media Pembuatan Arsip Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

2. Penyimpanan Arsip

Pada penyimpanan arsip ini meliputi jenis penyimpanan arsip, alur penyimpanan arsip, dan media penyimpanan arsip.

a. Jenis penyimpanan arsip

Tabel 4.5 : Transkrip Jenis Penyimpanan Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Untuk pengelompokannya tergantung jenis dokumennya ya mbak. Kalau dokumen seperti kartu keluarga sama Akta Kelahiran itu disimpan berdasarkan RT nya, ditaruh dalam satu map kemudian diletakkan dalam rak map berdasarkan RW nya. Misal untuk map RT 1-4 disimpan dalam rak map dengan kode RW 1, kemudian RT 5-8 disimpan dalam rak map dengan kode RW 2, dan seterusnya. Nah baru rak-rak tadi disimpan di dalam etalase kaca yang ada di ruang staf.	10	Pengelompokan arsip dilakukan berdasarkan jenis dokumen tersebut. (10a) Dokumen kartu keluarga dan akta kelahiran disimpan berdasarkan RT dan RW. (10b) Setelah mengelompokan berdasarkan jenisnya, dokumen disimpan di etalase kaca ruang staf. (10c)	Jenis penyimpanan arsip dilakukan berdasarkan jenis arsip kemudian disimpan di etalase kaca.
AM: Jenis penyimpanannya	11	Penyimpanan dibedakan berdasarkan jenis arsip	Penyimpanan arsip fisik dan <i>soft file</i>

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
dibedakan berdasarkan jenis arsipnya dan tahunnya juga. Misal yang map warna biru untuk arsip kartu keluarga, itu diurutkan mulai dari RT 1 sampai RT 36 per tahunnya. Kemudian ada arsip SK itu map kuning. Arsip yang kita simpan juga ada yang bentuk <i>soft file</i> , bukan hanya cetak mbak. Bahkan bisa dikatakan lebih mengutamakan <i>soft file</i> karena sewaktu-waktu nyari bisa lebih mudah kalo mencari dari <i>soft file</i> . Pengelompokan arsip <i>soft file</i> juga berdasarkan RT nya		dan tahun arsip. (11a) Setiap jenis arsip disimpan dalam warna map yang berbeda. (11b) Arsip yang disimpan juga ada yang dalam bentuk <i>soft file</i> . (11c) Arsip elektronik dikelompokkan berdasarkan RT. (11d)	berdasarkan jenis dan tahun arsip. Arsip fisik disimpan dalam map yang berbeda.
MM: Berdasarkan RT nya mbak. Jadi folder RT berapa isinya ada kepala keluarga siapa aja disitu	12	Penyimpanan berdasarkan RT dari kepala keluarga. (12a)	Penyimpanan dikelompokkan berdasarkan RT nya

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwasanya penyimpanan arsip dikelompokkan berdasarkan jenis dan tahun arsip itu diciptakan. Setiap jenis arsip akan dikelompokkan dalam map kertas yang kemudian disimpan pada map folder berdasarkan tahunnya. Setiap jenis arsip juga memiliki warna arsip yang berbeda untuk membedakan antara jenis arsip satu dengan arsip lainnya.

b. Alur penyimpanan arsip

Tabel 4.6 : Transkrip Alur Penyimpanan Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Setiap pembuatan dokumen yang selesai diproses akan dicetak menjadi 2 lembar. Nah satunya untuk warga	13	Dokumen yang selesai dicetak menjadi 2 lembar. (13a) Lembar pertama untuk pembuat, lembar kedua untuk kantor. (13b)	Dokumen yang diproses dicetak menjadi 2 lembar, lembar pertama untuk masyarakat lembar kedua sebagai

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
satunya disimpan di balai desa sebagai arsip. Untuk penyimpanannya ya sama seperti sebelumnya, di kelompokan berdasarkan map-map tadi, tinggal menyesuaikan aja itu jenis dokumen yang apa.		Penyimpanan diletakan berdasarkan jenis dari arsip yang akan disimpan. (13c)	arsip kantor.
AM: Kalau proses pelayanan sudah selesai jenis arsip apapun itu, langsung kita masukan ke dalam map jenis arsip apa itu. Setiap ada warga yang mengurus dokumen, arsipnya akan dicetak menjadi 2 bagian. Satunya untuk masyarakat, satunya sebagai arsip di balai desa	14	Dokumen dicetak menjadi 2 bagian, satunya untuk masyarakat, satunya sebagai arsip di balai desa. (14a) Arsip dimasukan ke dalam map berdasarkan jenis arsipnya. (14b)	Dokumen yang diproses dicetak menjadi 2 lembar, lembar pertama untuk masyarakat lembar kedua sebagai arsip kantor.
MM: Setiap pengajuan kalau kartu keluarga nya sudah jadi dari dinas itu langsung saya kelompokan per RT. Kalau dalam bentuk <i>Hard file</i> juga biasanya dicetak 2x, yang satu nya untuk arsip desa yang satu nya untuk yang ngurus tadi. File <i>hard file</i> juga di arsipkan pegawai lainnya berdasarkan RT nya.	15	Setiap kartu keluarga yang sudah jadi dari dinas langsung dikelompokan per RT. (15a) Kalau dalam bentuk <i>Hard file</i> juga biasanya dicetak 2x. (15b) File <i>hard file</i> juga di arsipkan pegawai lainnya berdasarkan RT nya. (15c)	Kartu keluarga yang sudah dikirimkan dari dinas dikelompokan per RT. Untuk arsip fisik dicetak 2x dan dikelompokan per RT.

Arsip cetak berasal dari arsip yang telah selesai pada proses penciptaan yang kemudian dicetak menjadi 2 lembar oleh petugas. Lembar pertama akan diberikan kepada warga yang mengurus dokumen tersebut, kemudian lembar kedua akan disimpan sebagai arsip kantor. Arsip tersebut kemudian akan

dikelompokkan berdasarkan jenis arsip dan disimpan di etalase penyimpanan arsip.

Sistem penyimpanan arsip di Kantor Balai Desa ini belum disusun secara sistematis dan belum sesuai dengan pedoman kearsipan. Hal itu dikarenakan kurangnya pemahaman dari para pegawai yang bukan seorang arsiparis sehingga tidak ada pedoman arsip atau panduan lainnya. Proses penyimpanan dilakukan atau disusun sesuai dengan pemahaman dari masing-masing pegawai. Hal itu disampaikan langsung oleh Amiruddin selaku kepala staf tata usaha:

“Tidak ada panduan atau apapun itu mbak. Untuk membedakan yang tinggal ditulis aja jenis arsipnya tadi apa. Contoh misalnya Kartu keluarga ya kartu keluarga dari RT berapa gitu, kalau peraturan desa ya PERDES tahunnya berapa” (Amiruddin, wawancara, Juli 5, 2023).

“.....untuk identitas kita tulis yang paling mudah dipahami oleh seluruh staf gitu aja” (Amiruddin, wawancara, Juli 5, 2023)



Gambar 4.4: Penyimpanan Arsip Kartu Keluarga
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

c. Media penyimpanan arsip

Tabel 4.7 : Transkrip Media Penyimpanan Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Untuk yang media cetak ada pakai map kertas, kertas buat nyetaknya, sama etalase kaca itu.	16	Media penyimpanan arsip cetak menggunakan map kertas, kertas buat nyetaknya, sama etalase	Media penyimpanan: map kertas, etalase kaca, dan komputer. Jumlah etalase kaca masih kurang

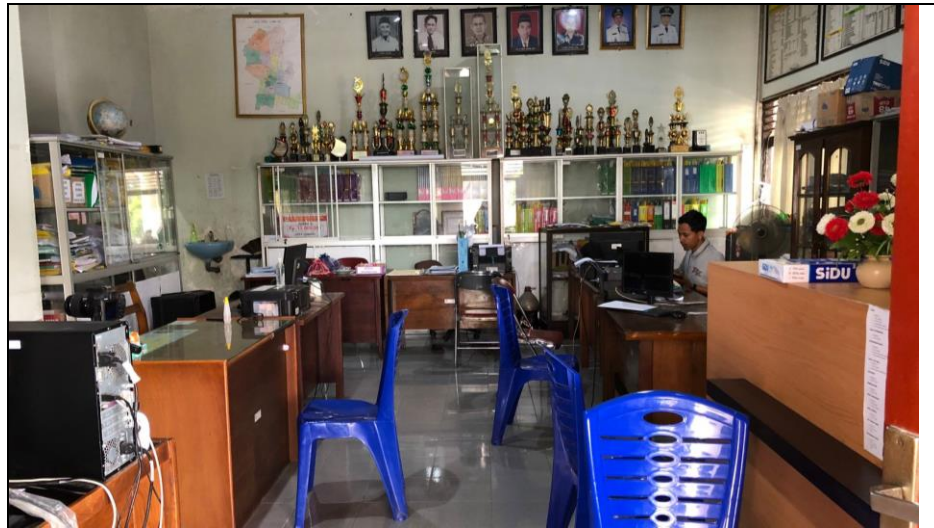
Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
Terus kalau yang <i>soft file</i> ya di komputer pak amiruddin, staf tata usaha nya. Tapi untuk ruangan sama rak etalase itu sih yang masih kurang. Kamu bisa lihat sendiri ini ruangan nya masih campur jadi satu sama ruangan staf lainnya, jadi ya etalase arsipnya menyesuaikan kondisi ruangan juga.		kaca. (16a) Etalase kaca untuk penyimpanan masih kurang dikarenakan ruangan masih campur dengan staf. (16b) Penyimpanan <i>soft file</i> ada di komputer pak amiruddin, staf tata usaha. (16c)	dikarenakan menyesuaikan ruangan.
AM: Itu ada map tadi, rak map, kemudian etalase kaca, ada lemari kayu dengan pintu kaca juga itu yang arsip cetak. Kalau yang arsip <i>soft file</i> biasanya disimpan di komputer masing-masing penanggung jawab, ada juga yang disimpan di <i>hardisk</i> .	17	Penyimpanan ada pada map, kemudian etalase kaca, dan lemari kayu. (17a) Penyimpanan arsip elektronik ada pada komputer masing-masing penanggung jawab dan <i>hardisk</i> . (17b)	Media penyimpanan: map, etalase kaca, lemari kayu, komputer, dan <i>hardisk</i>
NM: Medianya udah semua ya mbak. Cuma itu penyimpanan yang bentuk cetaknya masih kurang, nih kamu lihat sampai bertumpuk-tumpuk gini ya karena lemari penyimpanan sebelumnya udah penuh.	18	Media penyimpanan sudah terpenuhi. (18a) Kuantitas media yang dibutuhkan masih kurang sehingga arsip banyak yang bertumpuk. (18b)	Media penyimpanan sudah tersedia namun kurang dalam hal jumlah.

Media penyimpanan yang digunakan para pegawai untuk menyimpan arsip cetak telah tersedia dengan baik. Namun tidak dengan jumlah atau kuantitasnya. Etalase kaca yang digunakan untuk penyimpanan arsip dirasa kurang jumlahnya karena tidak sebanding dengan arsip cetak yang berasal dari 8.118 warga yang disimpan oleh Kantor Balai Desa Lowayu.

“Sebenarnya kita butuh banyak etalase untuk hard file, karena masih banyak arsip dalam bentuk hard file yang harus disimpan dengan baik. Tapi karena kondisi ruangnya yang seperti ini, jadi arsip-arsipnya

harus segera disimpan di gudang biar tidak menumpuk di ruangan ini.”
(Amiruddin, wawancara, Juli 5, 2023)

“..... penyimpanan yang bentuk cetaknya masih kurang, nih kamu lihat sampai bertumpuk-tumpuk gini ya karena lemari penyimpanan sebelumnya udah penuh.” (Mas’ulah, wawancara, Juli 5, 2023)



Gambar 4.5: Ruang Pelayanan dan Ruang Penyimpanan Arsip
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Kantor Balai Desa Lowayu tidak memiliki ruang khusus yang digunakan untuk menyimpan arsip cetak yang dimilikinya. Ruangan yang digunakan bercampur menjadi satu dengan para staf lainnya. Selain itu ruang tersebut juga digunakan sebagai tempat pelayanan para warga yang ingin melakukan pelayanan. Hal ini berdampak pada banyak tidaknya tempat penyimpanan arsip bisa disediakan dan juga kenyamanan warga saat melakukan pelayanan.

Penyimpanan arsip tidak hanya dalam bentuk arsip cetak. Penyimpanan juga dilakukan untuk arsip dalam bentuk elektronik. Arsip elektronik berasal dari jenis arsip yang dibuat oleh masyarakat. Arsip yang telah selesai diciptakan, akan langsung disimpan oleh para pegawai dicetak untuk diserahkan kepada warga. Arsip bentuk elektronik ini disimpan pada komputer kantor dan juga *hardisk* sebagai bentuk penyimpanan ganda apabila terdapat kesalahan pada komputer yang digunakan. Pemindahan arsip dari komputer ke *hardisk* paling cepat dilakukan setiap 1 bulan sekali.

3. Penggunaan Arsip

Pada penggunaan arsip ini meliputi peminjaman arsip dan temu kembali arsip.

a. Peminjaman Arsip

Tabel 4.8 : Transkrip Peminjaman Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Jumlah atau rincian penduduk desa itu boleh, pernah juga dipinjam untuk pembagian pupuk dari KUD. Ada juga warga yang sedang penelitian skripsi meminjam arsip tentang data pernikahan perceraian juga bisa. Tapi tentu harus disertai surat pengantar dari bapak kepala desa dan alasan yang jelas. Kemudian kartu keluarga lama juga boleh, kalau ini bisa langsung yang penting yang meminjam tadi termasuk dari salah satu anggota keluarga yang ada di kartu keluarga. Untuk peminjaman kartu keluarga ini biasanya ada salah satu anggota keluarganya yang sudah meninggal, kemudian sudah diganti kartu keluarga yang baru, nah kartu keluarga yang awal tadi yang biasanya dibutuhkan	19	Jenis arsip yang pernah dipinjam oleh warga antara lain ada data jumlah atau rincian penduduk desa, data perceraian dan pernikahan, kartu keluarga yang sudah lama. (19a) Setiap warga dapat meminjam arsip yang dibutuhkannya. (19b) Peminjaman harus disertai surat pengantar yang telah disetujui oleh kepala desa. (19c) Alasan peminjaman dokumen atau arsip harus jelas. (19d)	Arsip yang dapat dipinjam yaitu data jumlah warga, data perceraian serta pernikahan, kartu keluarga yang sudah lama. Peminjaman harus menyertakan surat pengantar kepala desa dengan disertai alasan yang jelas.
AM: Tidak semua arsip dapat dipinjamkan, kan rahasia. Kecuali kalo arsip itu digunakan untuk hal yang bermanfaat dan kebutuhan orang, hajat	20	Arsip yang dapat dipinjam merupakan arsip yang bermanfaat dan digunakan untuk kebutuhan banyak orang. (20a) Peminjaman hanya dapat dilakukan oleh	Peminjaman arsip hanya dapat dilakukan oleh kelompok yang mempunyai legalitas jelas serta membawa surat pengantar kepala desa

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
banyak gitu. Tapi tidak perorangan yang minta, jadi atas nama lembaga. Misal ada yang pinjam data penduduk untuk pembagian pupuk dari kelompok tani desa, masa tidak dipinjamkan walaupun aslinya data itu termasuk privasi tapi kan dibutuhkan. Itu pun harus membutuhkan syarat persyaratan kalau tidak akan dibuat untuk lainnya, karenakan bisa bahaya. Untuk perorangan yang mau pinjam itu tidak boleh, harus ada legalitas kelompok mana, karena kalau ada apa-apa yang tanggung jawab biar tidak perorangan saja		kelompok, tidak boleh untuk perorangan. (20b) Peminjaman harus menyertakan bukti legalitas kelompok dan surat pengantar kepala desa. (20c)	
MM: Nggak ada. Nggak boleh, nanti disalahgunakan	21	Tidak ada arsip yang dapat dipinjam oleh warga	Arsip tidak dipinjamkan.

Peminjaman arsip di Kantor Balai Desa Lowayu dapat dilakukan secara pribadi dan berkelompok. Hal tersebut tergantung pada jenis arsip yang akan dipinjam. Apabila arsip yang akan dipinjam merupakan dokumen yang bersifat meluas atau menyangkut banyak pihak dan termasuk pada dokumen yang fatal, maka peminjaman hanya dapat dilakukan secara berkelompok dengan menyertakan surat pernyataan kelegalitasan kelompok tersebut. Selain itu harus terdapat surat pernyataan yang menyatakan bahwa alasan peminjaman digunakan untuk alasan yang jelas dan membawa manfaat pada semua pihak. Untuk peminjaman secara pribadi dapat dilakukan pada arsip yang bersangkutan dengan dirinya sendiri. Walaupun seperti itu, alasan yang digunakan juga harus jelas dan tidak merugikan pihak lain.

“Untuk dokumen yang menyangkut desa harus ada surat pengantar yang sudah disetujui oleh kepala desa. Tapi untuk dokumen pribadi seperti kartu

keluarga tadi nggak ada syarat khusus.” (Fadlilah, wawancara, Juli 5, 2023)

“Harus ada suratnya, surat pernyataan kalau itu benar-bener digunakan untuk kepentingan gitu dan bermaterai. Harus ada surat pengantar juga ini dari kepala desa. Kalau sudah langsung dibawa ke bagian pelayanan umum. Nanti di situ diarahkan ke penanggung jawab dokumen yang mau dipinjam.” (Amiruddin, wawancara, Juli 5, 2023)

b. Temu kembali arsip

Tabel 4.9 : Transkrip Temu Kembali Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Pastinya ada kalau kesulitan pencarian. Kalau arsip yang di cari di tahun yang baru itu mudah, karena pasti masih tertata rapi. Tapi kadang juga ada arsip yang bertumpuk-tumpuk karena etalasnya cuma dikit jadi ya gitu kadang susah nyarinya. Terus ada juga tuh sebagian arsip yang udah dipindahkan ke gudang karena yang ada di etalase kan cuma arsip 2 tahun terakhir. Jadi kalau arsip yang dicari bagian itu ya lumayan susah nyarinya.	22	Pernah mengalami kesulitan saat pencarian dokumen. (22a) Arsip yang mudah dicari adalah arsip pada 2 tahun terakhir karena masih tertata rapi di etalase. (22b) Arsip lama lumayan susah dicari karena sudah dipindahkan ke gudang penyimpanan. (22c)	Kesulitan temu kembali arsip dikarenakan arsip lama yang sudah dipindahkan ke gudang. Arsip baru mudah ditemukan karena masih di <i>display</i> rapi.
AM: Tidak ada kesulitan kalau mau cari file. Kita lebih banyak di <i>soft file</i> nya. Bahkan untuk memudahkan kita mencari di fisiknya, itu di fisiknya kita kasih nomor kita caranya di <i>soft file</i> dulu. Untuk memudahkan waktu pencarian biar nggak lama gitu.	23	Tidak ada kesulitan ketika melakukan pencarian arsip. (23a) Untuk memudahkan pencarian secara fisik, pegawai mencari melalui file elektronik dan melihat nomor file tersebut. (23b)	Temu kembali arsip tidak mengalami kesulitan karena sebelum mencari secara fisik, pegawai melihat nomor pada file elektronik.
MM: Pernah kesulitan kalau mau mencari arsip yang	24	Mengalami kesulitan untuk mencari arsip lama. (24a)	Temu kembali arsip mengalami kesulitan karena banyak

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
udah lama ya. Soalnya ya itu kadang lupa taruhnya dimana. Disini banyak tangan yang ngatur mbak, jadi kadang ada miskomunikasi aja. Pencarian arsip kira-kira 2 menit untuk <i>soft file</i> . Fisik paling lama 3 menit.		Arsip dapat dikelola banyak orang, sehingga kadang lupa dimana letaknya. (24b)	pengelola sehingga misskomunikasi.

Temu kembali arsip dilakukan untuk mencari kembali arsip yang sedang dibutuhkan. Menurut para informan, arsip yang sulit ditemukan merupakan arsip yang sudah lama tersimpan karena sudah beralih tempat ke gudang penyimpanan. Semua pegawai ikut andil dalam pembuatan dan juga penyimpanan arsip, terlalu banyak tangan yang ikut campur dalam pengelolaan arsip mengakibatkan ketidaktahuan pasti dimana letak arsip tersebut disimpan. Kurangnya komunikasi juga menjadi salah satu alasan temu kembali arsip sulit dilakukan.



Gambar 4.6: Etalase Penyimpanan Arsip
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Sedangkan arsip yang mudah dicari merupakan arsip 2 tahun terakhir yang masih disimpan dalam etalase yang ada di ruangan. Kurangnya ruang

penyimpanan membuat arsip yang tersimpan di etalase ruangan hanya arsip terbaru saja.

4. Pendistribusian Arsip

Pada pendistribusian arsip ini meliputi media untuk pendistribusian arsip dan jenis arsip yang didistribusikan.

a. Media untuk pendistribusian arsip

Tabel 4.10 : Transkrip Media untuk Pendistribusian Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Kadang melalui surat cetak, dikirim via pos atau perwakilan balai desa. Tapi serinya ya perwakilan dari kita yang kesana. yang dikirim kan rata-rata undangan atau surat penting, jadi lebih baik dari kita sendiri yang kesana.	25	Pengiriman arsip surat cetak dikirim via pos atau perwakilan. (25a) Surat yang didistribusikan rata-rata surat penting yang harus dikirim sendiri. (25b)	Media pendistribusian arsip dilakukan via pos atau perwakilan kantor.
AM: Kalau surat itu kita seringkali dalam bentuk fisik ya, jadi dikirim via pos atau perwakilan balai desa. Tapi kalau tempatnya jauh dan mendesak biasanya dikirim via <i>WhatsApp</i> ke admin lembaga yang dituju tadi.	26	Surat fisik dikirim via pos atau perwakilan kantor. (26a) Jika jarak terlalu jauh dan urgent, surat akan dikirim via <i>WhatsApp</i> . (26b)	Media pendistribusian melalui pos, perwakilan, dan <i>WhatsApp</i> .
MM: Kirim langsung mbak. Untuk itu kadang ada salah satu pegawai yang bertugas untuk ngirim-ngirim gitu.	27	Pendistribusian arsip dikirim langsung melalui salah satu perwakilan pegawai. (27a)	Media pendistribusian melalui perwakilan pegawai.

Proses pendistribusian juga dilakukan dengan banyak cara yaitu via pos, perwakilan pegawai kantor, dan via *WhatsApp*. Pada proses pendistribusian ini pegawai di Kantor Balai Desa Lowayu tidak menggunakan e-mail sebagai salah satu media nya. Hal itu diungkapkan oleh Aminuddin:

“Kalau melalui email itu kadang lama, kadang juga nggak kebuka, jadi lebih efektif ya pakai WhatsApp tadi.” (Aminuddin, wawancara, Juli 5, 2023)

b. Jenis arsip yang didistribusikan

Tabel 4.11 : Transkrip Jenis Arsip yang Didistribusikan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Surat undangan	28	Surat undangan. (28a)	Surat undangan
AM: Yang biasanya dikirim itu bentuk surat atau nggak laporan gitu. Ada daftar hadir pegawai, laporan bulanan, laporan inventaris bentuk excel dan fisiknya, juga surat undangan. Laporan itu juga biasanya kalo diminta dari pihak kecamatan sana.	29	Arsip yang dikirimkan berupa surat undangan dan laporan yang diminta kecamatan. (29a)	Arsip yang dikirimkan berupa surat undangan dan laporan yang diminta kecamatan.
MM: Kalau se tau saya surat-surat undangan ya biasanya.	30	Surat-surat undangan. (30a)	Surat-surat undangan.

Jenis arsip yang biasanya didistribusikan oleh Kantor Balai Desa Lowayu adalah jenis arsip surat undangan, laporan kehadiran pegawai, laporan bulanan, laporan inventaris atau laporan lainnya yang diminta oleh pihak kecamatan.

5. Pemeliharaan Arsip

Pada pemeliharaan arsip ini meliputi perawatan arsip dan pengamanan arsip.

a. Perawatan Arsip

Tabel 4.12 : Transkrip Perawatan Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Pernah ada arsip rusak. Kalau nggak karena kuning ya karena udah sobek soalnya udah lama banget. Penentuan suhu, cahaya, nggak ada itu. Dulu sih setiap hari jum'at ya ada pembersihan, makanya	31	Pernah ada arsip yang rusak karena sobek dan menguning. (31a) Tidak ada ketentuan suhu, cahaya, dan udara pada ruang penyimpanan. (31b) Pembersihan dilakukan setiap 1 tahun sekali ketika laporan tahunan.	Arsip yang disimpan pernah mengalami kerusakan karena kurangnya perhatian tentang pencahayaan, suhu dan lainnya. Pembersihan hanya dilakukan 1 tahun sekali.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
kalau hari jum'at kan pakai seragam bebas, tapi akhir-akhir ini nggak dilakukan. jadi kalau pembersihan rutin ya 1 tahun sekali pas akhir tahun itu, sekalian sama laporan tahunan.		(31c) Pernah ada arsip yang rusak karena sobek dan menguning. (31d)	
AM: Jelas ada ya. Entah itu sobek atau menguning juga ada. Ya tinggal kita ganti aja kalau masih ada versi <i>soft file</i> nya, dicetak lagi. Kalau dirasa itu penting, versi <i>soft file</i> juga tidak ada, baru di laminating atau disambung sama perekat kertas. Pembersihan akhir tahun biasanya. Kita nggak bisa bersih-bersih arsipnya aja karena ini ruangnya kan tertutup berbaur dengan lainnya	32	Arsip yang disimpan pernah mengalami kerusakan. (32a) Arsip yang rusak dan terdapat versi <i>soft file</i> nya langsung dicetak sebagai pengganti. (32b) Arsip yang penting akan diberikan sampul plastik. (32c) Pembersihan pada arsip dilakukan pada akhir tahun dikarenakan ruangan berbaur dengan staf lainnya. (32d)	Solusi jika terdapat arsip yang mengalami kerusakan akan dicetak ulang dari versi <i>soft file</i> nya. Pembersihan dilakukan pada tahun terakhir karena mempertimbangkan ruangan yang digunakan bersama.
MM: Kalau arsip fisik yang rusak ada kadang terkena air atau sobek gitu. Kalau yang <i>soft file</i> aman. Pembersihan biasanya tiap akhir tahun, pas ada laporan tahunan gitu.	33	Terdapat arsip fisik yang rusak terkena air atau sobek. (33a) Pembersihan arsip dilakukan pada akhir tahun. (33b)	Terdapat arsip rusak karena basah dan sobek. Pembersihan arsip dilakukan pada akhir tahun

Pemeliharaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu masih belum berjalan dengan maksimal. Faktanya masih terdapat beberapa arsip rusak karena sobekan, kertas menguning, bahkan sampai terkena air. Pernyataan tersebut menyatakan bahwasannya para pegawai kurang memperhatikan keamanan dari suatu arsip. Pembersihan rutin hanya dilakukan setiap satu tahun sekali ketika ada laporan tahunan dengan membersihkan debu atau kotoran yang ada pada arsip dan etalase penyimpanan, menata dan menyusun arsip yang kurang beraturan, serta memilah arsip yang akan tetap disimpan di etalase

penyimpanan atau dipindahkan ke gudang. Pembersihan ruangan seperti menyapu ruangan dan halaman, membuang sampah, serta membersihkan meja kerja pegawai dilakukan oleh petugas kebersihan setiap pagi sebelum jam kerja dimulai. Selain itu tidak ada pengaturan cahaya masuk, suhu ruangan, serta pemberian obat hama untuk mencegah kerusakan seperti yang tertera pada Peraturan Kepala ANRI No 14 tahun 2009 tentang Pedoman Pengelolaan Arsip Pemerintahan Desa/Kelurahan. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Fadlilah:

“Tidak memperhatikan sedetail itu sih ya mbak, yang penting tertutup gitu aja.” (Fadlilah, wawancara, Juli 5, 2023)

b. Pengamanan Arsip

Tabel 4.13 : Transkrip Pengamanan Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Semua staf bisa mengakses arsip yang dibutuhkan. Kita tidak ada batasan, kalau sedang butuh apa ya tinggal di ambil gitu aja. Kalo ada yang tidak diketahui atau tanya ke penanggung jawab masing-masing.	34	Arsip dapat diakses oleh semua staf secara bebas. (34a) Jika dalam pengaksesan merasa kesulitan langsung menghubungi penanggung jawab. (34b)	Semua staf dapat mengakses arsip dengan bebas tanpa batasan.
AM: Semua perangkat yang disini ya bisa, itu kan untuk kebutuhan. Tapi ya lebih banyaknya tanya ke saya atau saya yang mencarikan. selama ini aman saja mbak. Kan kalau sudah waktunya pulang pintu semua juga pasti dikunci. Selama ini juga nggak ada arsip yang hilang, cuma mungkin karena yang megang bukan hanya satu tangan jadi terselip gitu.	35	Semua perangkat atau pegawai dapat mengakses arsip secara bebas. (35a) Selama ini tidak ada masalah kehilangan arsip. (35b) Arsip pernah terselip karena banyak orang yang mengelola. (35c)	Semua pegawai dapat mengakses arsip dengan bebas. Tidak ada kasus arsip hilang hanya terselip karena <i>miss</i> komunikasi.
MM: Data tetap saya yang pegang, tapi kalau ada yang minta baru saya	36	Tidak semua pegawai dapat meminta data arsip. (36a) Meminta arsip harus	Tidak semua pegawai dapat mengakses arsip dengan bebas. Harus

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
kasih. Tapi tidak semua bisa meminta arsip tadi, perangkat sekalipun harus jelas alasan dan tujuan minta arsip tadi.		disertai alasan dan tujuan yang jelas. (36b)	ada izin dan alasan yang jelas.

Selain pemeliharaan, pengamanan suatu arsip juga menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam proses pengelolaan arsip. Sistem penyimpanan di Kantor Balai Desa Lowayu ini adalah setiap bidang bertanggung jawab untuk menyimpan arsipnya masing-masing. Namun terdapat juga data kesatuan dari keseluruhan arsip masing-masing bidang yang terkumpul di komputer kepala tata usaha.

Menurut keterangan informan, tidak pernah terdapat kasus benar-benar kehilangan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu. Hanya saja pernah beberapa kali arsip yang sedang dibutuhkan tidak berada ditempatnya. Setelah ditelusuri ternyata arsip tersebut sebelumnya diakses oleh pegawai dari bidang lain dan hanya diletakkan di meja tanpa dikembalikan kembali ke tempat sebelumnya. Selain itu tidak ada konfirmasi langsung kepada penanggung jawab arsip yang diakses tersebut. Kejadian seperti ini memberi dampak yang buruk bagi semua pihak, terutama dalam hal pelayanan. Dokumen yang seharusnya dibutuhkan pada saat itu dan dapat ditemukan dengan cepat menjadi tertunda karena tidak ditemukan di tempatnya.

6. Penyusutan Arsip

Pada penyusutan arsip ini meliputi waktu penyusutan, jenis penyusutan, dan cara penyusutan.

a. Waktu penyusutan

Tabel 4.14 : Transkrip Waktu Penyusutan Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Untuk arsip yang di kantor itu ya dua tahun terakhir yang disimpan di kantor, lainnya disimpan di gudang. Nah untuk yang	37	Arsip yang disimpan di kantor hanya arsip dua tahun terakhir. (37a) Arsip lainnya disimpan di gudang dari awal sampai sekarang. (37b)	Arsip yang <i>display</i> adalah arsip 2 tahun terakhir. Arsip lainnya disusutkan di gudang.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
disimpan di gudang itu ya dibiarkan saja dari dulu sampai sekarang.			
AM: Sebenarnya arsip yang disusutkan itu tergantung sama waktu pemilihan kepala desa mbak, masa pergantian kepala desa kan 6 tahun sekali berarti ya itu yang perlu disusutkan. Jadi misalnya tahun ini kepala desa B berarti arsip yang ada di masa jabatan kepala desa A sudah disusutkan. Tapi karena keterbatasan ruangan tadi, arsip yang disimpan ya cuma 2-3 tahun terakhir aja nggak sampai 6 tahun.	38	Penyusutan arsip seharusnya berdasarkan masa kepala desa yaitu 6 tahun sekali. (38a) Keterbatasan ruangan dan tempat penyimpanan membuat arsip yang disimpan hanya 2-3 tahun terakhir. (38b)	Keterbatasan ruangan penyimpanan membuat arsip yang disimpan hanya 2-3 tahun terakhir.
MM: Secukupnya penyimpanan disini. Karena tempat penyimpanannya kayak gini ya yang di simpan di ruangan ini cuma arsip 2 tahun terakhir.	39	Penyimpanan menyesuaikan cukup tidaknya ruang penyimpanan.(39a) Arsip yang disimpan hanya arsip 2 tahun terakhir. (39b)	Arsip yang disimpan hanya arsip 2 tahun terakhir berdasarkan cukup tidaknya ruangan.

Menurut informan dari proses wawancara yang telah dilakukan, ketentuan awal waktu penyusutan dilakukan selama 6 tahun sekali melihat dari masa jabatan kepala desa. Hal itu diungkapkan langsung oleh Aminuddin:

“.....penyusutan seharusnya selama masa jabatan bapak kepala desa. Kan masanya 6 tahun, jadi selama itu seharusnya disimpan disini. Jadi kalau mau cari apa-apa bisa langsung dan tambah cepat ya mbak. Tapi gimana lagi ini ruangnya cuma cukup beberapa aja. Cuma 2 tahun terakhir aja sampai numpuk-numpuk gitu.”(Aminuddin, wawancara, Juli 5, 2023)

Kurang luasnya ruangan penyimpanan menjadi alasan mengapa kuantitas atau jumlah etalase yang dapat disediakan tidak sesuai dengan jumlah etalase yang dibutuhkan. Hal tersebut menyebabkan ruang penyimpanan tidak cukup sehingga membuat arsip yang disusutkan lebih banyak dari seharusnya.

Penyusutan yang tidak sesuai dengan ketentuan awal tersebut sangat mempengaruhi cepat atau tidaknya proses temu kembali arsip yang dilakukan oleh pegawai. Suatu dokumen atau arsip yang seharusnya masih sering dibutuhkan harus disusutkan ke gudang disebabkan oleh minimnya ruang penyimpanan.

b. Jenis penyusutan

Tabel 4.15 : Transkrip Jenis Penyusutan Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Arsip yang sudah kadaluarsa yang sudah lama dan kemungkinan tidak mungkin dipakai lagi. Biasanya ya ada file kartu keluarga, Akta kelahiran, surat tanah, dan lainnya. Pokoknya yang diatas 2 tahun terakhir itu udah ditaruh gudang. Ada juga surat-surat atau nggak kertas yang salah cetak biasanya itu pasti langsung disusutkan di gudang.	40	Arsip yang disusutkan adalah arsip yang sudah kadaluarsa dan kemungkinan tidak digunakan lagi. (40a) Arsip diatas 2 tahun pasti dipindahkan ke gudang. (40b) Dokumen atau surat yang salah cetak merupakan arsip yang harus disusutkan. (40c)	Jenis arsip yang disusutkan merupakan arsip yang sudah habis masa berlakunya. Arsip yang massanya diatas 2 tahun atau dokumen salah cetak akan langsung dipindahkan ke gudang.
AM: Ada juga arsip yang rusak seperti salah cetak, atau ada tulisan yang salah kan Terus untuk arsip yang disimpan di gudang itu arsip yang udah nggak digunakan lagi, intinya yang di <i>display</i> itu cuma arsip tahun sekarang sama tahun lalu	41	Arsip yang disusutkan adalah arsip yang rusak dan arsip yang sudah tidak digunakan.(41a) Arsip yang <i>display</i> di ruangan hanya arsip tahun sekarang dan tahun lalu. Selain itu dipindahkan ke gudang. (41b)	Arsip yang rusak dan sudah tidak digunakan akan disusutkan ke gudang.
MM: Pokoknya yang disimpan disini ya arsip yang 2 tahun terakhir tadi. Selain itu disimpan di gudang.	42	Selain arsip 2 tahun terakhir akan disusutkan ke gudang. (42a)	Semua jenis arsip diatas 2 tahun yang disusutkan.

Jenis-jenis arsip yang akan disusutkan oleh Kantor Balai Desa Lowayu merupakan jenis arsip yang telah rusak. Artian rusak dalam hal ini adalah dokumen yang mengalami kecacatan baik dalam penulisan atau bentuk fisiknya. Jenis arsip seperti ini cara penyusutan yang dilakukan adalah dengan cara dibakar.

“...ada juga arsip yang rusak seperti salah cetak, atau ada tulisan yang salah kan seharusnya jadi arsip ya, jadi kalau sudah menumpuk banyak file-file itu biasanya dibakar. Itu kan termasuk privasi ya mbak, jadi nggak mungkin langsung dibuang dalam bentuk utuh. Ya meskipun yang dibuang tadi bukan dokumen yang 100% benar.” (Aminuddin, wawancara, Juli 5, 2023)

Jenis arsip lainnya yang akan disusutkan adalah jenis arsip yang sudah masuk tanggal kadaluarsa (masa berlakunya sudah habis) dan arsip diatas 2 tahun terakhir yang tidak mendapatkan bagian tempat di etalase penyimpanan. Namun proses penyusutan arsip jenis ini berbeda dengan cara penyusutan arsip sebelumnya. Arsip-arsip ini akan disusutkan dengan cara kedua yaitu disimpan di gudang. Penyimpanan dikarenakan banyak warga yang masih mencari atau menanyakan mengenai arsip-arsip tersebut. Maka dari itu, pihak balai desa masih menyimpan semua berkas yang pernah dibuat atau diterima oleh pihak balai desa di gudang. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Nur Fadlilah:

“...untuk yang disimpan di gudang itu ya dibiarkan saja dari dulu sampai sekarang” (Fadlilah, wawancara, Juli 5, 2023)

c. Cara penyusutan

Tabel 4.16 : Transkrip Cara Penyusutan Arsip

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
NF: Disimpan di gudang. Banyak itu arsip-arsip dari kapan tahun masih ada disitu. Sepertinya ya dari awal emang disitu, karena kita emang nggak pernah buang. Kadang dibakar ada kalau emang bener-bener nggak dipakai.	43	Cara penyusutan yang dilakukan adalah menyimpan di gudang. (43a) Pegawai tidak pernah melakukan pembuangan arsip. (43b)	Cara penyusutan arsip yaitu dengan disimpan di gudang.
AM: Dibakar kalau sudah	44	Cara penyusutan arsip yaitu dengan cara	Penyusutan arsip dilakukan dengan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
tidak digunakan sama disimpan di gudang kalau mungkin masih dibutuhkan. Kita tidak membuang dokumen-dokumen seperti itu mbak, soalnya biasanya ada aja warga yang cari dokumen tahun-tahun lalu. Jadi untuk jaga-jaga ya kita simpan semua di gudang depan balai desa.		dibakar dan disimpan di gudang. (44a) Arsip tidak dibuang karena banyak yang masih membutuhkan berkas tahun-tahun lalu. (44b)	cara dibakar dan disimpan di gudang.
MM: Disimpan di gudang. Nggak ada arsip yang dibakar. Arsip kartu keluarga yang dulu kan warna biru ya, itu masih ada sampai sekarang. Tapi nggak tau ya ditaruh dimana, sepertinya sudah di gudang	45	Penyusutan arsip dilakukan dengan cara disimpan di gudang. (45a) Tidak ada arsip yang dibakar. (45b)	Cara penyusutan arsip hanya disimpan di gudang tanpa dibakar.

Cara penyusutan arsip yang dilakukan oleh para pegawai di Kantor Balai Desa Lowayu adalah dengan cara disimpan di gudang dan dibakar. Arsip yang dibakar adalah arsip yang rusak. Pembakaran tersebut dilakukan agar tidak ada arsip pribadi yang disalahgunakan oleh pihak yang kurang bertanggung jawab apabila arsip hanya dibuang atau diperjual belikan sebagai kertas bekas.

Penyusutan kedua adalah dengan cara dipindahkan dari etalase penyimpanan yang ada di dalam ruangan ke gudang. Penyimpanan gudang ini dilakukan pada arsip yang memiliki masa diatas 2 tahun terakhir. Penyimpanan ini berfungsi untuk mengurangi kapasitas penyimpanan yang ada pada etalase penyimpanan.

4.1.2 Efektivitas Pengelolaan Arsip

Kriteria untuk mengukur keefektifan ini terdiri dari 5 indikator, yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan, kualitas, dan fleksibilitas.

1. Produktivitas

Pada produktivitas arsip ini meliputi keuntungan, penjualan, dokumen yang diproses, dan rekanan yang dilayani.

a. Keuntungan

Tabel 4.17 : Transkrip Keuntungan produktivitas

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Pengurusan kartu-kartu dokumen lebih mudah, dekat juga mbak. Jadi nggak perlu jauh-jauh ke kecamatan kalo cuma mau ngurus gitu.	46	Pengurusan dokumen lebih mudah dengan jarak yang dekat. (46a) Tempat pengurusan tidak perlu di kantor Kecamatan. (46b)	Pengurusan dokumen lebih mudah dengan jarak yang dekat, tidak perlu sampai mengurus di kantor Kecamatan.
PH: Nggak usah jauh-jauh ngurus ke Dukun (kecamatan)	47	Tempat pengurusan dokumen tidak perlu sampai di kantor Kecamatan. (47a)	Pengurusan dokumen tidak perlu sampai di kantor Kecamatan.
MA: Jelas nggak usah jauh-jauh ya ke kecamatan. Lebih enak aja gitu buatnya dekat, tinggal di balai desa situ aja	48	Pengurusan dokumen lebih dekat. (48a) Tempat pengurusan kartu berada di Kantor Balai Desa. (48b)	Pengurusan dokumen dapat diurus di kantor Desa.

Adanya kegiatan pelayanan publik mandiri di Kantor Balai Desa Lowayu ini memberikan banyak manfaat dan keuntungan bagi para warga desa lowayu. Para warga menjadi lebih mudah dalam mengakses pelayanan karena jarak antara tempat tinggal dengan tempat pelayanan semakin dekat. Sebelumnya warga harus menempuh perjalanan selama 18 menit dengan jarak 12 km menuju kantor Kecamatan.

b. Penjualan

Tabel 4.18 : Transkrip Penjualan Produktivitas

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Bentuk pelayanannya kalau nggak salah buat akta, KTP juga ada, sama itu kartu keluarga. Saya kemarin pernah buat akta kelahiran anak saya. Ngurus pembaruan KTP bapak saya juga.	49	Layanan yang diketahui berupa pembuatan Akta, KTP dan Kartu Keluarga. (49a) Implementasinya berupa pengurusan akta Kelahiran dan pembaharuan KTP (49b)	Layanan yang diketahui meliputi pembuatan Akta, KTP serta Kartu Keluarga.
PH:	50	Melayani pembuatan	Layanan yang

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
Buat KTP, kartu keluarga juga bisa kayaknya. Saya pernah memperbarui kartu keluarga. Kan sekarang kartu keluarga nya yang ada <i>barcode</i> itu, sekalian sama ngubah nama ada yang salah.		KTP dan Kartu Keluarga. (50a) Implementasinya berupa pembaharuan kartu keluarga ber- <i>barcode</i> dan pembenahan nama yang salah. (50b)	diketahui meliputi KTP dan Kartu Keluarga, contohnya seperti mengurus pembaharuan kartu keluarga ber- <i>barcode</i> dan merubah nama yang salah.
MA: Setahu saya bisa buat KTP, kartu keluarga, surat izin, sama SKCK. Saya pernah ngurus surat izin peminjaman sound, buat KTP, sama SKCK makanya saya tau disitu bisa ngurus apa aja. Kalau ngurus kartu keluarga saya tau soalnya pernah nganterin ibu saya ke balai desa ngurus kartu keluarga	51	Melayani pembuatan KTP, kartu keluarga, Surat Izin dan SKCK. (51a) Implementasinya berupa pembuatan surat izin peminjaman salon, KTP, SKCK dan mengurus kartu keluarga. (51b)	Layanan yang diketahui meliputi KTP, kartu keluarga, Surat Izin dan SKCK.

Beberapa jenis pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu yang banyak diketahui oleh warga adalah pelayanan pembuatan KTP-Elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, pengantar SKCK, dan peminjaman *sound system*. Sedangkan pada nyatanya pelayanan publik yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu memiliki lebih dari 8 jenis pelayanan yaitu pembuatan KTP-Elektronik, pembuatan dan perubahan kartu keluarga, akta kelahiran, surat pindah, surat kematian, surat kehilangan, SKCK, dan surat peminjaman barang. Hal tersebut didukung dengan pernyataan yang diungkapkan langsung oleh Aminuddin:

“.....pelayanan umum yang ada kaitannya sama masyarakat itu pembuatan KTP-Elektronik, pembuatan sama perubahan kartu keluarga, akta kelahiran, surat pindah, surat kematian, surat kehilangan, SKCK, surat peminjaman barang seperti sound atau lainnya.” (Aminuddin, wawancara, Juli 5, 2023)

Para warga mengetahui jenis pelayanan yang tersedia berdasarkan jenis pelayanan yang pernah dimanfaatkan. Tidak adanya sosialisasi atau

pemberitahuan secara langsung dari pegawai balai desa mengenai macam-macam bentuk pelayanan membuat ketidakpahaman warga tentang semua jenis pelayanan yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu. Bukan hanya pada jenis pelayanan, persyaratan yang harus dilampirkan ketika melakukan pelayanan juga tidak disosialisasikan dengan baik ke para warga.

c. Dokumen yang diproses

Tabel 4.19 : Transkrip Dokumen yang diproses

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Langsung aja ke bagian pelayanannya. Ke mbak firo nyerahin dokumen syarat tadi, udah	52	Menemui petugas pelayanan untuk menyerahkan dokumen persyaratan. (52a)	Menemui petugas pelayanan guna menyerahkan dokumen persyaratan.
PH: Kemarin saya tanya dulu ke mbak mbak yang di bagian pelayanan balai desa, syaratnya apa aja. Terus ya itu saya lengkapi dulu baru dikasih lagi ke mbaknya	53	Bertanya ke petugas layanan terkait persyaratan yang dibutuhkan. (53a) Setelah melengkapi berkas persyaratan, kemudian dikumpulkan ke petugas (53b)	Bertanya ke petugas layanan terkait persyaratan yang dibutuhkan, Setelah dilengkapi, kemudian dikumpulkan.
MA: Kemarin langsung ke tempat dulu sih mbak, tanya syaratnya apa aja soalnya saya nggak tau. Trus baru <i>fotocopy</i> kartu keluarga sama bawa KTP yang lama tadi ke bagian yang ngurus KTP. Baru nunggu dah tuh KTP selesai.	54	Konsultasi ke petugas layanan terkait persyaratan yang tidak diketahui. (54a) Selanjutnya memfotokopi kartu keluarga dan KTP lama di bagian layanan KTP. (54b) Kemudian menunggu proses selesai (54c)	Konsultasi ke petugas terkait persyaratan yang tidak diketahui. Selanjutnya memfotokopi kartu keluarga dan KTP, Kemudian diserahkan kepada pihak pelayanan menunggu selesai.

Sebelum melakukan pelayanan, masyarakat datang terlebih dahulu ke Kantor Balai Desa untuk menanyakan persyaratan yang harus dipenuhi dalam melakukan pelayanan. Tidak adanya pemberitahuan mengenai persyaratan membuat masyarakat harus berulang kali mengunjungi Kantor Balai Desa dan kembali untuk memenuhi persyaratan. Proses tanya jawab juga menunggu antrian pelayanan sehingga hal tersebut mengakibatkan bertambah panjangnya antrian di bagian pelayanan umum dan membuat proses pelayanan pembuatan

menjadi kurang efektif. Setelah persyaratan dilengkapi, masyarakat menyerahkannya kepada pihak pelayanan. Apabila syarat yang diserahkan sudah sesuai dengan ketentuan, petugas akan memberitahu berapa jangka waktu yang dibutuhkan untuk menunggu dokumen selesai dibuat.

d. Rekanan yang dilayani

Tabel 4.20 : Transkrip Rekanan yang dilayani

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Kayaknya ya semua bisa ya mbak, semua masyarakat Lowayu maksudnya.	55	Semua warga Lowayu dapat mengakses layanan. (55a)	Layanan dapat diakses semua warga Lowayu.
PH: Warga lowayu jelas ya mbak. Tapi saya juga pernah melihat warga dari desa sebelah yang ngurus KTP-Elektronik kesini.	56	Semua warga Lowayu dan desa tetangga dapat mengakses layanan (56a)	Layanan dapat diakses semua warga Lowayu dan luar desa Lowayu.
MA: Semua warga lowayu bisa	57	Semua warga Lowayu dapat mengakses layanan. (57a)	Layanan dapat diakses semua warga Lowayu.

Pelayanan publik yang tersedia di Kantor balai desa dapat dimanfaatkan oleh semua warga asli Desa Lowayu dan warga desa lain yang berada disekitar Desa Lowayu. Hal ini dikarenakan Kantor Balai Desa Lowayu menjadi salah satu kantor pemerintah desa yang terpilih untuk dapat melakukan pelayanan publik secara mandiri tanpa harus ke Kecamatan.

2. Efisiensi

Pada efisiensi arsip ini meliputi estimasi waktu pelayanan, kemudahan akses, kecepatan dan ketepatan pelayanan.

a. Estimasi waktu pelayanan

Tabel 4.21 : Transkrip Estimasi Waktu Pelayanan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Kalau KTP katanya nunggu beberapa menit aja awalnya. Tapi ternyata kartunya habis,	58	Mengurus KTP memakan waktu beberapa menit. (58a) Jika kartu habis, diambil besok. (58b) Proses mengurus Akta	Mengurus KTP memakan waktu beberapa menit. Jika kartu habis, diambil besok dan untuk mengurus Akta

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
jadi baru bisa diambil besoknya. Kalau yang Akta kira-kira 1 minggu.		seminggu. (58c)	seminggu.
PH: Punya saya kemarin kayaknya 2 mingguan mbak. Awalnya petugasnya ngomong mungkin 1 mingguan selesai. Tapi ya itu sampai 2 mingguan.	59	Kenyataannya layanan memakan waktu 2 minggu. (59a) Petugas mengatakan jika membutuhkan waktu 1 minggu. (59b)	Waktu pelayanan lebih 1 minggu dari batas waktu yang dikatakan petugas.
MA: Habis nyerahin berkas nih, mas nya ngomong buat di suruh nunggu sekitar 5 menitan udah selesai. KTP saya waktu itu selesai sekitar 10 menitan deh mbak. Tapi itu soalnya ramai ya, kalau nggak salah ada sekitar 10 – 15 orang.	60	Petugas menerangkan jika membutuhkan waktu 5 menit. (60a) Kenyataannya memerlukan waktu 10 menit lantaran antri 10-15 orang. (60a)	Petugas menerangkan membutuhkan waktu 5 menit, namun kenyataannya memerlukan waktu 10 menit lantaran antri.

Kepuasan masyarakat mengenai suatu layanan dapat dipengaruhi oleh ketepatan waktu dari pelayanan tersebut dilakukan. Pelayanan yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu tidak sesuai dengan apa yang ditentukan awal petugas kepada warga yang melakukan pelayanan. Terdapat beberapa warga yang mengatakan bahwasanya waktu selesainya dokumen yang dibuat melebihi batas waktu yang ditentukan oleh petugas.

“Awalnya petugasnya ngomong mungkin 1 mingguan selesai. Tapi ya itu sampai 2 mingguan.” (PH, wawancara, Juli 8, 2023)

Ketidaktepatan waktu pelayanan tersebut menjadikan pelayanan publik yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu dianggap kurang efektif.

b. Kemudahan akses

Tabel 4.22 : Transkrip Kemudahan Akses

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS:	61	Layanan dilayankan	Layanan mudah.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
Mudah kok		dengan mudah. (61a)	
PH: Mudah mudah. Tinggal menyerahkan persyaratan udah bisa di proses dokumen nya.	62	Layanan mudah, hanya perlu menyerahkan dokumen, lalu dapat diproses. (62a)	Layanan mudah, hanya perlu menyerahkan dokumen dan akan diproses.
MA: Layanannya mudah. Itu masyarakat kan bebas mau ngurusnya, semua bisa itu.	63	Layanan mudah, masyarakat dapat bebas mengakses layanan (63a)	Layanan mudah, masyarakat dapat bebas mengaksesnya.

Namun meskipun demikian pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu dapat diakses dengan mudah. Semua warga dapat melakukan pelayanan secara bebas jika semua persyaratan sudah terpenuhi. Selain itu alur penyerahan berkas persyaratan dan pengambilan dokumen yang sudah selesai dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

c. Kecepatan dan ketepatan pelayanan

Tabel 4.23 : Transkrip Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Kalau tidak antri ya cepat ya mbak. Petugasnya juga cepat kalau soal ngurus-ngurus dokumen persyaratannya tadi. Cuma nggak tau prosesnya gimana sampai dokumen nya jadi sampai harus nunggu yang satu minggu tadi. Tapi kalau tanggapnya pegawai ya tanggap. Nggak ada kesalahan penulisan juga.	64	Apabila tidak antri, petugas mengurus dokumen persyaratan cepat, dengan hasil dapat memakan waktu 1 minggu. (64a) Petugas tanggap dan tidak kesalahan penulisan. (64b)	Jika tidak antri proses mengurus dokumen persyaratan cepat. Petugas tanggap dan tidak kesalahan penulisan.
PH: Pas tanya-tanya persyaratannya petugasnya tanggap mbak. Cuma kadang kan antri ya jadi ikut nunggu dulu sampai sekiranya petugasnya nggak sedang ribet. Nggak ada juga kesalahan cetak apa penulisan itu.	65	Petugas menanggapi pertanyaan dengan tanggap, jika antri perlu menunggu. (65a) Tidak kesalahan dalam mencetak penulisan. (65b)	Petugas tanggap menanggapi pertanyaan, jika antri perlu menunggu. Tidak kesalahan cetak.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
MA: Petugasnya cepat tanggap mbak kalau ditanya apa-apa, misal ada yang kurang paham ya dikasih tau sama mbaknya. Kalau punya saya kemarin nggak ada yang salah cetaknya. Semua hasilnya bagus nggak ada yang salah.	66	Petugas memiliki tanggapan yang cepat, setelah persyaratan KTP diserahkan akan segera diproses. (66a) Petugas tidak salah ketika mencetak. (66b)	Petugas menanggapi dengan cepat, setelah persyaratan diserahkan akan segera diproses. Petugas tidak salah cetak.

Petugas yang bertugas juga dianggap cepat dan tanggap dalam melakukan pekerjaannya. Hal itu diungkapkan oleh salah satu warga berinisial MA:

“Petugasnya cepat tanggap mbak kalau ditanya apa-apa, misal ada yang kurang paham ya dikasih tau sama mbaknya.” (MA, wawancara, Juli 8, 2023)

Tidak hanya cepat dan tanggap dalam menanggapi pertanyaan, namun petugas di Kantor Balai Desa Lowayu memiliki ketepatan yang baik. Tidak pernah terdapat kesalahan baik dalam tulisan atau tata letak dari dokumen yang dibuatnya. Kecepatan, ketanggapan, dan ketepatan petugas dalam melakukan pekerjaannya memberikan kesan yang baik kepada masyarakat serta dapat memudahkan masyarakat dalam membuat dokumen yang dibutuhkan.

3. Kepuasan

Pada kepuasan arsip ini meliputi waktu sikap karyawan, penggantian karyawan, kelambanan, keluhan, dan kesejahteraan.

a. Sikap karyawan

Tabel 4.24 : Transkrip Sikap Karyawan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Ya itu tadi pegawainya tanggap kalau melayani masyarakatnya. Ramah juga iya.	67	Petugas melayani masyarakat dengan tanggap dan ramah. (67a)	Pelayanan yang tanggap dan ramah dari petugas.
PH: Petugasnya ramah, tanggap juga kalo ditanya.	68	Petugas melayani dengan ramah dan tanggap ketika ditanya. (68a)	Layanan yang ramah dan tanggap dari petugas.
MA: Petugasnya ramah,	69	Petugas melayani dengan ramah. (69a)	layanan yang ramah dari petugas.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
kalau ada yang salah juga beliau nggak marah-marah. Cepat tanggap juga, kalau ada syarat yang salah apa kurang dikasih tau baik-baik itu.		Melayani dengan cepat dan cara penyampaiannya ramah jika ada kesalahan. (69b)	Pelayanan dengan cepat dan cara penyampaiannya yang ramah.

Pegawai Kantor Balai Desa Lowayu yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam pembuatan dokumen mempunyai sikap yang ramah serta cepat tanggap. Jika ada suatu informasi yang kurang dipahami, beliau akan menjelaskan dengan baik tanpa ada kalimat yang menyinggung. Selain itu jika terdapat kesalahan atau kurang tepat dari persyaratan yang telah diserahkan, petugas memberitahu dengan santun kepada masyarakat.

Masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen bukan hanya anak remaja namun terdapat orang tua, dan lansia, sehingga cara penyampaian dan interaksi seperti ini dinilai baik dan sangat membantu masyarakat dalam menyelesaikan kesulitan atau ketidaktahuan mereka tentang suatu hal.

b. Penggantian karyawan

Tabel 4.25 : Transkrip Penggantian Karyawan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Waktu itu bukan pergantian si mbak, kan seharusnya petugasnya 2 kan ya, tapi yang satunya lagi keluar nggak tau kemana jadi ya cuma satu yang jaga disitu. Jadi kurang cepat aja, nggak kayak biasanya. Tambah antri soalnya yang ngeayani kan cuma satu aja.	70	Terdapat petugas yang meninggalkan tempat layanan ketika jam kerja sehingga tersisa seorang petugas. (70a) Layanan menjadi terhambat dan terdapat penambahan antrian pengurus. (70b)	Ada petugas yang meninggalkan tempat ketika jam kerja sehingga tersisa satu petugas. Layanan menjadi terhambat dan terdapat penambahan antrian.
PH: Pernah waktu itu petugas yang biasanya nggak ada padahal masih jam 9 pagi.	71	Petugas pelayanan biasanya tidak ditempatkan dan digantikan oleh petugas lainnya.(71a) Ketidaktahuan petugas	Petugas tidak ada di tempat pelayanan dan digantikan petugas lain dari bidang yang

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
Jadi ada tuh yang gantiin jaga, ternyata yang gantiin jaga kurang begitu paham sama prosesnya jadi berkasnya disuruh ninggal disitu.		pengganti membuat dokumen tidak bisa diproses. (71b)	berbeda. Berkas persyaratan hanya dapat dikumpulkan karena menunggu petugas aslinya.
MA: Saya baru ngurus KTP kan satu kali ya, jadi nggak tau ada pergantian apa enggak, petugasnya ya tetap itu bapaknya dari awal sampai akhir.	72	Tidak diketahuinya waktu pergantian petugas. (72a) Petugas menempati tempat layanan tidak berpindah dari awal sampai selesai. (72b)	Waktu pergantian petugas tidak diketahui. Petugas tidak berpindah tempat layanan dari awal sampai selesai.

Pegawai yang bertugas pada bagian pelayanan umum di Kantor Balai Desa Lowayu berjumlah 1 orang untuk pelayanan KTP-Elektronik dan 2 orang untuk pelayanan dokumen lainnya. Menurut informasi yang disampaikan warga, terdapat beberapa kali petugas tidak berada ditempat pada saat jam pelayanan berlangsung. Adanya permasalahan tersebut membuat warga yang sudah datang ke kantor harus menunggu sehingga mengakibatkan bertambahnya antrian pelayanan.

“Petugasnya ada dua tuh mbak, biasanya ada dua-duanya, biasanya juga ada cuma satu. Kalo nggak ada dua-duanya biasanya nunggu dulu atau nggak berkasnya di tinggal.” (PH, wawancara, juli 8, 2023)

Kejadian berikut dapat disimpulkan bahwasanya pegawai yang bertugas dalam pelayanan kurang melakukan tugasnya dengan baik. Pada kegiatan pelayanan publik, kehadiran petugas yang mengurus segala hal tentang pelayanan sangat dibutuhkan agar tidak ada hambatan dalam pelayanan yang dilakukan. Sehingga pelayanan yang dilakukan dapat berjalan lancar dan efektif.

c. Kelambanan

Tabel 4.26 : Transkrip Kelambanan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Kayaknya nggak ada ya.	73	Tidak menemui kesulitan dengan persyaratan yang tidak	Tidak menemui kesulitan dengan persyaratan yang

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
Persyaratannya nggak susah, petugasnya juga nggak ribet jadi aman mbak.		susah dan petugas yang tidak mempersulit. (73a)	mudah dan petugas mempermudah.
PH: Informasinya kadang kurang jelas, kurang rinci gitu ngomongnya. Jadinya saya harus bolak-balik fotocopy waktu itu mbak. Kadang ada berkas yang salah cetak atau posisinya salah nah itu kan harus diganti.	74	Terkadang informasi dan arahan kurang jelas. (74a) Menyebabkan kesalahan dalam memenuhi berkas persyaratan. (74b)	Terkadang informasi dan arahan kurang jelas. Sehingga terjadi kesalahan.
MA: Sulit nyari tempat nunggunya aja mbak. Kalau pegawainya enak. Tapi ini tempat duduknya yang kurang luas. Pernah itu ada tetangga saya yang pulang ngga jadi ngurus soalnya udah penuh kalau dilihat dari luar gini. Panas juga.	75	Kesulitan mencari tempat menunggu karena tempat duduk kurang luas. (75a) Terdapat warga yang tidak jadi melakukan pelayanan dikarenakan tempat yang kurang mendukung. (75b)	Sulitnya mencari tempat menunggu karena tempat duduk kurang luas..

Pada saat melakukan pelayanan, masyarakat tidak merasakan kesulitan untuk melengkapi persyaratan yang ditentukan oleh Kantor Balai Desa Lowayu. Mereka menganggap persyaratan yang harus dipenuhi mudah untuk disiapkan. Namun terkadang ada informasi yang disampaikan dengan kurang jelas oleh petugas kepada warga. Sehingga ketika warga yang melengkapi persyaratan tersebut terdapat kekeliruan baik dalam bentuk *fotocopy* berkas atau jumlah berkas yang harus disediakan.

“Informasinya kadang kurang jelas, kurang rinci gitu ngomongnya. Jadinya saya harus bolak-balik fotocopy waktu itu mbak. Kadang ada berkas yang salah cetak atau posisinya salah, nah itu kan harus diganti ya kalau nggak gitu nggak diterima.” (PH, wawancara, Juli 8, 2023)

Selain kurang jelasnya informasi yang disampaikan, terdapat kesulitan lainnya yaitu mengenai fasilitas yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu. Banyaknya penduduk desa yang melakukan pelayanan membuat ruang tunggu yang hanya terdiri dari 1 kursi panjang dan 6 kursi tunggal tidak dapat menampung sebagian warga desa yang sedang melakukan pelayanan pada saat itu. Tempat tunggu tersebut kurang lebih hanya dapat digunakan oleh 7 – 8 orang yang melakukan pelayanan. Oleh karena itu beberapa warga yang tidak mendapatkan tempat duduk biasanya menunggu diatas motor masing-masing. Ada juga beberapa warga yang tidak jadi melakukan pelayanan atau pulang kembali ke rumah dikarenakan melihat tempat tunggu yang sangat ramai oleh masyarakat lainnya.

d. Keluhan

Tabel 4.27 : Transkrip Keluhan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Kalau untuk keluhan ya sama ruang tunggu nya itu yang kurang luas jadi kadang nggak cukup kalau warga ngantrinya banyak. Sama waktunya menurut saya juga cukup lama yang bagian akta tadi.	76	Keluhan ditunjukkan pada ruang tunggu yang kurang luas. (76a) Waktu pembuatan arsip cukup lama. (76b)	Ruang tunggu yang kurang nyaman serta waktu penciptaan yang cukup lama
PH: Tempatnya yang kurang nyaman. Kan yang buat dokumen banyak, tapi tempat duduknya juga ada berapa kursi itu. Kadang juga kalo tambah siang ya tambah panas, wong tempatnya diluar gitu. Jadinya kartu keluarga juga lama, ngomongnya satu minggu jadi tapi kemaren sampai dua	77	Tempat pelayanan kurang nyaman. (77a) Ruang tunggu kurang luas dan terlalu panas. (77b) Pembuatan arsip kartu keluarga juga terlalu lama dan tidak sesuai dengan ketentuan waktu awal. (77c)	Tempat pelayanan kurang nyaman karena ruang tunggu yang kurang luas serta hawa atau suhu yang terlalu panas.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
mingguan. Katanya ada gangguan apa jaringan atau apa gitu.			
MA: Kalau kenyamanan ya itu tempatnya aja. Ruanganya kan sempit ya mbak, tempat buat yang ngurus KTP sama kartu keluarga itu berhadapan, jadi kadang kalau antriannya panjang ya dempet-dempetan gitu. Apalagi ruang tunggu yang di luar juga dikit itu.	78	Keluhan terhadap kenyamanan tempat. (78a) Tempat antri antara ngurus 2 dokumen beriringan dan kadang saling senggol. (78b)	Kurang nyaman dengan ruang tempat pelayanan yang cukup sempit.



Gambar 4.7 : Ruang Tunggu Pelayanan
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Keadaan ruang yang kurang luas serta keadaan yang cukup panas menjadi keluhan utama warga tentang pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu ini. Walaupun digunakan hanya untuk mengantri atau menunggu giliran pelayanan, tempat yang disediakan harus memberi kenyamanan bagi para warga yang melakukan pelayanan tersebut. Keluhan lainnya ada pada waktu pelayanan yang cukup lama.

e. Kesejahteraan

Tabel 4.28 : Transkrip Kesejahteraan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Alhamdulillah puas mbak, petugasnya baik, nggak susah juga ngurusnya ya meskipun pelayanannya lama.	79	Merasa puas akan pelayanan dari petugas dengan sikap yang baik. (79a) Tidak susah mengurus persyaratan walau pelayanannya lama. (79b)	Puas akan pelayanan dari petugas yang bersikap baik. Mengurus layanan mudah walau pelayanannya lama.
PH: Puas ya puas ya mbak soalnya nggak usah jauh-jauh ke kecamatan tadi.	80	Merasa puas akan pelayanan dari petugas sebab tidak perlu jauh di Kecamatan (80a)	Puas akan pelayanan dari petugas sebab tidak perlu jauh di Kecamatan
MA: Kalau soal pelayanannya ya puas mbak.	81	Merasa puas akan pelayanan dari petugas. (81a)	Puas akan pelayanan dari petugas.

Kepuasan yang diperoleh masyarakat tentang adanya pelayanan ini adalah mengenai hal petugas yang melakukan pelayanan dengan baik. Respon baik yang diberikan petugas mampu membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melakukan suatu menjadi lebih mudah. Hal tersebut menjadi petunjuk secara lisan atau bantuan tak tertulis yang diberikan petugas pada masyarakat yang kurang mengerti alur dari pelayanan yang harus dilakukan.

Selain itu tempat pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu lebih dekat dibanding tempat pelayanan sebelumnya yang harus ke kecamatan. Tidak semua warga dapat pergi ke kecamatan untuk mengurus berkas yang dibutuhkan karena jaraknya yang jauh. Namun adanya pelayanan mandiri di Kantor Balai Desa Lowayu membuat jarak pelayanan menjadi lebih dekat sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan juga mudah mengaksesnya.

4. Kualitas

Pada kualitas arsip ini meliputi pelayanan kinerja dan produk.

a. Pelayanan Kinerja

Tabel 4.29 : Transkrip Pelayanan Kinerja

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Waktu saya ya nggak	82	Berkas yang diurus tidak ada kesalahan	Tidak terdapat kesalahan pada

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
ada yang salah ya mbak, jadi tepat semua. Petugasnya juga kalau ditanya langsung jawab walau harus antri dulu kalau mau nanya		pada isi dokumen. (82a) Petugas tanggap menjawab pertanyaan. (82b)	produk dan kinerja pelayanan tanggap.
PH: Pekerjanya bagus kerjanya. Nggak ada kesalahan pencetakan atau penulisannya. Kalau ditanya juga tanggap kok.	83	Tidak ada kesalahan cetak atau penulisan pada dokumen. (83a) Petugas tanggap. (83b)	Tidak terdapat kesalahan pada produk dan kinerja pelayanan tanggap.
MA: Baik baik, petugasnya baik, ramah, tanggap juga	84	Petugas melayani dengan baik, ramah, dan tanggap. (84a)	Petugas baik, ramah, dan tanggap.

Kualitas kinerja pelayanan yang ada pada Kantor Balai Desa Lowayu dinilai baik dan memberikan nilai kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Petugas yang tanggap dan ramah membuat masyarakat merasa lebih nyaman ketika berinteraksi dalam melakukan pelayanan. Hal ini menjadikan petugas pelayanan dianggap mempunyai kualitas yang bagus dalam hal sikap.

b. Produk

Tabel 4.30 : Transkrip Produk

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Bagus, sama aja kayak yang biasanya. Kartunya, cetakan nya juga bagus.	85	Dokumen yang dihasilkan memiliki cetakan yang bagus. (85a)	Produk yang dihasilkan bagus.
PH: Kualitasnya baik, cetaknya rapi, cuma kertas yang buat kartu keluarga nya sekarang jadi tipis banget kayak kertas hvs.	86	Kualitas dokumen baik dan cetakannya rapi. (86b)	Kualitas produk baik, cetakannya rapi.
MA: Kualitasnya bagus. Nggak ada salah cetak, tulisan cetaknya juga bagus	87	Kualitas bagus, tidak ada kesalahan, dan hasil cetakan rapi. (87a)	Kualitas bagus, tidak ada kesalahan, dan hasil cetakan rapi.

Bukan hanya petugas pelayanan yang mempunyai kualitas bagus, namun produk yang dihasilkan juga mempunyai kualitas yang bagus. Tidak ada kesalahan cetak ataupun kesalahan penulisan pada dokumen yang dicetak oleh petugas. Selain itu hasil cetakan rapi, tidak ada kotoran yang disebabkan oleh tinta cetakan yang digunakan, dan yang terakhir kualitas bahan yang digunakan juga baik.

“Bagus, sama aja kayak yang biasanya. Kartunya, hasil cetakan nya juga bagus.”(RS, wawancara, Juli 8, 2023)

5. Fleksibilitas

Pada fleksibilitas arsip ini meliputi persaingan, keinginan pelanggan, dan ketidakpuasan.

a. Persaingan

Tabel 4.31 : Transkrip Persaingan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Menurut saya ya lebih dekat, lebih mudah, dan yang penting antriannya nggak sebanyak yang di kecamatan.	88	Lebih mudah dan dekat. (88a) Antrian tidak sebanyak di kecamatan. (88b)	Perbedaan ada pada jarak yang lebih dekat dan jumlah antrian yang lebih sedikit.
PH: Pendaftaran melalui offline semua si mbak, nggak ada yang dari <i>handphone</i> gitu.	89	Pendaftaran pelayanan hanya dilakukan secara <i>offline</i> . (89a)	Pendaftaran pelayanan hanya dilakukan secara <i>offline</i> .
MA: Kayaknya sama aja mbak sama pelayanan yang lain. Cuma disini kan lebih dekat jadi ya lebih enak aja gitu. Terus petugasnya juga enak yang disini, disana ibu-ibu yang melayani pembuatan KTP nya judes	90	Pelayanan sama dengan pelayanan lainnya. (90a) Perbedaan ada ada jarak tempat pelayanan. (90b) Petugas pelayanan lebih ramah. (90c)	Alur pelayanan sama hanya berbeda pada tempat pelayanan yang semakin dekat dan petugas yang ramah.

Menurut para warga, suatu hal yang menjadi perbedaan antara pelayanan publik yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu dengan pelayanan publik di tempat lainnya adalah jarak yang lebih dekat, mudah terjangkau, dan tentunya jumlah antrian juga lebih sedikit. Bukan hanya itu, tetapi petugas yang bertugas

melayani pembuatan dokumen lebih ramah dibandingkan dengan petugas yang bertugas melayani di kantor kecamatan. Hal itu menjadi ketertarikan tersendiri bagi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Di era digitalisasi saat ini, tidak ada perubahan dalam hal alur pelayanan. Pendaftaran, pengurusan dokumen, ataupun pengambilan dilakukan secara *offline* atau datang langsung ke Kantor Balai Desa Lowayu.

b. Keinginan pelanggan

Tabel 4.32 : Transkrip Keinginan Pelanggan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Kalau bisa jangan lama-lama ya, kalo nggak gitu ya kalo udah selesai itu ada pemberitahuannya, jadi nggak bolak balik ke balai desa buat tau udah selesai apa belum. Pernah katanya selesainya 1 minggu lagi, pas kesana ternyata belum selesai. Bener-bener harus bolak-balik ke sananya, belum lagi pas tanya syarat sebelumnya juga.	91	Waktu pelayanan yang tidak terlalu lama. (91a) Terdapat pemberitahuan mengenai dokumen yang selesai dibuat. (91b)	Hal yang diinginkan pelanggan adalah waktu pelayanan yang cepat dan pemberitahuan jika dokumen selesai dibuat.
PH: Kenyamanan saat antri. Banyak banget mbak yang mau ngurus-ngurus kayak gitu, tapi karena tempatnya gitu jadi kurang nyaman mau antri saat itu juga. Biasanya balik dulu ke rumah, nunggu kosong gitu. Semoga aja dapat diperluas sama.	92	Kenyamanan saat antri pelayanan. (92a) Tempat pelayanan diperluas. (92b)	Hal yang diinginkan pelanggan adalah kenyamanan saat mengantri dengan cara tempat diperluas.
MA: Dari pelayanan nya mungkin kualitas internetnya aja yang diperbarui, lemot atau tidaknya kan tergantung	93	Pembaruan tingkat jaringan agar tidak lemot ketika melakukan pelayanan. (93a) Tempat antrian terdapat tempat duduk yang	Hal yang diinginkan pelanggan adalah perbaikan pada kualitas jaringan agar pelayanan tidak lemot dan lebih

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
kualitas jaringan ya mbak. Terus juga tempat nunggu sama ruangnya itu loh, biar nggak susah kalau mau duduk ngantri.		cukup. (93b)	cepat. Tempat antrian mempunyai tempat duduk yang cukup.

Terdapat beberapa hal yang menjadi harapan atau keinginan masyarakat dalam hal pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu ini, yaitu waktu pelayanan lebih cepat, kenyamanan tempat selama menunggu antrian ataupun melakukan pelayanan dengan cara memperluas ruangan pelayanan, kualitas jaringan yang baik agar proses pembuatan dokumen di bagian pelayanan menjadi lebih cepat, serta pemberitahuan dari petugas mengenai semua informasi baik tentang persyaratan yang harus dipenuhi saat pelayanan ataupun pemberitahuan apabila dokumen yang dibuat telah selesai.

c. Ketidakpuasan

Tabel 4.33 : Transkrip Ketidakpuasan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
RS: Tempat sama lama pembuatan dokumen nya mbak. Sama itu juga informasi pemberitahuan nya tadi mbak.	94	Tempat dan lama pembuatan dokumen. (94a) Kurangnya informasi pemberitahuan. (94b)	Merasa tidak puas pada tempat dan lama pembuatan dokumen serta kurangnya informasi pemberitahuan.
PH: Selesai pembuatan dokumen nya lama banget sama tempat tunggunya yang kadang kurang kursinya.	95	Waktu pembuatan dokumen lama. (95a) Tempat tunggu yang tidak cukup. (95b)	Merasa tidak puas pada lamanya waktu pembuatan dan kenyamanan ruang tunggu.
MA: Seperti keluhan saya yang tadi mbak, yang soal tempat kenyamanan yang tadi	96	Kenyamanan pada tempat pelayanan. (96a)	Merasa tidak puas pada ruang pelayanan

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu disebabkan oleh lamanya waktu pelayanan dalam pembuatan dokumen, ketidaknyamanan masyarakat terhadap tempat pelayanan yang kurang luas sehingga jumlah tempat antrian yang disediakan tidak

kurang, kurangnya informasi pemberitahuan mengenai persyaratan pelayanan dan penyelesaian pembuatan dokumen.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan perolehan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung di Kantor Balai Desa Lowayu, pembahasan ini akan membahas mengenai pengelolaan arsip, efektivitas pelayanan publik, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keefektifitasan pengelolaan arsip dalam pelayanan publik.

4.2.1 Pengelolaan Arsip

Pengelolaan arsip dalam suatu instansi dinilai penting untuk menunjang kelancaran suatu kegiatan yang ada di instansi tersebut. Baik tidaknya pengelolaan arsip akan mempengaruhi bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi tersebut.

Berdasarkan perolehan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung di Kantor Balai Desa Lowayu, bentuk pengelolaan arsip yang dianalisis berdasarkan model Daur Hidup Arsip (*Life Cycle of Record*) dapat diuraikan dan disajikan dalam pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Penciptaan

Jenis arsip yang diciptakan di Kantor Balai Desa Lowayu dalam hal pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Media yang digunakan dalam proses penciptaan juga sudah mencukupi sehingga dapat menunjang proses penciptaan arsip. Namun banyaknya alur dalam proses penciptaan serta kurangnya kualitas sarana internet dalam proses penciptaan tersebut membuat waktu penciptaan arsip menjadi lebih lama.

Waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan KTP-Elektronik di Kantor Balai Desa Lowayu adalah kurang lebih selama 3-5 menit jika jaringan stabil, 7-10 menit jika jaringan tidak stabil, dan 1-2 hari jika stok blangko tidak ada. Untuk proses pembuatan kartu keluarga dan akta kelahiran di Kantor Balai Desa Lowayu kurang lebih 1-2 minggu sampai masa pencetakan dokumen. Sedangkan menurut PERMENDAGRI Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, proses pembuatan

dokumen pribadi seperti Kartu Keluarga, KTP-Elektronik, dan sebagainya hanya memerlukan waktu 1 jam dan paling lama 24 jam masa pengerjaan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, ketidaksesuaian waktu yang menyebabkan lamanya proses penciptaan arsip disebabkan oleh kualitas jaringan internet yang kurang baik sehingga menghambat proses pengiriman data dan kurangnya stok blangko yang menjadi bahan dasar dari pembuatan KTP-Elektronik.

“Disini juga jaringannya kadang-kadang ada masalah mbak, trouble gitu. Jadi ya proses pengiriman berkas sendiri beberapa kali pernah terhambat walaupun nggak sesering itu.” (Mas’ulah, wawancara, Juli 5, 2023)

Adanya faktor tersebut mengakibatkan proses pembuatan dokumen menjadi terhambat dan membutuhkan waktu lebih lama. Perbedaan waktu sebenarnya dengan standar waktu yang ditentukan oleh PERMENDAGRI Nomor 19 Tahun 2018 menjadi salah satu bukti bahwasanya pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu masih kurang efektif.

Dalam menjalankan proses penciptaan dalam pengelolaan arsip, dibutuhkan SOP yang biasanya digunakan sebagai acuan atau landasan agar proses pengelolaan menjadi lebih sistematis. Namun, saat ini pihak balai desa tidak memiliki SOP secara khusus dalam hal penciptaan arsip khususnya yang bersangkutan dengan pelayanan publik. Kantor Balai Desa Lowayu mengikuti SOP yang dibuat oleh Pemerintah Gresik tentang penciptaan arsip. Berikut SOP penciptaan arsip KTP-Elektronik tingkat Kabupaten/Kota Gresik (2022), yaitu:

- 1) Mengajukan berkas persyaratan penerbitan KTP-Elektronik
- 2) Melakukan verifikasi berkas persyaratan penerbitan KTP-Elektronik
Konfirmasi pemohon pada kelengkapan berkas persyaratan (lengkap/tidak lengkap)
- 3) Pengecekan status rekam
- 4) Verifikasi flag status (ganda/anomali/non aktif)
- 5) Proses cetak KTP-Elektronik dengan *app beard*
- 6) Verifikasi akhir dan monev ketersediaan
- 7) Meregister, pemohon melakukan aktivasi dan pemohon menerima dokumen KTP-Elektronik

2. Penyimpanan

Pada proses penyimpanan, arsip cetak yang dikelompokan berdasarkan jenis dan tahunnya disimpan pada etalase kaca dan lemari kayu. Jumlah warga desa yang banyak membuat kuantitas arsip yang harus disimpan oleh Kantor Balai Desa Lowayu juga banyak. Namun jumlah media penyimpanan yang tersedia saat ini masih belum cukup untuk menampung keseluruhan dari arsip-arsip tersebut. Tidak adanya ruangan khusus arsip menjadikan penyimpanan tidak bisa dilakukan secara maksimal. Tempat penyimpanan arsip yang menjadi satu dengan ruangan staf dan pelayanan membuat pegawai tidak bisa menyediakan jumlah etalase yang terlalu banyak karena menyesuaikan ruangan tersebut. Hal itu menjadikan arsip yang disimpan di ruangan tersebut hanya arsip 2 tahun terakhir dan banyak arsip yang masih bertumpuk-tumpuk karena kurangnya tempat penyimpanan.

Arsip yang dimiliki oleh Kantor Balai Desa Lowayu bukan hanya berupa arsip cetak, namun terdapat juga arsip digital. Arsip yang disimpan dalam bentuk digital juga disebut dengan arsip elektronik. Arsip digital tersebut dapat disimpan dalam berbagai jenis tempat atau media untuk memudahkan akses temu kembali arsip (Puspitadewi, 2021). Pada Kantor Balai Desa Lowayu, Arsip elektronik disimpan berdasarkan jenisnya di komputer dan *hardisk*. Penyimpanan pada *hardisk* disebut sebagai penyimpanan ganda atau proses *back-up* data yang dilakukan sebagai bentuk waspada jika terdapat kerusakan pada komputer. Penyimpanan Penyimpanan ganda merupakan salah satu langkah bagus yang diambil oleh pegawai Kantor Balai Desa Lowayu sebagai bentuk antisipasi serta pemeliharaan arsip yang baik. Menurut Rifauddin (2016), salah satu hal penting yang harus dipertimbangkan ketika menyimpan arsip elektronik adalah sistem *back-up*. Hal tersebut dikarenakan arsip elektronik sangat rentan hilang oleh virus ataupun kerusakan sistem *hardware* maupun *software*. Langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk dapat menghindari ancaman kehilangan arsip elektronik adalah dengan mengatur jadwal *back-up* secara rutin, menyalin (*copy*) data kedalam berbagai media, atau bisa juga menyimpannya ke dalam penyimpanan data *online* seperti *google drive*. Pada Kantor Balai Desa Lowayu, proses

pemindahan data elektronik yang ada di komputer pada *hardisk* dilakukan paling cepat 1 bulan sekali.

Dalam menjalankan proses penyimpanan dalam pengelolaan arsip, dibutuhkan SOP yang biasanya digunakan sebagai acuan atau landasan agar proses pengelolaan menjadi lebih sistematis. Namun, Kantor Balai Desa Lowayu masih belum memiliki SOP dalam proses pengelolaan arsip khususnya penyimpanan arsip. Akibatnya masih terdapat arsip yang tidak ditemukan di tempat penyimpanannya dikarenakan bentuk penyimpanan arsip yang masih belum tersusun dengan baik. Untuk pengelolaan arsip di masa yang akan datang, pihak Kantor Balai Desa Lowayu bisa mengikuti atau mengadopsi SOP yang dimiliki ANRI sebagai pedoman atau acuan membuat SOP penataan atau penyimpanan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu. Berikut SOP penataan atau penyimpanan arsip menurut ANRI (2013), yaitu:

Tabel 4.34 : SOP Penataan atau Penyimpanan Arsip ANRI

No	Tahap Kegiatan	Pelaksana
1.	Menerima perintah melaksanakan penataan arsip dari Kepala Bagian Arsip melalui Kepala Subbagian Pengelolaan Arsip	Arsiparis
2.	Melaksanakan manuver fisik meliputi kegiatan mengelompokkan fisik arsip berdasarkan klasifikasi arsip, menata fisik arsip ke dalam boks dan memberikan label atau kode pada folder arsip	Arsiparis
3.	Menentukan lokasi penyimpanan arsip dan melaksanakan pengaturan boks arsip ke dalam rak	Arsiparis
4.	Melaksanakan <i>Labeling boks</i> arsip	Arsiparis
5.	Melaksanakan Penyusunan daftar arsip yang meliputi : a. Menyempurnakan daftar arsip inaktif b. Melakukan uji coba penemuan kembali arsip c. Melakukan pencetakan dan penjilidan daftar arsip d. Meminta persetujuan dari Kepala Bagian Arsip	Arsiparis
6.	Melaporkan hasil penataan arsip di pusat arsip kepada Kepala Bagian Arsip Aktif	Arsiparis

3. Penggunaan

Pada tahap penggunaan arsip terdiri dari proses peminjaman dan temu kembali arsip. Proses peminjaman arsip yang sudah disimpan biasanya masih

dibutuhkan dalam satu kantor maupun dari luar kantor. Oleh karena itu, peminjaman arsip perlu diatur dengan baik sehingga tidak tercecer atau hilang dari penyimpanan arsip. Pada Kantor Balai Desa Lowayu setiap bidangnya memiliki penyimpanan arsip sendiri, sehingga jika staf dari bidang lain ingin melihat arsip dari bidang lainnya harus melakukan peminjaman. Namun menurut wawancara yang dilakukan pada beberapa staf pengelola arsip, terdapat staf yang menyatakan bahwa seluruh staf dapat secara bebas mengakses arsip yang diinginkan dari bidang lainnya dan ada juga staf yang menganjurkan untuk meminta izin terlebih dahulu dengan memberikan alasan yang dapat diterima oleh penanggung jawab bidang tersebut.

“Semua perangkat yang disini ya bisa, itu kan untuk kebutuhan. Tapi ya lebih banyaknya tanya ke saya atau saya yang mencarikan.” (Amiruddin, wawancara, Juli 5, 2023)

“Bisa mengakses sendiri tapi rata-rata mintanya ke saya. Data tetap saya yang pegang, tapi kalau ada yang minta baru saya kasih. Tapi tidak semua bisa meminta arsip tadi, perangkat sekalipun harus jelas alasan dan tujuan minta arsip tadi.” (Mas’ulah, wawancara, Juli 5, 2023)

Bukan hanya peminjaman internal, namun arsip tertentu dapat dipinjam oleh pihak eksternal atau luar kantor. Peminjaman ini dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu pribadi ataupun berkelompok tergantung pada jenis arsip yang akan dipinjam. Peminjaman pada arsip yang bersifat meluas atau menyangkut banyak pihak, hanya dapat dilakukan secara berkelompok dengan menyertakan kelegalitasan kelompok tersebut. Selain itu harus terdapat surat pernyataan diatas materai yang menyatakan bahwa alasan peminjaman digunakan untuk alasan yang jelas dan membawa manfaat pada semua pihak. Untuk peminjaman secara pribadi dapat dilakukan pada arsip yang bersangkutan dengan dirinya sendiri, contohnya arsip kartu keluarga lama ataupun suatu data desa yang digunakan untuk kepentingan pribadi yang mendesak seperti skripsi. Walaupun seperti itu, alasan yang digunakan juga harus jelas dan tidak merugikan pihak lain.

“Untuk dokumen yang menyangkut desa harus ada surat pengantar yang sudah disetujui oleh kepala desa. Tapi untuk dokumen pribadi seperti KK tadi nggak ada syarat khusus.” (Fadlilah, wawancara, Juli 5, 2023)

“Harus ada suratnya, surat pernyataan kalau itu benar-bener digunakan untuk kepentingan gitu dan bermaterai. Harus ada surat pengantar juga ini dari kepala desa. Kalau sudah langsung dibawa ke bagian pelayanan umum. Nanti di situ diarahkan ke penanggung jawab dokumen yang mau dipinjam.” (Amiruddin, wawancara, Juli 5, 2023)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, Kantor Balai Desa Lowayu belum menerapkan prosedur peminjaman arsip dengan benar. Peminjaman arsip dilakukan hanya melalui komunikasi verbal antar pegawai dengan masyarakat yang meminjam ataupun sesama pegawai, tanpa mengisi identitas peminjaman ke dalam buku peminjaman. Dalam proses peminjaman, Kantor Balai Desa Lowayu tidak memiliki prosedur atau SOP (*Standard Operating Procedure*) terkait peminjaman, tidak terdapat juga jangka waktu peminjaman arsip sehingga selama ini staf ataupun masyarakat yang meminjam arsip tidak ditentukan batas waktu peminjaman, dan sanksi atau hukuman yang diberikan apabila terdapat keterlambatan dalam peminjaman.

Proses peminjaman arsip yang dilakukan di Kantor Balai Desa Lowayu belum berjalan dengan baik karena proses peminjaman belum menggunakan prosedur peminjaman arsip seperti permintaan arsip, pencarian, pengembalian arsip, pencatatan, pengendalian, dan penyimpanan kembali. Untuk kedepannya, pihak Kantor Balai Desa Lowayu dapat berpedoman pada SOP yang telah dibuat oleh ANRI (2014) mengenai peminjaman arsip, yaitu:

Tabel 4.35 : SOP Peminjaman Arsip ANRI

No.	Kegiatan	Pelaksana
1.	Mengajukan surat permohonan pinjam arsip	Pemohon
2.	Memeriksa permohonan pinjam arsip dan mendisposisikan untuk menindaklanjuti peminjaman arsip	Kapus Jasa Kearsipan
3.	Menerima disposisi untuk menindaklanjuti peminjaman arsip	Kabid Jasa Penyimpanan dan Perawatan Arsip
4.	a. Menerima disposisi untuk menindaklanjuti peminjaman arsip b. Memeriksa surat perintah petugas pinjam arsip	Kasubbid Penyimpanan Arsip

No.	Kegiatan	Pelaksana
	c. Membuat disposisi untuk menindaklanjuti peminjaman arsip	
5.	a. Melakukan pencarian lokasi simpan arsip dalam <i>database</i> penyimpanan arsip sesuai daftar arsip yang dipinjam b. Melakukan pengambilan fisik arsip yang dipinjam c. Membuat <i>out indicator</i> pada lokasi arsip yang dipinjam d. Mencatat dalam formulir peminjaman arsip e. Melakukan <i>entry</i> data arsip yang dipinjam f. Menyerahkan fisik arsip yang dipinjam	Arsiparis
6.	Menyerahkan fisik arsip yang akan dipinjamkan sesuai surat peminjaman arsip	Kasubbid Penyimpanan Arsip
7.	Menerima arsip yang akan dipinjamkan	Pemohon

Bagian dari tahap penggunaan selanjutnya yaitu temu kembali arsip. Temu kembali arsip di Kantor Balai Desa Lowayu kadang kala juga mengalami kesulitan. Arsip yang sulit ditemukan adalah arsip yang sudah beralih tempat penyimpanan ke gudang penyimpanan. Namun, gudang yang digunakan untuk tempat penyusutan juga bukan milik Kantor Balai Desa Lowayu itu sendiri.



Gambar 4.8: Gudang Sewaan Penyimpanan Arsip
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Awalnya gudang penyimpanan yang digunakan adalah gudang TAPOS (Taman Posyandu) yang berjarak 250 m dari Kantor Balai Desa Lowayu.

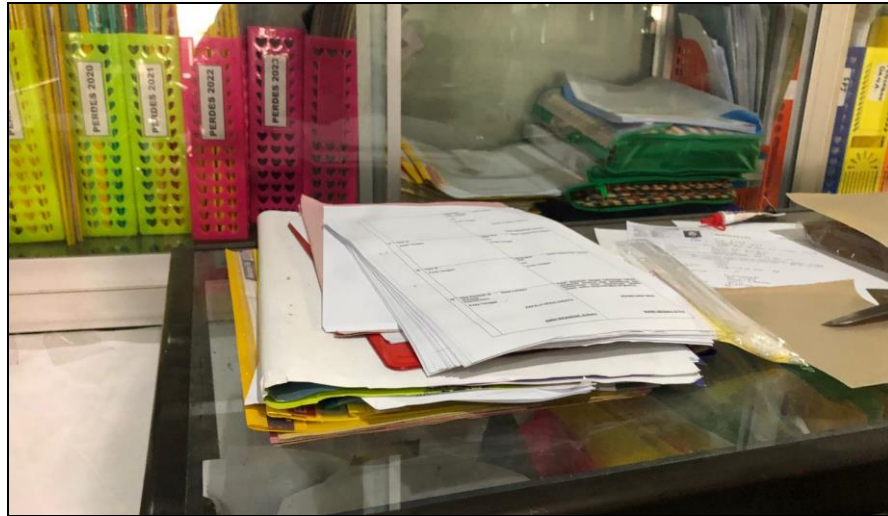
Kemudian tepat di depan Kantor Balai Desa terdapat rumah kosong yang bisa disewakan, sehingga pihak kantor menyewa rumah tersebut menjadi gudang yang digunakan untuk menyimpan arsip-arsip yang harus dipindahkan dari tempat penyimpanan utama di Kantor Balai Desa Lowayu. Namun dikarenakan rumah tersebut sudah akan digunakan kembali oleh penghuni aslinya, arsip yang ada di gudang (rumah depan) dipindahkan kembali ke tempat lain yaitu salah satu kamar rumah kosong yang ada di belakang balai desa.

Pemindahan berkali-kali seperti ini menyebabkan penyimpanan yang ada pada gudang kurang teratur. Tidak ada penyusunan sesuai jenis ataupun tahun terbit arsip. Penyusunan arsip yang ada di gudang hanya sekedar ditumpuk tanpa ada penataan secara rapi. Akibatnya apabila temu kembali arsip dilakukan untuk mencari arsip-arsip lama yang sudah dialihkan ke gudang tersebut, petugas akan merasa kesulitan untuk menemukan arsip yang dibutuhkan. Sedangkan pada ruangan hanya terdapat arsip yang masa berlakunya 2 tahun terakhir.

Tempat penyimpanan yang kurang juga menjadikan banyak arsip yang masih bertumpuk, baik di dalam penyimpanan etalase karena ingin menyesuaikan media penyimpanan, juga ada yang di atas meja atau tidak sesuai tempat seharusnya.



Gambar 4.9: Penyimpanan Arsip Bertumpuk
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 4.10: Penyimpanan Arsip diatas Meja
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Tidak ada panduan penyimpanan tersebut membuat proses temu kembali arsip membutuhkan waktu yang cukup lama.

“Kalau arsip cetak ya mungkin sekitar 5 – 7 menit ya. Tapi kalau arsip yang elektronik lebih mudah, kalau datanya ada di laptop mungkin 3 – 4 menit, karena tinggal kita klik ctrl+f terus cari file apa yang ingin dicari. Tapi kalau ada di hardisk kan ada proses pemasangan dan lainnya jadi ya mungkin bisa 6 – 8 menitan.” (Aminuddin, wawancara, Juli 5, 2023)

Sedangkan menurut Gie (2009), standar penemuan kembali arsip dikatakan baik apabila proses penemuannya berjalan maksimal 1 menit pencarian. Permasalahan dalam keterlambatan proses temu kembali arsip dikarenakan pengelolaan dalam hal penyimpanan masih belum dilakukan dengan baik. Banyak arsip yang masih bertumpuk dibawah dan diatas meja tanpa pengelompokan dengan baik membuat proses temu kembali arsip juga terhambat.

4. Pendistribusian

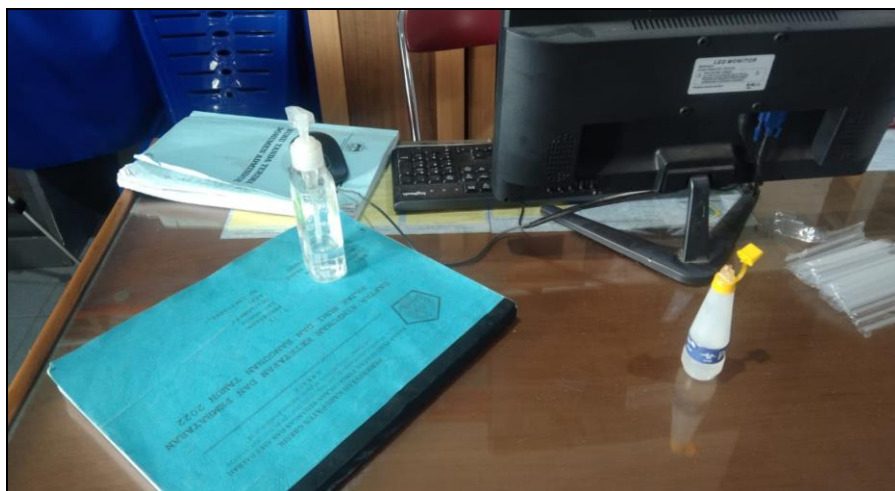
Pendistribusian arsip dilakukan pada jenis arsip surat undangan dan laporan-laporan yang perlu dikirimkan pihak Kantor Balai Desa Lowayu. Media yang digunakan dalam pendistribusian ini menggunakan media yang cukup cepat dan efisien yaitu melalui perwakilan pegawai kantor, via *WhatsApp*, dan via pos.

5. Pemeliharaan

Pemeliharaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu belum terlaksana secara maksimal. Tidak adanya perawatan pada arsip membuat banyak arsip yang kotor

dan menguning. Intensitas cahaya dan suhu tidak diperhatikan dengan baik sehingga membuat arsip tersebut menjadi mudah rusak. Ruang penyimpanan di Kantor Balai Desa Lowayu tidak memiliki AC sebagai pendingin ruangan. Akibatnya suhu ruangan tidak dapat menyesuaikan pedoman penyimpanan dan pemeliharaan pada arsip yang baik. Pendingin ruangan yang digunakan hanya berupa kipas angin yang difungsikan sesuai kondisi atau keinginan staf yang ada pada ruangan tersebut. Faktor inilah yang menjadi salah satu penyebab rusaknya arsip yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu. Walaupun hanya berbentuk kertas, namun informasi yang ada didalamnya tidak bisa diabaikan begitu saja. Perawatan pada arsip tersebut sangat penting untuk menjaga kualitas informasi yang ada pada arsip tersebut. Selain itu masih ada arsip yang sobek atau basah terkena air dikarenakan penyimpanan yang kurang baik dan tidak maksimal.

Pengamanan arsip juga kurang baik, faktanya masih terdapat beberapa arsip yang tidak ditemui di tempatnya. Hal itu dikarenakan semua pegawai bebas mengakses arsip dari bidang satu ke bidang lainnya, dan kadang kala mereka tidak bertanggung jawab untuk mengembalikan dokumen ke tempat asalnya. Masih banyak ditemukan beberapa arsip yang hanya diletakan di meja tanpa disimpan kembali ke tempat penyimpanan yang seharusnya.

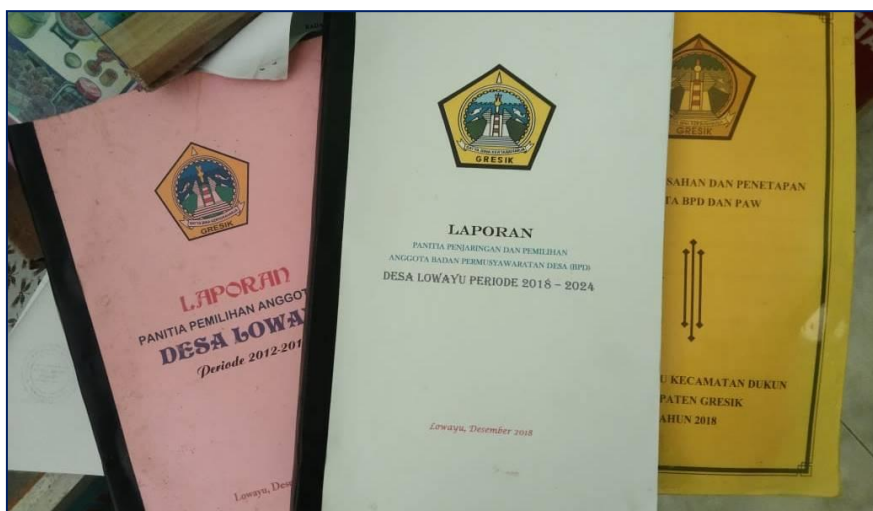


Gambar 4.11: Penyimpanan Arsip diatas Meja
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Kebebasan tersebut sudah baik karena sistem penyimpanan yang digunakan adalah sistem terbuka sehingga tidak ada halangan staf dari bidang lain harus menunggu lama jika membutuhkan arsip dari bidang lainnya. Namun

minimnya kesadaran SDM dalam rasa tanggung jawab membuat pengaturan tersebut menjadi kurang baik.

Kurangnya keamanan juga terjadi pada penyimpanan arsip yang ada di gudang. Sebelum dapat mengunjungi gudang penyimpanan, pegawai yang bertugas sebagai penanggung jawab memegang kunci gudang memastikan bahwasanya pengunjung sudah mendapatkan izin dari Bapak Kepala Desa. Namun, setelah itu penanggung jawab tersebut menyerahkan secara cuma-cuma kunci ruangan tanpa pengawasan kepada pengunjung. Tidak ada pengamanan CCTV, tidak ada pendampingan pegawai, dan ketika peminjaman ruangan selesai kunci dibiarkan menggantung di pintu ruangan tanpa dikembalikan langsung pada sang penanggung jawab. Hal seperti ini berpeluang besar menyebabkan kerusakan atau bahkan hilangnya arsip yang disimpan di gudang tersebut. Sedangkan menurut pengamatan masih terdapat beberapa arsip yang belum habis masa berlakunya tetapi sudah disimpan di gudang, yang mana artinya dokumen-dokumen tersebut masih mempunyai nilai informasi tinggi dan masih dibutuhkan oleh pegawai Balai Desa Lowayu. Tidak adanya pengawasan tersebut menjelaskan bahwasanya pengamanan arsip yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu masih belum dilakukan secara baik.



Gambar 4.12: Arsip Laporan Periode 2018-2024 di Gudang
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



Gambar 4.13: Arsip KTP Masa berlaku Seumur Hidup di Gudang
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Kantor Balai Desa Lowayu masih belum memiliki SOP dalam proses pengelolaan arsip. Adanya SOP biasanya digunakan sebagai acuan atau landasan agar proses pengelolaan menjadi lebih sistematis. Berikut SOP pengamanan arsip KEMENDAGRI (2022) yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk menyusun SOP yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu:

- 1) Staf bagian umum mengatur jadwal piket penjagaan kantor
- 2) Ka. Sub Bag. RT dan BMN memberi persetujuan terhadap jadwal piket petugas keamanan
- 3) Melakukan presensi masuk dan presensi pulang petugas piket jaga lingkungan
- 4) Serah terima tugas jaga dari penjaga sebelumnya kepada petugas jaga selanjutnya
- 5) Menjaga inventaris peralatan kantor serta kendaraan yang diparkir
- 6) Mengarahkan tamu untuk melapor petugas piket dan mengisi buku tamu
- 7) Mengantar tamu ke ruangan yang dituju
- 8) Menyalakan genset apabila terjadi pemadaman lampu kantor dan mengontrol suplai air di lingkungan kantor
- 9) Mengawasi keadaan kantor setiap hari dengan berkeliling kantor setiap beberapa jam sekali
- 10) Melakukan kontrol semua ruangan kerja, mematikan listrik, AC, komputer yang masih menyala dan mengunci semua pintu
- 11) Menyalakan lampu luar kantor pada malam hari seperlunya
- 12) Sebelum pergantian penjaga piket, terlebih dahulu penjaga piket membersihkan bagian kantor yang telah ditugaskan

6. Penyusutan

Bentuk penyusutan yang dilakukan adalah dengan cara dibakar dan disimpan digudang. Pembakaran dilakukan untuk arsip yang rusak, selain itu arsip disusutkan dengan cara disimpan di gudang. Penyusutan yang dilakukan oleh Kantor Balai Desa Lowayu menyesuaikan dengan cukupnya ruang penyimpanan yang tersedia. Kantor Balai Desa Lowayu belum memiliki pedoman penyusutan dan JRA (Jadwal Retensi Arsip) sehingga menyebabkan proses penyusutan tidak dilakukan secara teratur dan sistematis. Hal itu diperkuat dengan penjelasan yang disampaikan Mas'ulah:

“Pokoknya yang disimpan disini ya arsip yang 2 tahun terakhir tadi. Selain itu disimpan di gudang” (Mas'ulah, wawancara, Juli 5, 2023)

Tidak ada kriteria atau ketentuan khusus yang ditetapkan oleh pihak Kantor Balai Desa Lowayu mengenai dokumen yang harus disusutkan. Semua dokumen yang masa berlakunya diatas 2 tahun terakhir maka akan dipindahkan ke gudang kantor. Hal tersebut juga dikarenakan minimnya ruang penyimpanan atau media penyimpanan yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu. Adanya penyusutan arsip bertujuan untuk menghemat ruang penyimpanan. Penyusutan arsip tersebut bisa dilakukan oleh para pegawai dengan menyesuaikan pada pedoman yang ada pada UU Kearsipan yang isinya menjelaskan apabila dalam suatu instansi atau organisasi belum memiliki jadwal retensi arsip (JRA) maka penyusutan bisa dilakukan sesuai pedoman UU No. 43 tahun 2009 tentang kearsipan yang menguraikan tentang kegiatan penyusutan arsip dengan tahapan tertentu, yakni melakukan pendataan, penataan, pendaftaran, penilaian, dan penyusutan. Berikut SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam penyusutan arsip menurut ANRI (2013) yang dapat dijadikan acuan atau pedoman dalam penyusunan SOP untuk proses penyusutan arsip, yaitu:

Tabel 4.36 : SOP Penyusutan Arsip ANRI

No.	Kegiatan	Pelaksana
1.	Memerintahkan untuk melakukan koordinasi kegiatan pemusnahan arsip dan membentuk panitia penilai arsip	Kabag Arsip
2.	Mengkoordinasikan kegiatan pemusnahan arsip dan memantau daftar arsip inaktif yang retensi simpannya habis	Kasubag Pengelolaan Arsip

No.	Kegiatan	Pelaksana
3.	Melakukan penyeleksian arsip dan pembuatan daftar arsip usul musnah, kemudian melaporkannya	Arsiparis
4.	Menerima dan mengoreksi daftar usul musnah kemudian menyampaikannya	Kasubag Pengelolaan Arsip
5.	Melaporkan daftar arsip usul musnah untuk dilakukan penilaian	Kabag Arsip
6.	Melakukan penilaian daftar arsip usul musnah	Panitia Penilai Arsip
7.	a. Menerima hasil penilaian daftar arsip usul musnah dan menyampaikan kepada Sekretaris Utama untuk meminta persetujuan tertulis dari Kepala ANRI. b. Menerima persetujuan tertulis dari Kepala ANRI yang telah mendapatkan persetujuan dan telaah pemusnahan arsip dari Deputi Konservasi melalui Sekretaris Utama c. Memerintahkan untuk menyiapkan berita acara	Kepala Biro Umum
8.	Membuat konsep berita acara pemusnahan arsip dan menyampaikan kembali	Kabag Arsip
9.	a. Menerima konsep berita acara pemusnahan arsip dan menandatangani Berita Acara tersebut bersama dengan Biro Hukum dan Kepegawaian serta Inspektorat b. Memerintahkan untuk melakukan pelaksanaan pemusnahan arsip	Kepala Biro Umum
10.	Melaksanakan pemusnahan arsip dan menyusun laporan pelaksanaan pemusnahan arsip	Kabag Arsip

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian tersebut, proses pengelolaan arsip yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu masih belum berjalan dengan baik. Hampir semua tahap masih belum dilakukan dengan baik kecuali pada tahap pendistribusian arsip. Sedangkan baik tidaknya proses pengelolaan arsip akan berpengaruh terhadap proses pelayanan publik yang ada pada instansi tersebut.

4.2.2 Efektivitas Pengelolaan Arsip

Pengukuran keefektifan dalam suatu hal digunakan untuk mengetahui pencapaian, tujuan, serta sasaran yang telah disepakati sebelumnya untuk mencapai tujuan bersama. Adanya efektivitas berikut digunakan untuk mengetahui efektif atau tidaknya pengelolaan arsip dalam pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu. Pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu merupakan salah satu kegiatan pemenuhan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan

kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga dapat meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Pelayanan publik yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu tersedia dalam berbagai jenis bentuk pelayanan, diantaranya terdapat pelayanan pembuatan KTP-Elektronik, pembuatan kartu keluarga, pembuatan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk dan keluar desa, surat pengantar SKCK, dan juga surat perizinan untuk peminjaman barang desa. Prosedur yang dilakukan untuk dapat mengakses pelayanan ini yaitu dengan melengkapi persyaratan yang harus dilampirkan sebelum melakukan pelayanan. Ketika persyaratan sudah dilengkapi dengan benar, masyarakat dapat menyerahkannya kepada petugas yang ada di meja pelayanan umum agar dokumen yang dibutuhkan bisa segera diproses. Setelah penyerahan berkas persyaratan, masyarakat dapat menunggu hasil dokumen sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan oleh petugas.

Berdasarkan perolehan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung di Kantor Balai Desa Lowayu, efektivitas pengelolaan arsip dalam pelayanan publik dapat disajikan dan diuraikan dalam pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Produktivitas

Keuntungan dari adanya pelayanan publik yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu yaitu jarak pelayanan semakin dekat sehingga lebih mudah dijangkau. Jenis pelayanan yang disediakan juga lengkap seperti apa yang dibutuhkan masyarakat pada umumnya. Namun dalam proses pelayanan, tidak ada sosialisasi atau pemberitahuan secara langsung kepada warga mengenai jenis pelayanan yang apa saja yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu. Ketidaktahuan tersebut mengakibatkan ada warga yang masih mengurus dokumen ke Kantor kecamatan.

Bukan hanya tentang jenis pelayanan yang disediakan namun petunjuk, pemberitahuan, ataupun tata cara pelayanan tertulis juga tidak tersampaikan dengan baik. Akibatnya sebelum melakukan pelayanan warga datang ke Kantor Balai Desa terlebih dahulu untuk menanyakan persyaratan yang harus dilengkapi dari proses pembuatan dokumen yang akan dilakukan. Proses tanya jawab ini juga harus menunggu pegawai yang bertugas di bagian pelayanan umum lenggang dari masyarakat yang melakukan proses pembuatan dokumen. Hal tersebut jelas menambah panjang antrian di bagian pelayanan umum dan membuat proses pelayanan pembuatan menjadi kurang efektif.

Berikut persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap warga yang ingin melakukan pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu:

1) KTP-Elektronik

- a) Telah berusia 17 Tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.
- b) Surat pengantar RT/RW dan Kepala Desa/Lurah.
- c) *Fotocopy* kartu keluarga.

2) Kartu Keluarga (KK)

- a) Pengantar RT
- b) Kartu keluarga asli
- c) *Fotocopy* warna buku nikah
- d) *Fotocopy* ijazah anak (lulus SD/SLTP/SLTA/S1)

3) Akta Kelahiran

- a) Pengantar RT
- b) Surat kelahiran dari dokter, bidan atau penolong
- c) Kartu keluarga asli
- d) Kartu Tanda Penduduk (KTP) Orang Tua
- e) Kartu Tanda Penduduk (KTP) Saksi 1 dan 2
- f) *Fotocopy* warna buku nikah
- g) *Fotocopy* ijazah anak (lulus SD/SLTP/SLTA/S1)

4) Akta Kematian

- a) Kartu keluarga asli
- b) KTP-Elektronik Pelapor

- c) KTP-Elektronik Saksi 1 dan 2 (Foto Atas Bawah)
- d) Surat kematian dari RS/Puskesmas jika meninggal di RS/Puskesmas

5) Surat Pindah Masuk

- a) Pengantar RT
- b) Surat Pindah
- c) Kartu keluarga Asli
- d) *Fotocopy* Warna Buku Nikah dan Materai 10.000
- e) *Fotocopy* warna ijazah terakhir

6) Surat Pindah Keluar

- a) Pengantar RT
- b) Kartu keluarga Asli
- c) *Fotocopy* warna buku nikah dan materai 10.000
- d) *Fotocopy* warna ijazah terakhir
- e) Foto 3x4 dua lembar
- f) Alamat lengkap tempat tujuan

7) Surat kehilangan

- a) Pengantar RT
- b) *Fotocopy* kartu keluarga (2 lembar)
- c) *Fotocopy* berkas yang hilang

8) Surat pengantar SKCK

- a) Pengantar RT
- b) *Fotocopy* kartu keluarga (2 lembar)
- c) *Fotocopy* KTP (1 lembar)
- d) *Fotocopy* Akta Kelahiran (1 lembar)
- e) Foto 4 x 6 background merah (8 lembar)

2. Efisiensi

Efisiensi waktu dalam pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu dinilai kurang efektif. Ketidakefektifan tersebut dikarenakan lamanya waktu penciptaan dokumen yang ingin dibuat oleh masyarakat. Estimasi waktu yang dijanjikan petugas pelayanan juga kurang sesuai dengan fakta selesainya waktu pembuatan dokumen tersebut. Meskipun demikian, alur pelayanan yang mudah

serta sikap tanggap dan ramah petugas dinilai dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan.

3. Kepuasan

Pada indikator kepuasan pelayanan publik ini meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, kelambanan, keluhan, dan kesejahteraan. Sikap karyawan yang tanggap dan ramah memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Namun kadang kala masih terdapat petugas yang telat hadir di tempat pelayanan ketika jam pelayanan sudah dibuka sehingga membuat proses pelayanan terhambat serta menambah antrian menjadi lebih banyak.

Sedangkan ruang tunggu hanya memiliki 1 kursi panjang dan 6 kursi tunggal yang menyebabkan ketidakcukupan dalam menampung sebagian warga yang melakukan pelayanan saat itu. Ketidakefektifan atas sarana yang ada pada ruang pelayanan ini menjadi salah satu faktor ketidakpuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu.

4. Kualitas

Pada faktor kualitas, pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu memiliki kualitas yang cukup baik. Pelayanan kinerja yang tanggap dan ramah membuat masyarakat yang melakukan pelayanan menjadi lebih nyaman ketika sedang berinteraksi dengan petugas.

Selain itu produk yang dihasilkan juga memiliki kualitas yang baik. Tidak adanya kesalahan cetak maupun tulisan, cetakan yang rapi, dan bahan yang digunakan baik memberikan kesan puas bagi masyarakat terhadap produk yang dibutuhkan.

5. Fleksibilitas

Fleksibilitas berarti kemampuan organisasi untuk menyesuaikan dengan kondisi yang ada disekitarnya. Pada tahap ini masyarakat menyampaikan keinginan atau harapan yang dapat mereka peroleh dari adanya pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu. Keinginan atau harapan tersebut mengenai ketepatan waktu pelayanan, perluasan ruang pelayanan guna memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Keinginan tersebut

muncul dari adanya keluhan yang menjadi faktor ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu.

4.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pengelolaan Arsip dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan, hal-hal yang menjadi faktor kepuasan masyarakat dari adanya pelayanan publik ditetapkan di Kantor Balai Desa Lowayu adalah alur pelayanan dalam pembuatan arsip juga dapat diakses dengan mudah oleh semua masyarakat yang ingin melakukan pelayanan tanpa terkecuali, petugas pelayanan yang ramah juga menjadi nilai tersendiri bagi masyarakat yang melakukan pelayanan, sikap ramah dan tanggap ketika pertanyaan ditanyakan menjadikan masyarakat lebih nyaman dalam berinteraksi dengan petugas tersebut.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa faktor yang menjadi alasan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ditetapkan di Kantor Balai Desa Lowayu sehingga menyebabkan pelayanan yang dilakukan kurang efektif. Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan, faktor-faktor yang menjadikan kurang efektifnya pelayanan publik yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu, yaitu:

1. Pengelolaan Arsip

Pengelolaan arsip yang dilakukan di Kantor Balai Desa Lowayu masih kurang efektif, terutama dalam hal penciptaan, penyimpanan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan. Proses penciptaan yang lama membuat proses pelayanan menjadi terhambat dan terkesan tidak efektif. Ketidaksesuaian waktu yang ditentukan di awal dengan fakta lapangan kapan dokumen selesai diproses juga memberikan kesan yang buruk terhadap pelayanan yang dilakukan. Selanjutnya pada proses penggunaan, penyimpanan, dan pemeliharaan. Nyatanya penyimpanan dan pemeliharaan yang dilakukan di Kantor Balai Desa Lowayu masih belum sepenuhnya baik. Hal itu dikarenakan tidak adanya pedoman arsip yang menjadi landasan dalam hal penyimpanan dan pemeliharaan arsip sehingga berakibat pada proses temu kembali arsip yang membutuhkan waktu lama. Masih terdapat arsip-arsip yang menumpuk secara tidak beraturan sehingga nantinya akan berpengaruh pada proses pelayanan yang membutuhkan temu kembali arsip.

Pemeliharaan yang tidak dilakukan dengan baik sehingga menyebabkan kerusakan pada arsip mempengaruhi kualitas informasi yang disimpan di Kantor Balai Desa Lowayu. Proses penyusutan yang dilakukan juga dikarenakan ruang penyimpanan yang tidak cukup menampung banyaknya arsip yang ada. Tidak ada kriteria khusus bahkan pedoman bagaimana arsip yang harus disusutkan mana yang arsip belum bisa disusutkan serta tempat penyusutan yang tidak tetap membuat proses menjadi kurang teratur.

Pengelolaan arsip tidak dapat dilakukan secara asal-asalan agar arsip yang disimpan ada mudah rusak dan juga informasi didalamnya dapat terjaga dengan baik. Oleh karena itu, pedoman pada pengelolaan arsip memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pengelolaan arsip yang baik. Pernyataan tersebut didukung oleh Dwi (2018):

“Pedoman penyelenggaraan pengelolaan arsip dimaksudkan untuk memberikan pembakuan dalam pelaksanaan aktivitas kearsipan. Beberapa keuntungan yang diperoleh dari adanya pedoman yaitu (1) Memberikan keseragaman dan konsistensi dalam pengelolaan arsip; (2) Memberikan kejelasan tugas bagi unsur-unsur yang terlibat; (3) Mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan; (4) Menciptakan efisiensi waktu dan biaya; (5) Menetapkan pertanggungjawaban dari setiap sub sistem dalam pengelolaan arsip; (6) Mempermudah menentukan pelatihan; (7) Menyiapkan munculnya kebijakan dan prosedur baru dalam pengelolaan arsip.” (Dwi, 2018)

Pentingnya pedoman dalam pengelolaan arsip bukan hanya dijelaskan dalam artikel jurnal tersebut, namun dalam Al-Qur’an juga disebutkan pada surah Al-Hud (11) ayat 1 yang berbunyi :

الرَّاءِ ۚ كِتَابٌ أُحْكِمَتْ آيَاتُهُ ثُمَّ فُصِّلَتْ مِنْ لَدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ ۝

Artinya : “Alif Lam Ra. (Inilah) Kitab yang ayat-ayatnya disusun dengan rapi kemudian dijelaskan secara terperinci, (yang diturunkan) dari sisi (Allah) Yang Maha bijaksana, Maha teliti” (Q.S Al-Hud : 1)

Tafsir yang dijelaskan oleh al-jazari et al (2007) menyebutkan bahwa ayat tersebut Allah SWT menentang orang-orang untuk mendatangkan sesuatu surat yang sepertinya dengan menyusun huruf-huruf semacam itu (*Alif Lam Ra*). Ayat tersebut menjelaskan bahwasannya sebelum menjadi sebuah kitab, ayat-ayat tersebut dilakukan pengelolaan yang mana ayat tersebut disusun dengan susunan

dan suntingan yang ditata dengan rapi, jelas secara maknanya, dan tidak diragukan. Sehingga kitab tersebut digunakan dengan mudah karena disusun dengan rapi (Al-Maraghi, 1994). Allah menentang orang yang melakukan suatu kegiatan tanpa didasari dengan pedoman yang dijadikan tolak ukur kegiatan tersebut.

Penyusunan suatu kegiatan yang tidak menggunakan pedoman akan menyebabkan konsep yang dibuat menjadi kurang jelas dan tidak sistematis sehingga akan menghambat kegiatan organisasi. Konsep tersebut disusun secara baik dan sistematis karena akan digunakan sebagai pengarah di setiap kegiatan yang hendak dilakukan, sehingga kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan tertib. Secara harfiah arti dari kitab sendiri merupakan pengetahuan yang disusun dan dikumpulkan dengan rapi sehingga dapat membentuk buku atau kitab. Hal tersebut sama halnya dengan fungsi arsip yakni sebagai pengetahuan atau informasi yang memiliki nilai guna dalam suatu organisasi. Oleh karena itu pengelolaan arsip harus dilakukan secara terperinci dan harus memiliki pedoman sebagai bahan acuan atau standarisasi dalam pengelolaan arsip tersebut.

2. Fasilitas dan Sarana

Fasilitas dan sarana yang disediakan di Kantor balai desa lowayu kurang memadai. Tidak adanya ruang khusus penyimpanan dan jumlah etalase yang kurang membuat penyimpanan arsip tidak maksimal. Fasilitas untuk pemeliharaan arsip seperti pengukur suhu dan AC untuk pendingin ruangan juga tidak tersedia dengan baik. Tidak adanya sarana pemberitahuan seperti papan *mading* yang memuat informasi mengenai persyaratan pelayanan atau jenis pelayanan yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu. Selain itu ruang pelayanan yang bercampur dengan staf lainnya serta ruang tunggu yang kurang luas membuat masyarakat yang hendak melakukan pelayanan merasa kurang puas dan nyaman.

Sarana lain yang menjadikan pelayanan kurang efektif adalah jaringan internet atau WiFi. Baik tidaknya kualitas jaringan internet yang ada, akan berpengaruh terhadap proses pelayanan publik yang dilakukan. Proses penciptaan yang mana harus melalui proses pengajuan terlebih dahulu akan lebih cepat berjalan jika jaringan internet yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu

mempunyai kualitas yang baik. Namun nyatanya, menurut informan baik dari pihak pegawai maupun pihak warga yang melakukan pelayanan memberikan informasi bahwasanya jaringan internet yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu beberapa kali mengalami *trouble* sehingga menghambat proses pelayanan.

Ketidaklengkapan fasilitas dan sarana sangat berpengaruh terhadap keefektifan suatu kegiatan. Fasilitas dan sarana tersebut juga menjadi faktor pendukung kenyamanan serta kelancaran suatu kegiatan dilakukan. Menurut Saraswati (2021), prasarana merupakan perangkat yang dimanfaatkan sebagai penunjang utama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sedangkan untuk fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Pernyataan tersebut didukung oleh Prayogo dkk. (2017) yang menyatakan bahwa *facilities and infrastructure are materials, tools and media that can be used indirectly to support and expedite processes or services within an organization/company. With indicators in it, among others: reliability, completeness, technology and ease of use.* Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa keadaan lingkungan sekitar pelayanan adalah bukti nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an Surat Al-Nahl (14) ayat 80:

وَاللَّهُ جَعَلَ لَكُمْ مِنْ بُيُوتِكُمْ سَكَنًا وَجَعَلَ لَكُمْ مِنْ جُلُودِ الْأَنْعَامِ بُيُوتًا تَسْتَخِفُّونَهَا يَوْمَ ظَعْنِكُمْ وَيَوْمَ إِقَامَتِكُمْ
وَمِنْ أَصْوَابِهَا وَأَوْبَارِهَا وَأَشْعَارِهَا أَثَاثًا وَمَتَاعًا إِلَى حِينٍ ﴿٨٠﴾

Artinya: “Dan Allah menjadikan rumah-rumah bagimu sebagai tempat tinggal dan Dia menjadikan bagimu rumah-rumah (kemah-kemah) dari kulit hewan ternak yang kamu merasa ringan (membawa)nya pada waktu kamu bepergian dan pada waktu kamu bermukim dan (dijadikan-Nya pula) dari bulu domba, bulu unta, dan bulu kambing, alat-alat rumah tangga dan kesenangan sampai waktu (tertentu)”. (QS. An-Nahl : 80)

Pada ayat Al-Quran tersebut dijelaskan mengenai betapa pentingnya suatu kelengkapan alat-alat dalam suatu gedung atau bangunan guna menunjang kegiatan manusia. Menurut tafsir Jalalain (2022), “(Dan Allah Menjadikan bagi kalian rumah-rumah kalian sebagai tempat tinggal) tempat kalian menetap di dalamnya (dan Dia menjadikan bagi kalian rumah-rumah dari kulit binatang

ternak) seperti kemah-kemah dan tenda-tenda (yang kalian merasa ringan) ketika membawanya (di waktu kalian berjalan) mengadakan perjalanan (dan waktu kalian bermukim, dan dijadikan-Nya pula, dari bulunya) dari bulu domba (bulu unta) (dan bulu kambing) (alat-alat) perabot rumah tangga kalian; seperti permadani dan perhiasan dinding rumah (dan perhiasan) yang kalian dapat menikmatinya (sampai waktu yang tertentu) sehingga barang-barang itu rusak”.

Kemudian dalam Munasabah Ayat, وَمِنْ أَصْوَابِهَا وَأَوْبَارِهَا وَأَشْعَارِهَا ۗ أَثَاً tafsir potongan ayat maksudnya dari bulu domba, bulu unta dan bulu kambing, alat-alat rumah tangga. Kata أَثَاً menurut pendapat Ibnu Abbas berarti maal (harta benda), sedang Imam Mujahid mengartikannya dengan peralatan. Al-Qatiby berpendapat makna أَثَاً adalah harta benda yang mencakup unta, kambing, budak dan peralatan atau barang dagangan.

Tafsir lainnya dijelaskan menurut tafsir Kementerian Agama RI (2022), Ayat ini menjelaskan nikmat-nikmat yang dianugerahkan Allah kepada manusia untuk dijadikan tanda keesaan-Nya, seperti Allah menganugerahkan rumah bagi manusia. Rumah-rumah itu tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal atau berlindung dari hujan dan panas, tetapi juga tempat menciptakan suasana aman, damai, dan tenang serta menumbuhkan kasih sayang dan rasa kesetiaan di antara penghuninya. Dari rumah tangga yang baik, lahir manusia yang baik. Agama Islam menetapkan aturan untuk menjamin kehormatan rumah sebagai tempat tinggal. Seseorang dilarang masuk ke rumah orang lain sebelum memberi salam dan minta izin dari penghuninya, meskipun dia petugas negara. Tidak dibenarkan seseorang memeriksa rumah orang lain dengan alasan apapun, dan tidak boleh mengintai-intai penghuninya sehingga menimbulkan rasa tidak aman bagi keluarga penghuni rumah itu.

Berdasarkan ayat dan tafsir yang telah dijelaskan, kelengkapan alat-alat dalam suatu gedung atau bangunan sangat berpengaruh untuk menunjang kegiatan dari penghuni gedung atau bangunan tersebut. Kalimat tersebut sama halnya dengan fungsi dari adanya fasilitas dan sarana yang lengkap untuk kegiatan

pelayanan publik. Kelengkapan fasilitas dan sarana yang disediakan dapat menunjang kegiatan pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat. Akibatnya masyarakat yang melakukan pelayanan juga akan merasakan kepuasan dan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Bukan hanya masyarakat yang akan mendapatkan dampak positif dari hal tersebut, namun instansi juga akan mendapatkan kesan yang baik karena telah menyediakan fasilitas dan sarana yang lengkap bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Kualitas instansi juga akan dikenal semakin baik dikalangan masyarakat.

3. SOP (*Standard Operating Procedure*)

Salah satu aspek yang dapat memperlancar jalannya suatu kegiatan atau pelayanan adalah dengan adanya prosedur yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan atau pelayanan tersebut. Menurut Atmoko (2011) SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Dalam suatu kegiatan atau pelayanan pada instansi tentu terdapat tujuan, sumberdaya, dan juga teknik atau metode yang digunakan untuk memperlancar proses berjalannya suatu kegiatan atau pelayanan tersebut. Instansi perlu melakukan pengorganisir lebih lanjut agar tahap-tahap yang disusun untuk mencapai tujuan sebelumnya dapat berjalan dengan baik dan benar. Pada tahap ini, adanya SOP yang biasanya digunakan sebagai bahan pedoman atau acuan dalam melakukan kegiatan sangat dibutuhkan untuk mengatur atau mengorganisir tahapan-tahapan tersebut agar lebih tersusun rapi. Hal tersebut juga didukung oleh Tambunan (2008) yang menyatakan bahwa SOP (*Standard Operating Procedure*) merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan, tindakan, serta penggunaan fasilitas oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi berjalan dengan efektif, efisien, konsisten, sesuai standar, dan sistematis.

Fungsi SOP sebagai proses pengaturan, pengalokasian, dan juga pendistribusian suatu pekerjaan dalam kegiatan pelayanan pada suatu instansi tertuang dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran (3) ayat 103 yang berbunyi:

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ۗ وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا ۗ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ ﴿١٠٣﴾

Artinya : “Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayatnya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk.” (QS. Al-Imran :103)

Menurut Tafsir Quraish Shihab (2002) dijelaskan bahwa “Berpegang teguhlah kepada agama Allah dan tetaplah bersatu. Janganlah berbuat sesuatu yang mengarah kepada perpecahan. Renungkanlah karunia Allah yang diturunkan kepada kalian pada masa jahiliah, ketika kalian masih saling bermusuhan. Saat itu Allah menyatukan hati kalian melalui Islam, sehingga kalian menjadi saling mencintai. Saat itu kalian berada di jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kalian dengan Islam. Dengan penjelasan yang baik seperti itulah, Allah selalu menerangkan berbagai jalan kebaikan untuk kalian tempuh.”

Berdasarkan penafsiran dari tafsir Quraish Shihab pada surat Al-Imran ayat 103 dapat diambil kesimpulan bahwa Allah telah menganugerahkan agama Islam sebagai pondasi, pedoman, bahkan landasan manusia agar tetap menjadi satu kesatuan dan terhindar dari perbuatan yang menyesatkan. Ajaran Islam senantiasa mendorong para pemeluknya untuk melakukan segala sesuatu secara terorganisir dengan rapi, sebab bisa jadi suatu kebenaran yang tidak terorganisir dengan rapi akan dengan mudah bisa diluluhlantakkan oleh kebatilan yang tersusun rapi. Pada ayat tersebut juga menekankan pada kata *وَأَعْتَصِمُوا* “berpeganglah kamu semuanya” yang berarti berpedomanlah pada suatu hal yang jelas kebenarannya yaitu *بِحَبْلِ اللَّهِ* “kepada tali (agama) Allah” yang berarti Islam

agar tidak ada perpecahan maupun kesalahan dalam segala tindakannya. Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap kegiatan harus mempunyai pedoman atau standar penilaian untuk menilai apakah kegiatan yang dilakukan sesuai dengan apa yang ditentukan atau apa yang menjadi tujuan dalam instansi tersebut. Pada pembahasan ini kata “Islam” yang digunakan sebagai pegangan atau pedoman dapat diartikan sebagai SOP yang digunakan sebagai landasan atau pedoman dari kegiatan atau pelayanan yang ada pada suatu instansi.

Penjelasan tersebut sama halnya dengan fungsi adanya SOP yang dibuat oleh pemerintah untuk pedoman, acuan, dan pengaturan kerja tentang berjalannya suatu kegiatan. Dalam melakukan kegiatan atau pelayanan, langkah-langkah yang akan dikerjakan harus disusun dan diatur serapi mungkin agar kegiatan yang dilakukan berjalan dengan baik serta hasil yang diperoleh juga baik sesuai dengan tujuan awal. Menurut Annie Sailendra (2015) dalam bukunya menyebutkan bahwa:

“SOP berisi tentang alasan mengapa SOP disusun, apa tujuan yang diharapkan, apa saja tahapan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan dari kegiatan tersebut, siapa penanggung jawab dalam kegiatan tersebut, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan tersebut, dan dimana SOP tersebut berlaku”.

Kutipan tersebut menjelaskan bahwa adanya SOP sangat mengatur atau mengorganisir dengan detail tentang apa yang dibutuhkan dan apa yang harus dilakukan dalam menjalankan suatu kegiatan. Apabila adanya ajaran Islam sebagai pemersatu hati dan penyelamat manusia dari hal yang buruk, maka adanya SOP juga sangat penting untuk pedoman, acuan, atau batas standar dari keberhasilan suatu kegiatan yang dilakukan sehingga tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan instansi di kemudian hari. Maka dari itu, adanya SOP sangat dibutuhkan untuk mengatur dan mengorganisir suatu kegiatan agar berjalan dengan baik dan benar.

Namun, Kantor Balai Desa Lowayu belum memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam mengatur pengelolaan arsip dan juga pelayanan publik yang berlangsung. Akibatnya masih terdapat proses-proses pengelolaan arsip yang kurang sistematis sehingga membuat pelayanan publik yang dilakukan

menjadi kurang efektif. Salah satu dampak yang terjadi pada pengelolaan arsip adalah terdapat beberapa arsip yang tidak ditemui di tempat ketika proses temu kembali arsip dilakukan yang mana berarti berhubungan dengan kurangnya tahap penyimpanan, pemeliharaan, dan penggunaan pada arsip. Sedangkan dalam hal pelayanan, masih ada masyarakat yang kebingungan sesampainya di Kantor Balai Desa Lowayu karena tidak adanya SOP yang menunjukkan petunjuk mengenai alur ataupun persyaratan untuk dapat melakukan pelayanan.

Dalam pelaksanaannya, SOP menjadi acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Adanya SOP yang telah disusun oleh pemerintahan, diharapkan seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra pemerintah akan semakin bagus.

SOP mengenai pelayanan publik dapat diinformasikan secara terbuka melalui aparat Desa melalui poster atau pamflet yang ditampilkan di depan ruang pelayanan. karena masih ada masyarakat yang kebingungan sesampainya di Dinas tanpa memperhatikan SOP yang tertera secara rapi, namun mereka tidak tahu dimana mereka harus mengurus dan melengkapi beberapa persyaratan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai bentuk pengelolaan arsip yang ada pada Kantor Balai Desa Lowayu berdasarkan teori Daur Hidup Arsip adalah belum efektif. Penciptaan arsip masih membutuhkan waktu yang lama sehingga belum sesuai dengan PERMENDAGRI Nomor 19 Tahun 2018. Faktor hambatan ada pada kualitas jaringan internet, stok blangko, dan tidak adanya SOP penciptaan. Arsip tidak memiliki ruangan khusus penyimpanan arsip sehingga membuat jumlah media penyimpanan yang dapat disediakan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan. Tidak adanya SOP penyimpanan menyebabkan arsip-arsip tidak tersimpan secara sistematis. Penggunaan arsip meliputi peminjaman dan temu kembali arsip. Peminjaman arsip tidak memiliki SOP peminjaman. Proses temu kembali arsip juga memerlukan waktu yang banyak dan kadang kala menemui kesulitan. Pendistribusian arsip dilakukan pada jenis arsip surat undangan dan laporan-laporan dengan menggunakan media perwakilan pegawai kantor, via *WhatsApp*, dan via pos. Pemeliharaan masih belum optimal karena tidak dilakukan secara rutin, fasilitas dan sarana yang dibutuhkan tidak terpenuhi dengan baik sehingga masih terdapat arsip yang sobek, menguning, hingga basah. Proses penyusutan arsip tidak memiliki pedoman penyusutan sehingga proses penyusutan kurang sistematis. Arsip yang disusutkan tidak sesuai dengan kebijakan Kantor Balai Desa dikarenakan menyesuaikan dengan jumlah media penyimpanan yang ada.

Berdasarkan proses pengelolaan arsip, faktor-faktor yang menyebabkan kurang efektifnya pengelolaan arsip pada pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lowayu adalah faktor pengelolaan arsip, fasilitas dan sarana, serta SOP. Pada pengelolaan arsip, proses penciptaan membutuhkan waktu lama, kurangnya ruang penyimpanan, lamanya proses temu kembali arsip, tidak optimalnya pemeliharaan dan pengamanan, serta tidak adanya jadwal atau pedoman penyusutan. Selanjutnya kurangnya fasilitas dan sarana yang memadai untuk proses pelayanan dan pengelolaan arsip. Tidak adanya AC, pengatur suhu ruangan, CCTV, ruangan khusus penyimpanan arsip, kurangnya jumlah media penyimpanan dan kualitas internet yang

baik, serta ruang pelayanan dan ruang tunggu yang kurang luas. Faktor terakhir yaitu tidak dimilikinya SOP yang mengakibatkan terdapat proses pengelolaan arsip kurang sistematis dan membuat pelayanan publik yang dilakukan menjadi kurang efektif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan yang telah ditulis oleh peneliti, maka terdapat saran yang dihasilkan antara lain:

1. Pada tahap proses penciptaan dibutuhkan kualitas internet yang baik untuk memperlancar proses penciptaan. Untuk tahap penyimpanan elektronik dapat menggunakan *google drive* sebagai media penyimpanan yang lebih aman dan dapat diakses pegawai dengan mudah, serta untuk arsip cetak perlu dibuatkan ruangan khusus penyimpanan agar jumlah media penyimpanan dapat tersedia sesuai kebutuhan penyimpanan sehingga penyimpanan dapat dilakukan dengan baik dan membuat proses temu kembali arsip tidak membutuhkan waktu yang lama. Melakukan pemeliharaan arsip secara berkala serta melengkapi fasilitas dan sarana pemeliharaan serta pengamanan arsip. Kemudian memiliki JRA (Jadwal Retensi Arsip) untuk menentukan nilai guna arsip.
2. Fasilitas dan sarana di Kantor Balai Desa Lowayu perlu dilengkapi untuk mendukung proses pengelolaan dan pelayanan publik. Pengatur suhu dan AC untuk menjaga fisik arsip tetap baik, CCTV untuk menjaga keamanan arsip, ruang penyimpanan dan jumlah media penyimpanan sesuai kebutuhan, kualitas internet yang baik untuk memperlancar proses pengelolaan dan pelayanan, gudang pribadi untuk proses penyusutan, serta ruang tunggu dan pelayanan yang luas untuk memberi kenyamanan bagi masyarakat.
3. Diperlukan pembuatan SOP dalam proses pengelolaan arsip yang dapat dilihat berdasarkan SOP yang telah ditentukan oleh pihak Kabupaten, ANRI, ataupun PERMENDAGRI. Sedangkan SOP mengenai persyaratan atau prosedur pelaksanaan pelayanan publik dapat diinformasikan secara terbuka dalam bentuk poster atau pamflet yang ditampilkan di depan ruang pelayanan.
4. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dengan membahas mengenai efektivitas pengelolaan arsip dalam pelayanan publik dengan mengembangkan teori pengelolaan arsip lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Dawud. (1952). *Sunan Abi Dawud*. Maktabah Syarikah wa Matba'ah alMusthafa.
- Adib, H. S. (2015). *Metodologi Penelitian*. NoerFikri Offset.
- Al-Jailani, M. F. (2022). *Tafsir Al-Jailani: Syekh Abdul Qadir Al-Jailani (1077 M/470 H - 1165 M/561 H)* (cet. 1). Penerbit QAF.
- Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (3) ayat 282. (1989). *Al-Qur'an dan Terjemahan*. CV Toha Putra.
- Al-Qur'an Surat Al-Hud (11) ayat 1. (1989). *Al-Qur'an dan Terjemahan*. CV Toha Putra.
- Al-Qur'an Surat Al-Imran (3) ayat 103. (1989). *Al-Qur'an dan Terjemahan*. CV Toha Putra.
- Al-Qur'an Surat Al-Nahl (14) ayat 80. (1989). *Al-Qur'an dan Terjemahan*. CV Toha Putra.
- Amin, A. R. S., & Adil, M. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hing Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat*. 7.
- Amsyah, Z. (2003). *Manajemen Kearsipan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ardiana, S., & Suratman, B. (2020). Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 335–348. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p335-348>
- Atmoko, T. (2011). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *UNPAD, Bandung*.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Yudistira.
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rinerka Cipta.
- Bungin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenadamedia.
- Deliarnoor, N. A. (2016). Pengantar Aspek Hukum dalam Kearsipan. *Universitas Terbuka Repository, ASIP4202/MODUL1*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2022). *Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El baru bagi WNI)*. Pemerintah Kabupaten Gresik.

- Dwi, B. (2018). Arti Penting Pedoman dalam Pengelolaan Arsip Instansi. *Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Faisal, S. (2007). *Format-Format Penelitian Sosial*. Rajawali Press.
- Fitri, I. K., & Rusmiatiningsih, R. (2020). Pengelolaan Arsip Inaktif Internal Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banyuwangi. *Nusantara - Journal of Information and Library Studies*, 3(1), 129. <https://doi.org/10.30999/n-jils.v3i1.854>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1985). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. (Alih Bahasa oleh Drs. Djarkasih, MPA). Penerbit Erlangga.
- Gie, T. L. (2009). *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Java Media.
- Hayati, A. A. (2020). Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 1.
- Hendrawan, M. R., & Ulum, M. C. (2017). *Pengantar Kearsipan: Dari Isu Kebijakan ke Manajemen*. UB Press.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran.
- Insani, N. D., & Mellita, D. (2022). Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Gelumbang. *Artikel Ekonomi & Bisnis*, Vol. 4 No. 1.
- Jalalain, M. F. (2022). *Tafsir Al-Jalalain* (hlm. 235–236). Penerbit QAF.
- Kadir, B., Tompo, N., & Juharni. (2023). Efektivitas Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Lompo Riaja Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. *Journal of Public Service, Public Police, and Administration*, 2(1).
- Lajnah Pentashihan mushaf Al-Qur'an. (2022). *Qur'an Kemenag*.
MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003.
- Moenir, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nazir, M. (1998). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- PERMENDAGRI. (2022). *Pengamanan Kantor, Ruangan, dan Fasilitas*. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- PERMENDAGRI Nomor 19 Tahun 2018. (t.t.).

- Prayogo, D., Wulandari, R. R. S., & Abduh, M. (2017). Effect of Service Quality and Infrastructure Facilities on Competency of Nautical Cadet in Maritime Simulator. *IOSR Journal of Electrical and Electronics Engineering (IOSR-JEEE)*, 12.
- Puspasari, D., Puspasari, D., & Nikmah, C. (2018). Effectiveness of Archive Management on Record System in National Zakat Agency in Indonesia. *Proceedings of the 2nd Social Sciences, Humanities and Education Conference: Establishing Identities through Language, Culture, and Education (SOSHEC 2018)*. 2nd Social Sciences, Humanities and Education Conference: Establishing Identities through Language, Culture, and Education (SOSHEC 2018), Surabaya, Indonesia. <https://doi.org/10.2991/soshec-18.2018.62>
- Puspitadewi, G. C. (2021). Sadar Arsip Dimulai dari Pengelolaan Arsip Pribadi. *LibTech: Library and Information Science Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.18860/libtech.v1i2.11923>
- Puspitasari, F. (2010). *Mengelola Sistem Kearsipan*. Potensi Terapan Sinergi.
- Rahman, A., Ningsih, N. H. I., & Jehadianti, O. G. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 13. <https://doi.org/10.31764/jiap.v7i1.772>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Read, J., & Ginn, M. L. (2016). *Record Management* (Tenth Edition). Cengage Learning.
- Rifauddin, M. (2016). Pengelolaan Arsip Elektronik Berbasis Teknologi. *Khazanah al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 4(2).
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP (Standard Operating Procedures)*. Trans Idea Publishing.
- Saraswati, A. (2021). Pengaruh Kompensasi, Komunikasi, dan Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai. *Journal of Management*.
- Sedarmayanti. (2015). *Tata Kearsipan Dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung.
- Sekretariat utama. (2013). *Penataan Arsip Inaktif Teratur di Pusat Arsip*. Arsip Nasional Republik Indonesia.

- Shihab, M. Q. (2002). *Tafsir Al-Misbah (Pesan, Kesan, dan Kederasian Al-Qur'an)*. Lentera Hati.
- Sugiarto, A. (2005). *Manajemen Kearsipan Modern*. Gava Media.
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2015). *Manajemen Kearsipan Modern*. GAVA MEDIA.
- Sugiyono. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif, kuantitatif R&D*. Remaja Rosadakarya.
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif, kuantitatif R&D*. Remaja Rosadakarya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif, kuantitatif R&D*. Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosadakarya.
- Sukoco, B. M. (2007). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Tambunan, R. M. (2008). *Pedoman teknis penyusunan standard operating procedures (SOP)*. Maiestas Publishing.
- Tangngareng, T., Zulfahmi, & Al-Anshary, F. M. (2021). Kepemimpinan Perspektif Hadis Nabi Saw. *Ihyaussunna, Volume 1 Nomor 1*.
- Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971. (t.t.).
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. (t.t.).
- Undang-Undang RI. (2009). *Peraturan UU No 43 Tahun 2009 Kearsipan*.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933
Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: saintek@uin-malang.ac.id

Nomor : B-80.O/FST.01/TL.00/04/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan Kantor Balai Desa Lowayu Kecamatan Dukun Gresik
Jl. Masjid, RT. 11 RW 04 Desa Lowayu, Kecamatan Dukun, Kabupaten Gresik, Jawa Timur

Dengan hormat,
Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

Nama : FITROTUL HANIFIYAH
NIM : 19680047
Judul Penelitian : Efektivitas Pengelolaan Arsip dalam Pelayanan Publik di Kantor Balai Desa Lowayu Kecamatan Dukun Gresik
Dosen Pembimbing : GANIS CHANDRA PUSPITADEWIS,IP., MA

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di Kantor Balai Desa Lowayu Kecamatan Dukun Gresik dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 10 April 2023 sampai dengan 31 Juli 2023.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Malang, 11 April 2023
a.n Dekan

Scan QRCode ini



untuk verifikasi surat



Anton Prasetyo, M.Si

Dr. Anton Prasetyo, M.Si
NIP. 19770925 200604 1 003

Lampiran 2:**Pedoman wawancara mengenai pengelolaan arsip kepada pegawai di Kantor Balai Desa Lowayu**

No	Pertanyaan
1.	Jenis arsip apa saja yang dapat diciptakan atau dibuat di Kantor Balai Desa Lowayu?
2.	Bagaimana alur penciptaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu?
3.	Media apa saja yang digunakan untuk proses penciptaan arsip?
4.	Bagaimana pengelompokan jenis dalam penyimpanan arsip?
5.	Media atau sarana apa saja yang digunakan untuk penyimpanan arsip?
6.	Apa saja media atau sarana yang sudah dan belum tersedia dalam mendukung pengelolaan arsip tersebut?
7.	Apakah ada pengkodean atau identitas khusus untuk membedakan arsip satu dengan arsip lainnya?
8.	Apakah terdapat pedoman atau landasan yang digunakan dalam menentukan identitas dan juga pengelompokan arsip tersebut?
9.	Bagaimana alur atau proses penyimpanan arsip?
10.	Jenis arsip apa saja yang dapat dipinjamkan kepada masyarakat?
11.	Bagaimana syarat dan ketentuan (waktu) untuk melakukan peminjaman arsip?
12.	Bagaimana proses atau alur peminjaman arsip?
13.	Apakah ada pemberitahuan atau sosialisasi yang dilakukan petugas untuk memberi informasi tentang syarat dan alur tersebut?
14.	Apakah ada panduan pencarian ketika melakukan proses temu kembali informasi arsip yang akan dipinjam?
15.	Apakah petugas pernah mengalami kesulitan dalam proses temu kembali tersebut?
16.	Berapa estimasi waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk melakukan temu kembali informasi?
17.	Ketika melakukan pendistribusian arsip, media atau sarana apa saja yang digunakan dalam proses distribusi tersebut?
18.	Jenis arsip apa saja yang biasanya didistribusikan?
19.	<p>Selama proses pengelolaan arsip, apakah pernah ada arsip yang rusak?</p> <p>e. Bagaimana cara mengatasinya?</p> <p>f. Apakah ada ketentuan tinggi suhu atau pencahayaan dalam proses penyimpanan arsip?</p> <p>g. Apakah petugas melakukan penyemprotan hama/serangga/jamur sebagai bentuk pemeliharaan arsip?</p> <p>h. Apakah ada proses pembersihan rutin pada tempat atau berkas dari debu dan kotoran?</p> <p>i. Solusi apa yang dilakukan untuk mencegah kerusakan lagi?</p>
20.	Apa saja media atau sarana yang sudah dan belum tersedia dalam mendukung perawatan atau pemeliharaan arsip tersebut?
21.	Apakah terdapat ruangan khusus atau gedung khusus dalam penyimpanan arsip?

22.	Bagaimana ketentuan untuk kondisi ruangan yang digunakan sebagai penyimpanan arsip?
23.	Siapa saja yang dapat mengakses atau mengambil arsip yang telah disimpan oleh petugas arsip?
24.	Upaya apa yang dilakukan petugas dalam menjamin arsip yang disimpan tetap aman?
25.	Apa saja sarana yang dibutuhkan petugas pengelola untuk menjaga keamanan arsip instansi?
26.	Berasal dari mana dana yang digunakan untuk anggaran biaya dalam pengelolaan arsip?
27.	Apakah dana anggaran yang telah ditentukan dapat memenuhi kebutuhan seperti sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh petugas?
28.	Berapa jangka waktu yang tentukan lembaga untuk melakukan penyusutan arsip?
29.	Bagaimana pemilahan jenis arsip yang akan dipilih untuk disusutkan?
30.	Apa tindakan yang dilakukan untuk proses penyusutan arsip? (dibakar/dibuang/disimpan di gudang)

Lampiran 3:**Pedoman wawancara masyarakat desa yang pernah menggunakan pelayanan peminjaman atau pembuatan arsip (KTP-Elektronik, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran)**

No	Pertanyaan
1.	Apa keuntungan yang diperoleh dari adanya pelayanan publik yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu?
2.	Apa saja bentuk pelayanan yang anda ketahui di Kantor Balai Desa Lowayu?
3.	Apa saja bentuk pelayanan yang pernah anda manfaatkan di Kantor Balai Desa Lowayu?
4.	Bagaimana ketentuan yang harus dipenuhi untuk melakukan pelayanan (peminjaman atau pembuatan dokumen)?
5.	Bagaimana alur atau proses pembuatan dokumen yang anda ketahui?
6.	Siapa saja yang dapat mengakses pelayanan yang disediakan di Kantor Balai Desa Lowayu tersebut?
7.	Berapa lama waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen menurut informasi petugas?
8.	Apakah waktu selesainya dokumen tersebut sesuai dengan estimasi waktu yang ditentukan oleh petugas sebelumnya?
9.	Jika tidak sesuai, apa jaminan yang diberikan petugas untuk hal tersebut?
10.	Apakah pelayanan yang telah disediakan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat?
11.	Bagaimana alur pengaksesan layanan peminjaman atau pembuatan dokumen?
12.	Bagaimana kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan peminjaman atau pembuatan dokumen?
13.	Apakah pernah terdapat kesalahan dalam penulisan identitas pada dokumen yang selesai diproses?
14.	Apakah anda puas dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan?
15.	Faktor apa yang menjadikan anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas?
16.	Apakah pernah terdapat penggantian petugas pelayanan yang berbeda seperti seharusnya?
17.	Apakah penggantian petugas tersebut berpengaruh terhadap keefektifan pelayanan?
18.	Bagaimana kondisi atau suasana pelayanan ketika anda sedang memanfaatkan pelayanan?
19.	Dalam memanfaatkan pelayanan tersebut apakah anda merasakan kesulitan?
20.	Faktor apa yang menyebabkan kesulitan dalam memanfaatkan layanan tersebut?
21.	Apakah terdapat keluhan mengenai kenyamanan, kecepatan, atau ketepatan ketika melakukan pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu?
22.	Apakah pelayanan yang telah disediakan di Kantor Balai Desa Lowayu secara keseluruhan dapat memberi kepuasan bagi penggunanya?
23.	Bagaimana ketepatan dan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

24.	Bagaimana kualitas produk atau dokumen yang dihasilkan di Kantor Balai Desa Lowayu?
25.	Pada perkembangan teknologi saat ini, apakah terdapat perubahan signifikan yang ditetapkan ketika melakukan pelayanan? Seperti pendaftaran ketika akan melakukan peminjaman atau pembuatan yang hanya dapat diakses secara online?
26.	Apa yang menjadi perbedaan atau keunggulan antara pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu dengan pelayanan di tempat lainnya?
27.	Apa saran dan masukan yang dapat anda diberikan sebagai pengguna terhadap pembaruan pelayanan yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu?
28.	Bagaimana kualitas produk yang dihasilkan setelah adanya pembaruan atau penyesuaian dengan era saat ini?
29.	Apakah terdapat faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan anda sebagai pengguna pelayanan peminjaman atau pembuatan dokumen tersebut?
30.	Faktor apa yang menjadi penyebab ketidakpuasan tersebut?

Lampiran 4: Transkrip Wawancara

INFORMAN 1

NAMA : NUR FADLILAH, S.Ant

JABATAN : SEKRETARIS DESA

1. Jenis arsip apa saja yang dapat diciptakan atau dibuat di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Ada pembuatan KTP-Elektronik, pembuatan dan perbaikan kartu keluarga juga bisa, akta kelahiran, surat pindah untuk yang mau pindah rumah atau baru menetap di desa lowayu, akta kematian, surat kehilangan, surat peminjaman barang seperti *sound* atau lainnya juga bisa dibuat di balai desa

2. Bagaimana alur penciptaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Alurnya ya tinggal datang ke bagian pelayanan umum aja sama bawa persyaratan dari setiap dokumen yang mau dibuat. Contohnya kalau mau buat KTP-Elektronik syarat yang perlu dilampirkan paling cuma *fotocopy* kartu keluarga saja, tapi kalau mau buat akta kelahiran beda lagi syarat yang perlu dibawa ada *fotocopy* kartu keluarga, buku nikah dan KTP orang tua, pengantar RT juga. Nah tiap jenis dokumen yang akan dibuat punya syaratnya sendiri-sendiri, nah itu tinggal dilengkapi aja langsung diserahkan ke bagian pelayanan umum.

3. Media apa saja yang digunakan untuk proses penciptaan arsip?

Jawaban : Kalau untuk pembuatan KTP-Elektronik kamera sama pencahayaanya sudah kita sediakan. Terus ada juga komputernya sama alat cetaknya. Kalau yang lainnya itu ada komputer ya pastinya sama printer buat cetak dokumen yang telah dibuat.

4. Bagaimana pengelompokan jenis dalam penyimpanan arsip?

Jawaban : Untuk pengelompokanya tergantung jenis dokumennya ya mbak. Kalau dokumen seperti kartu keluarga sama Akta Kelahiran itu disimpan berdasarkan RT nya, ditaruh dalam satu map kemudian diletakan dalam rak map berdasarkan RW nya. Misal untuk map RT 1-4 disimpan dalam rak map dengan kode RW 1, kemudian RT 5-8 disimpan dalam rak map dengan kode RW 2, dan

seterusnya. Nah baru rak-rak tadi disimpan didalam etalase kaca yang ada di ruang staf.

5. Media atau sarana apa saja yang digunakan untuk penyimpanan arsip?

Jawaban : Untuk yang media cetak ada pakai map kertas, kertas buat nyetaknya, sama etalase kaca itu. Terus kalau yang elektronik ya di komputer pak amiruddin, staf tata usaha nya.

6. Apa saja media atau sarana yang sudah dan belum tersedia dalam mendukung pengelolaan arsip tersebut?

Jawaban : Ruangan sama rak etalase itu sih yang masih kurang. Kamu bisa lihat sendiri ini ruangnya masih campur jadi satu sama ruangan staf lainnya, jadi ya etalase arsipnya menyesuaikan kondisi ruangan juga.

7. Apakah ada pengkodean atau identitas khusus untuk membedakan arsip satu dengan arsip lainnya?

Jawaban : Tidak ada mbak. Untuk membedakan yang tinggal ditulis aja jenis arsipnya tadi apa. Contoh misalnya Kartu keluarga ya kartu keluarga dari RT berapa gitu, kalau peraturan desa ya PERDES (Peraturan Desa) tahunnya berapa.

8. Apakah terdapat pedoman atau landasan yang digunakan dalam menentukan identitas dan juga pengelompokan arsip tersebut?

Jawaban : Tidak ada. Untuk identitas kita tulis yang paling mudah dipahami oleh seluruh staf gitu aja.

9. Bagaimana alur atau proses penyimpanan arsip?

Jawaban : Setiap pembuatan dokumen yang selesai diproses akan dicetak menjadi 2 lembar. Nah satunya untuk warga satunya disimpan di balai desa sebaga arsip. Untuk penyimpanannya ya sama seperti sebelumnya, di kelompokan berdasarkan map-map tadi, tinggal menyesuaikan aja itu jneis dokumen yang apa.

10. Jenis arsip apa saja yang dapat dipinjamkan kepada masyarakat?

Jawaban : Jumlah atau rincian penduduk desa itu boleh, pernah juga dipinjam untuk pembagian pupuk dari KUD. Ada juga arsip tentang data pernikahan perceraian juga bisa. Tapi tentu harus disertai surat pengantar dari bapak kelapa desa dan alasan yang jelas. Kemudian kartu keluarga lama juga boleh, kalau ini

bia langsung yang penting yang meminjam tadi termasuk dari salah satu anggota keluarga yang ada di kartu keluarga. Untuk peminjaman kartu keluarga ini biasanya ada salah satu anggota keluarganya yang sudah meninggal, kemudian sudah diganti kartu keluarga yang baru, nah kartu keluarga yang awal tadi yang biasanya dibutuhkan.

11. Bagaimana syarat dan ketentuan (waktu) untuk melakukan peminjaman arsip?

Jawaban : Untuk dokumen yang menyangkut desa harus ada surat pengantar yang sudah disetujui oleh kepala desa. Tapi untuk dokumen pribadi seperti kartu keluarga tadi nggak ada syarat khusus. Waktunya peminjaman juga selesainya kebutuhannya tadi.

12. Bagaimana proses atau alur peminjaman arsip?

Jawaban : Surat pengantar peminjaman yang sudah disetujui oleh kepala desa tadi langsung aja dibawa ke bagian pelayanan umum. Nanti di situ diarahkan ke penanggung jawab dokumen yang mau dipinjam.

13. Apakah ada pemberitahuan atau sosialisasi yang dilakukan petugas untuk memberi informasi tentang syarat dan alur tersebut?

Jawaban : Tidak ada. Kalau ada keperluan apa biasanya warga langsung tanya ke balai desa gitu aja.

14. Apakah ada panduan pencarian ketika melakukan proses temu kembali informasi arsip yang akan dipinjam?

Jawaban : Tidak ada panduan apapun. Nama atau identitas arsip sangat mudah dipahami, jadi kalau misalnya mau cari arsip tentang apa langsung cari ke rak.

15. Apakah petugas pernah mengalami kesulitan dalam proses temu kembali tersebut?

Jawaban : Pasti ada kalau kesulitan pencarian. Kalau arsip yang di cari di tahun yang baru itu mudah, karena pasti masih tertatata rapi. Tapi kadang juga ada arsip yang tertumpuk-tumpuk karena etalasenya cuma dikit jadi ya gitu kadang susah nyarinya. Terus ada juga tuh sebagian arsip yang udah dipindahkan ke gudang karena yang ada di etalase kan cuma arsip 2 tahun terakhir. Jadi kalau arsip yang dicari bagian itu ya lumayan susah nyarinya.

16. Berapa estimasi waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk melakukan temu kembali informasi?

Jawaban : Kalau arsip cetak ya mungkin sekitar 5 – 7 menit ya. Tapi kalau arsip yang elektronik lebih mudah, kalau datanya ada di laptop mungkin 3 – 4 menit, tapi kalau ada di hardisk kan ada proses pemasangan dan lainnya jadi ya mungkin bisa 6 – 8 menitan.

17. Ketika melakukan pendistribusian arsip, media atau sarana apa saja yang digunakan dalam proses distribusi tersebut?

Jawaban : Kadang melalui surat cetak, dikirim via pos atau perwakilan balai desa. Tapi serinya ya perwakilan dari kita yang kesana. yang dikirim kan rata-rata undangan atau surat penting, jadi lebih baik dari kita sendiri yang kesana.

18. Jenis arsip apa saja yang biasanya didistribusikan?

Jawaban : Surat undangan

19. Selama proses pengelolaan arsip, apakah pernah ada arsip yang rusak?

Jawaban : Pernah ada arsip rusak. Kalau nggak karena kuning ya karena udah sobek soalnya udah lama banget.

a. Bagaimana cara mengatasinya?

Jawaban : Biasanya kita cetak ulang mbak kalau memang ada *soft file* nya. Kalau nggak ada dilihat aja dulu itu penting apa nggak, kalau nggak ya buang kalau penting kita sambung sama solatip.

b. Apakah ada ketentuan tinggi suhu atau pencahayaan dalam proses penyimpanan arsip?

Jawaban : Tidak memperhatikan sedetail itu sih ya mbak, yang penting tertutup gitu aja

c. Apakah petugas melakukan penyemprotan hama/serangga/jamur sebagai bentuk pemeliharaan arsip?

Jawaban : Nggak ada.

d. Apakah ada proses pembersihan rutin pada tempat atau berkas dari debu dan kotoran?

Jawaban : Dulu sih setiap hari jum'at ya ada pembersihanya, makanya kalau hari jum'at kan pakai seragam bebas, tapi akhir-akhir ini nggak dilakukan.

jadi kalau pembersihan rutin ya 1 tahun sekali pas akhir tahun itu, sekalian sama laporan tahunan.

e. Solusi apa yang dilakukan untuk mencegah kerusakan lagi?

Jawaban : Seharusnya ada pembersihan rutin atau nggak pengecekan rutin tiap bulan. Tapi itu belum dilakukan.

20. Apa saja media atau sarana yang sudah dan belum tersedia dalam mendukung perawatan atau pemeliharaan arsip tersebut?

Jawaban : sepertinya sudah cukup semua sih mbak. Cuma ya itu tadi ruangan arsip belum ada jadi perawatanya masih kurang.

21. Apakah terdapat ruangan khusus atau gedung khusus dalam penyimpanan arsip?

Jawaban : Tidak ada. Tapi untuk arsip lama yang sudah tidak digunakan ada, gudang depan balin desa.

22. Bagaimana ketentuan untuk kondisi ruangan yang digunakan sebagai penyimpanan arsip?

Jawaban : Tidak memperhatikan sedetail itu sih ya mbak, yang penting tertutup gitu aja.

23. Siapa saja yang dapat mengakses atau mengambil arsip yang telah disimpan oleh petugas arsip?

Jawaban : Semua staf bisa mengakses arsip yang dibutuhkan. Kita tidak ada batasan, kalau sedang butuh apa ya tinggal di ambil gitu aja. Kalo ada yang tidak diketahui atauu tanya ke penanggung jawab masing-masing.

24. Upaya apa yang dilakukan petugas dalam menjamin arsip yang disimpan tetap aman?

Jawaban : CCTV mungkin ya. Selain itu kan ini arsipnya seruangan aja, jadi kalo ada yang mau ngambil pasti kelihatan kan ya.

25. Apa saja sarana yang dibutuhkan petugas pengelola untuk menjaga keamanan arsip instansi?

Jawaban : CCTV tadi.

26. Berasal dari mana dana yang digunakan untuk anggaran biaya dalam pengelolaan arsip?

Jawaban : Dana desa

27. Apakah dana anggaran yang telah ditentukan dapat memenuhi kebutuhan seperti sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh petugas?

Jawaban : Kalo untuk sarana mungkin sudah ya, kertas map dan lainnya sudah cukup. Tapi untuk prasarananya ya itu ruangnya yang masih kurang.

28. Berapa jangka waktu yang tentukan lembaga untuk melakukan penyusutan arsip?

Jawaban : Untuk arsip yang di kantor itu ya dua tahun terakhir yang disimpan di kantor, lainnya disimpan di gudang. Nah untuk yang disimpan di gudang itu ya dibiarkan saja dari dulu sampai sekarang.

29. Bagaimana pemilahan jenis arsip yang akan dipilih untuk disusutkan?

Jawaban : Arsip yang sudah kadaluarsa yang sudah lama dan kemungkinan tidak mungkin dipakai lagi. Biasanya ya ada file kartu keluarga, Akta kelahiran, surat tanah, dan lainnya. Pokoknya yang diatas 2 tahun terakhir itu udah ditaruh gudang. Ada juga surat-surat atau nggak kertas yang salah cetak biasanya itu pasti langsung disusutkan di gudang.

30. Apa tindakan yang dilakukan untuk proses penyusutan arsip? (dibakar/dibuang/disimpan)

Jawaban : Disimpan di gudang. Banyak itu arsip-arsip dari kapan tahun masih ada disitu. Sepertinya ya dari awal emang disitu, karena kita emang nggak pernah buang. Kadang dibakar ada kalau emang bener-bener nggak dipakai.

INFORMAN 2

NAMA : MUH. AMINUDDIN, S.Sos.I

JABATAN : KAUR TATA USAHA DAN UMUM

1. Jenis arsip apa saja yang dapat diciptakan atau dibuat di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Kalo naskah dinas itu ada surat undangan, pemberitahuan, terus ada SK (Surat Keputusan), berita acara kayak gitu-gitu pengantar. Kalo pelayanan umum yang ada kaitanya sama masyarakat itu pembuatan KTP-Elektronik, pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, surat pindah, surat kematian, surat

kehilangan, SKCK, surat peminjaman barang seperti *sound* atau lainnya juga bisa dibuat di balai desa, ada juga arsip tanah, arsip penduduk juga di arsipkan. Banyak jenis arsipnya, termasuk daftar hadir, kegiatan desa, inventaris, dan lain-lain.

2. Bagaimana alur penciptaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Masyarakat yang mau mengurus tanya dulu ke petugas persyaratan yang dibutuhkan buat dokumen itu apa saja. Yang penting persyaratannya sudah lengkap, bisa langsung ke pelayanan umum untuk diproses..

3. Media apa saja yang digunakan untuk proses penciptaan arsip?

Jawaban : Biasanya yang digunakan ya ada laptop, printer, kertas otomatis ya.

4. Bagaimana pengelompokan jenis dalam penyimpanan arsip?

Jawaban : Jenis penyimpanannya dibedakan berdasarkan jenis arsipnya dan tahunnya juga. Misal yang map warna biru untuk arsip kartu keluarga, itu diurutkan mulai dari RT 1 sampai RT 36 per tahunnya. Arsip yang kita simpan juga ada yang bentuk elektronik, bukan hanya cetak mbak. Bahkan bisa dikatakan lebih mengutamakan *soft file* karena sewaktu-waktu nyari bisa lebih mudah kalo mencari dari *soft file*. Pengelompokan arsip *soft file* juga berdasarkan RT nya.

5. Media atau sarana apa saja yang digunakan untuk penyimpanan arsip?

Jawaban : Itu ada map tadi, rak map, kemudian etalase kaca, ada lemari kayu dengan pintu kaca juga itu yang arsip cetak. Kalau yang arsip elektronik biasanya disimpan di komputer masing-masing, ada juga yang disimpan di hardisk.

6. Apa saja media atau sarana yang sudah dan belum tersedia dalam mendukung pengelolaan arsip tersebut?

Jawaban : Sebenarnya kita butuh banyak etalase untuk *hard file*, karena masih banya arsip dalam bentuk *hard file* yang harus disimpan dengan baik. Tapi karena kondisi ruangnya yang seperti ini, jadi arsip-arsipnya harus segera disimpan digudang biar tidak menumpuk di ruangan ini.

7. Bagaimana alur atau proses penyimpanan arsip?

Jawaban : Kalau proses pelayanan sudah selesai jenis arsip apapun itu, langsung kita masukan ke dalam map jenis arsip apa itu. Setiap ada warga yang mengurus dokumen, arsipnya akan dicetak menjadi 2 bagian. Satunya untuk masyarakat, satunya sebagai arsip di balai desa.

8. Apakah ada pengkodean atau identitas khusus untuk membedakan arsip satu dengan arsip lainnya?

Jawaban : Kalau untuk arsip surat jelas ada kodenya. Tapi untuk lainnya berdasarkan warna mapnya aja mbak, kemudian dikasih label gitu di depannya.

9. Apakah terdapat pedoman atau landasan yang digunakan dalam menentukan identitas dan juga pengelompokan arsip tersebut?

Jawaban : Sementara pedoman atau landasan untuk pengelompokan arsip ini kita buat sendiri, yang penting kita bisa menemukannya dengan mudah dan mudah dipahami juga. Dan sebenarnya setiap arsip kan ada penanggung jawabnya masing-masing, misal mutasi tanah ke bapak A gitu. Ya walaupun pada akhirnya tata usaha dan pelayanan umum yang membantu.

10. Jenis arsip apa saja yang dapat dipinjamkan kepada masyarakat?

Jawaban : Tidak semua arsip dapat dipinjamkan, kan rahasia. Kecuali kalo arsip itu digunakan untuk hal yang bermanfaat dan kebutuhan orang, hajat banyak gitu. Tapi tidak perorangan yang minta, jadi atas nama lembaga. Misal ada yang pinjam data penduduk untuk pembagian pupuk dari kelompok tani desa, masa tidak dipinjamkan walaupun aslinya data itu termasuk privasi tapi kan dibutuhkan. Itupun harus membutuhkan syarat pernyataan kalau tidak akan dibuat untuk lainnya, karenakan bisa bahaya. Untuk perorangan yang mau pinjam itu tidak boleh, harus ada legalitas kelompok mana, karena kalau ada apa-apa yang tanggung jawab biar tidak perorangan saja.

11. Bagaimana syarat dan ketentuan (waktu) untuk melakukan peminjaman arsip?

Jawaban : Syaratnya ya itu tadi, harus lembaga tidak boleh perorangan. Kecuali arsip apa dulu, kalau untul profil lembaga kan setiap tahun di *update* ya boleh diminta atau mau lihat karena memang untuk ditampilkan. Terus untuk laporan-laporan yang sifatnya umum juga boleh.

12. Bagaimana proses atau alur peminjaman arsip?

Jawaban : Harus ada suratnya, surat pernyataan kalau itu bener-bener digunakan untuk kepentingan gitu dan bermaterai. Harus ada surat pengantar juga ini dari kepala desa. Kalau sudah langsung dibawa ke bagian pelayanan umum. Nanti di situ diarahkan ke penanggung jawab dokumen yang mau dipinjam.

13. Apakah ada pemberitahuan atau sosialisasi yang dilakukan petugas untuk memberi informasi tentang syarat dan alur tersebut?

Jawaban : Biasanya pemberitahuanya itu saat datang. Misalnya kau datang kesini mau ini ini ini, lengkapi dulu apa aja yang perlu diserahkan. Jadi tidak ada sosialisasi secara umum itu tidak ada.

14. Apakah ada panduan pencarian ketika melakukan proses temu kembali informasi arsip yang akan dipinjam?

Jawaban : Tidak ada.

15. Apakah petugas pernah mengalami kesulitan dalam proses temu kembali tersebut?

Jawaban : Tidak ada kesulitan kalau mau cari file. Kita lebih banyak di *soft file* nya. Bahkan untuk memudahkan kita mencari di fisiknya, itu di fisiknya kita kasih nomor kita carinya di softfile dulu. Untuk memudahkan waktu pencarian biar nggak lama gitu.

16. Berapa estimasi waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk melakukan temu kembali informasi?

Jawaban : Kalau arsip cetak ya mungkin sekitar 5 – 7 menit ya. Tapi kalau arsip yang elektronik lebih mudah, kalau datanya ada di laptop mungkin 3 – 4 menit, karena tinggal kita klik ctrl+f terus cari file apa yang ingin dicari. Tapi kalau ada di hardisk kan ada proses pemasangan dan lainnya jadi ya mungkin bisa 6 – 8 menitan.

17. Ketika melakukan pendistribusian arsip, media atau sarana apa saja yang digunakan dalam proses distribusi tersebut?

Jawaban : Kalau surat itu kita seringnya dalam bentuk fisik ya, jadi dikirim via pos atau perwakilan balai desa. Tapi kalau tempatnya jauh dan mendesak

biasanya dikirim via WhatsApp ke admin lembaga yang dituju tadi. Kalau melalui email itu kadang lama, kadang juga nggak ke buka, jadi lebih efektif ya pakai WhatsApp tadi.

18. Jenis arsip apa saja yang biasanya didistribusikan?

Jawaban : Yang biasanya dikirim itu bentuk surat atau nggak laporan gitu. Ada daftar hadir pegawai, laporan bulanan, laporan inventaris bentuk excel dan fisiknya, juga surat undangan. Laporan itu juga biasanya kalo diminta dari pihak kecamatan sana.

19. Selama proses pengelolaan arsip, apakah pernah ada arsip yang rusak?

Jawaban : Jelas ada ya. Entah itu sobek atau menguning juga ada.

a. Bagaimana cara mengatasinya?

Jawaban : Ya tinggal kita ganti aja kalau masih ada versi *soft filenya*, dicetak lagi. Kalau dirasa itu penting, versi elektronik juga tidak ada, baru di laminating atau disambung sama perekat kertas

b. Apakah ada ketentuan tinggi suhu atau pencahayaan dalam proses penyimpanan arsip?

Jawaban : Nggak ada.

c. Apakah petugas melakukan penyemprotan hama/serangga/jamur sebagai bentuk pemeliharaan arsip?

Jawaban : Nggak ada. Kan kita pakai etalase kaca, jadi rayap nggak akan bisa masuk.

d. Apakah ada proses pembersihan rutin pada tempat atau berkas dari debu dan kotoran?

Jawaban : Pembersihan akhir tahun biasanya. Kita nggak bisa bersih-bersih arsipnya aja karena ini ruangnya kan tertutup berbaur dengan yang lainnya juga.

e. Solusi apa yang dilakukan untuk mencegah kerusakan lagi?

Jawaban : Seharusnya ada pembersihan rutin atau nggak pengecekan rutin tiap bulan. Tapi itu belum dilakukan.

20. Apa saja media atau sarana yang sudah dan belum tersedia dalam mendukung perawatan atau pemeliharaan arsip tersebut?

Jawaban : sepertinya sudah cukup semua sih mbak. Cuma ya itu tadi ruangan arsip belum ada jadi perawatanya masih kurang.

21. Apakah terdapat ruangan khusus atau gedung khusus dalam penyimpanan arsip?

Jawaban : Tidak ada. Tapi untuk arsip lama yang sudah tidak digunakan ada, gudang depan balai desa.

22. Bagaimana ketentuan untuk kondisi ruangan yang digunakan sebagai penyimpanan arsip?

Jawaban : Tidak memperhatikan sedetail itu sih ya mbak, yang penting tertutup gitu aja.

23. Siapa saja yang dapat mengakses atau mengambil arsip yang telah disimpan oleh petugas arsip?

Jawaban : Semua perangkat yang disini ya bisa, itu kan untuk kebutuhan. Tapi ya lebih banyaknya tanya ke saya atau saya yang mencarikan.

24. Upaya apa yang dilakukan petugas dalam menjamin arsip yang disimpan tetap aman?

Jawaban : Kalau selama ini aman saja mbak. Kan kalau sudah waktunya pulang pintu semua juga pasti dikunci. Selama ini juga nggak ada arsip yang hilang, cuma mungkin karena yang megang bukan hanya satu tangan jadi terselip gitu. Kalau misal ada yang hilang atau rusak kayak sebelumnya juga mudah tinggal di cetal lagi kan ada *soft file* nya.

25. Apa saja sarana yang dibutuhkan petugas pengelola untuk menjaga keamanan arsip instansi?

Jawaban : CCTV sebagai alat pengawasan

26. Berasal dari mana dana yang digunakan untuk anggaran biaya dalam pengelolaan arsip?

Jawaban : Dari dana desa

27. Apakah dana anggaran yang telah ditentukan dapat memenuhi kebutuhan seperti sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh petugas?

Jawaban : Kalo untuk sarana mungkin sudah ya, kertas map dan lainnya sudah cukup. Tapi untuk prasarananya ya itu ruangnya yang masih kurang.

28. Berapa jangka waktu yang tentukan lembaga untuk melakukan penyusutan arsip?

Jawaban : Sebenarnya arsip yang disusutkan itu tergantung sama waktu pemilihan kepala desa mbak, masa pergantian kepala desa kan 6 tahun sekali berarti ya itu ayang perlu disusutkan. Jadi misalnya tahun ini kepala desa B berarti arsip yang ada di masa jabatan kepala desa A sudah disusutkan. Tapi karena keterbatasan ruangan tadi, arsip yang disimpan ya cuma 2-3 tahun terakhir aja nggak sampai 6 tahun.

29. Bagaimana pemilahan jenis arsip yang akan dipilih untuk disusutkan?

Jawaban : Ada juga arsip yang rusak seperti salah cetak, atau ada tulisan yang salah kan seharusnya jadi arsip ya, jadi kalau sudah menumpuk banyak file-file itu biasanya dibakar. Itu kan termasuk privasi ya mbak, jadi nggak mungkin langsung dibuang dalam bentuk utuh. Ya meskipun yang di buang tadi bukan dokumen yang 100% benar. Terus untuk arsip yang disimpan di gudang itu arsip yang udah nggak digunakan lagi, intinya yang di *display* itu cuma arsip tahun sekarang sama tahun lalu.

30. Apa tindakan yang dilakukan untuk proses penyusutan arsip? (dibakar/dibuang/disimpan)

Jawaban : Dibakar kalau sudah tidak digunakan sama disimpan di gudang kalau mungkin masih dibutuhkan. Kita tidak membuang dokumen-dokumen seperti itu mbak, soalnya biasanya ada aja warga yang cari dokumen tahun-tahun lalu. Jadi untuk jaga-jaga ya kita simpan semua di gudang depan balai desa.

INFORMAN 3

NAMA : MUFIDATUL MAS'ULAH, S.PD

JABATAN : STAF TATA USAHA DAN UMUM

1. Jenis arsip apa saja yang dapat diciptakan atau dibuat di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Kalau saya ada di bagian pelayanan pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk-keluar itu saja mbak.

2. Bagaimana alur penciptaan arsip di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Masyarakat yang mau mengurus kartu-kartu gitu biasanya ke balai desa dulu mbak, tanya apa saja persyaratannya. Kalo sudah lengkap langsung aja diserahkan ke bagian pelayanan. Nah baru setelah itu dokumen bisa langsung diproses.

3. Berapa waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan arsip?

Jawaban : Prosesnya tidak sampai satu jam. Untuk pengajuannya kira-kira 10 menit lah. Itu sudah sama *scan* nya. Kalau pengajuanya banyak mungkin sampai 2 jam. Kalau untuk prosesnya itu 3 hari baru di konfirmasi oleh pihak dinas, jadi kita kan mengajukan terus dalam waktu 3 hari itu baru di proses dinas setelah itu baru di verifikasi. Nah kalau sudah selesai verifikasi, pengiriman berkasnya itu 2-3 hari. Jadi prosesnya paling cepat itu kira-kira 1 minggu, untuk yang paling lama itu 2 minggu. Proses yang lama itu bagian verifikasinya itu yang biasanya sampai 5 hari. Kadang juga pada pengiriman berkasnya lewat aplikasi “PUDAK” itu juga lama.

4. Media apa saja yang digunakan untuk proses penciptaan arsip?

Jawaban : Media *handphone*, laptop, komputer, printer, internet.

5. Bagaimana pengelompokan jenis dalam penyimpanan arsip?

Jawaban : Berdasarkan RT nya mbak. Jadi folder RT berapa isinya ada kepala keluarga siapa aja disitu.

6. Media atau sarana apa saja yang digunakan untuk penyimpanan arsip?

Jawaban : Laptop, hardisk jika penyimpanan laptop full dan belum di kelompokkan, boxfile untuk arsip fisik.

7. Apa saja media atau sarana yang sudah dan belum tersedia dalam mendukung pengelolaan arsip tersebut?

Jawaban : Medianya sudah semua ya mbak. Cuma itu penyimpanan yang bentuk cetaknya masih kurang, nih kamu lihat sampai bertumpuk-tumpuk gini ya karena lemari penyimpanan sebelumnya udah penuh.

8. Bagaimana alur atau proses penyimpanan arsip?

Jawaban : Setiap pengajuan kalau kartu keluarga nya sudah jadi dari dinas itu langsung saya kelompokkan per RT. Kalau dalam bentuk *hard file* juga biasanya

di cetak 2x, yang satunya untuk arsip desa yang satunya untuk yang ngurus tadi. File *hard file* juga di arsipkan pegawai lainnya berdasarkan RT nya.

- 9. Apakah ada pengkodean atau identitas khusus untuk membedakan arsip satu dengan arsip lainnya?**

Jawaban : Langsung dibedakan per namanya aja mbak. Tidak ada pengkodean khusus

- 10. Apakah terdapat pedoman atau landasan yang digunakan dalam menentukan identitas dan juga pengelompokan arsip tersebut?**

Jawaban : Nggak ada juga mbak

- 11. Jenis arsip apa saja yang dapat dipinjamkan kepada masyarakat?**

Jawaban : Nggak ada. Nggak boleh, nanti disalahgunakan

- 12. Bagaimana syarat dan ketentuan (waktu) untuk melakukan peminjaman arsip?**

Jawaban : -

- 13. Apakah ada pemberitahuan atau sosialisasi yang dilakukan petugas untuk memberi informasi tentang syarat dan alur tersebut?**

Jawaban : -

- 14. Apakah ada panduan pencarian ketika melakukan proses temu kembali informasi arsip yang akan dipinjam?**

Jawaban : Pencarian yang ada di komputer mah gapang mbak, kan ada tombol pencarian itu ya tinggal ditulis aja mau cari file apa. Nggak ada panduan-panduannya.

- 15. Apakah petugas pernah mengalami kesulitan dalam proses temu kembali tersebut?**

Jawaban : Pernah kesulitan kalau mau mencari arsip yang udah lama ya. Soalnya ya itu kadang lupa taruhnya dimana. Disini banyak tangan yang ngatur mbak, jadi kadang ada missskomunikasi aja.

- 16. Berapa estimasi waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk melakukan temu kembali informasi?**

Jawaban : Pencarian arsip kira-kira 2 menit untuk elektronik. Fisik paling lama 3 menit.

17. Ketika melakukan pendistribusian arsip, media atau sarana apa saja yang digunakan dalam proses distribusi tersebut?

Jawaban : Kirim langsung mbak. Untuk itu kadang ada salah satu pegawai yang bertugas untuk ngirim-ngirim gitu.

18. Jenis arsip apa saja yang biasanya didistribusikan?

Jawaban : Kalau se tau saya surat-surat undangan ya biasanya.

19. Selama proses pengelolaan arsip, apakah pernah ada arsip yang rusak?

Jawaban : Kalau arsip fisik yang rusak ada kadang terkena air atau sobek gitu. Kalau yang *soft file* aman

a. Bagaimana cara mengatasinya?

Jawaban : Bisa di print lagi kalau emang ada softfile nya

b. Apakah ada ketentuan tinggi suhu atau pencahayaan dalam proses penyimpanan arsip?

Jawaban : Nggak ada sih mbak

c. Apakah petugas melakukan penyemprotan hama/serangga/jamur sebagai bentuk pemeliharaan arsip?

Jawaban : Seatau saya juga nggak ada

d. Apakah ada proses pembersihan rutin pada tempat atau berkas dari debu dan kotoran?

Jawaban : Biasanya setip akhir tahun ya. Pas ada leporan tahunan gitu

e. Solusi apa yang dilakukan untuk mencegah kerusakan lagi?

Jawaban : Itu rusak kan soalnya tumpuk-tumpuk gini ya mbak di bawah meja, soalnya tempatnya kurang. Jadi ya seharusnya etalase yang buat nyimpen itu di perbanyak mungkin ya jadi nggak tertumpuk-tumpuk gini.

20. Apa saja media atau sarana yang sudah dan belum tersedia dalam mendukung perawatan atau pemeliharaan arsip tersebut?

Jawaban : Kebetulan saya bagian pelayanan umum pembuatan kartu keluarga, jadi yang dibutuhkan ada komputer sama printer itu sudah ada. WiFi juga kadang lancar, ya walaupun juga pernah *down* tapi nggak terlalu sering. Mungkin yang kurang itu ya tempat penyimpanannya mbak. Ruangnya kan

cuma ini, campur juga sama ruang kerja staf lain, jadi kita harus pinter-pinter milah mana yang mau disimpan disini atau dibawa ke gudang.

21. Apakah terdapat ruangan khusus atau gedung khusus dalam penyimpanan arsip?

Jawaban : Nggak ada. Tapi kalau untuk arsip yang sudah jarang digunakan ada, pas banget gudangnya depan balai desa.

22. Bagaimana ketentuan untuk kondisi ruangan yang digunakan sebagai penyimpanan arsip?

Jawaban : Ya karena ini jadi satu sama staf ya menyesuaikan stafnya mbak. Kalau kondisi ruangan khusus arsipnya sendiri ya nggak ada kan emang ruangnya jadi satu.

23. Siapa saja yang dapat mengakses atau mengambil arsip yang telah disimpan oleh petugas arsip?

Jawaban : Bisa mengakses sendiri tapi rata-rata mintanya ke saya. Data tetap saya yang pegang, tapi kalau ada yang minta baru saya kasih. Tapi tidak semua bisa meminta arsip tadi, perangkat sekalipun harus jelas alasan dan tujuan minta arsip tadi.

24. Upaya apa yang dilakukan petugas dalam menjamin arsip yang disimpan tetap aman?

Jawaban : Selama ini aman-aman saja ya mbak. Ini kan satu ruangan jadi mungkin karena itu ya jadi bisa langsung diawasi.

25. Apa saja sarana yang dibutuhkan petugas pengelola untuk menjaga keamanan arsip instansi?

Jawaban : Mungkin CCTV ruangan ya. Disini juga kan pelayanannya jadi satu, siapa aja bebas masuk, jadi selain penyimpanannya yang tepat juga harus ada pengawas yang menjamin juga.

26. Berasal dari mana dana yang digunakan untuk anggaran biaya dalam pengelolaan arsip?

Jawaban : Dana desa kalau nggak salah

27. Apakah dana anggaran yang telah ditentukan dapat memenuhi kebutuhan seperti sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh petugas?

Jawaban : Iya

28. Apa tindakan yang dilakukan untuk proses penyusutan arsip? (dibakar/dibuang/disimpan)

Jawaban : Disimpan di gudang. Nggak ada arsip yang di bakar. Arsip kartu keluarga yang dulu kan warna biru ya, itu masih ada sampai sekarang. Tapi nggak atau ya di taruh dimana, sepertinya sudah di gudang.

29. Berapa jangka waktu yang tentukan lembaga untuk melakukan penyusutan arsip?

Jawaban : Secukupnya penyimpanan disini. Karena tempat penyimpanannya kayak gini ya yang di simpan di ruangan ini cuma arsip 2 tahun terakhir.

30. Bagaimana pemilahan jenis arsip yang akan dipilih untuk disusutkan?

Jawaban : Pokoknya yang disimpan disini ya arsip yang 2 tahun terakhir tadi. Selain itu disimpan di gudang.

TRANSKRIP WAWANCARA

INFORMAN 4

NAMA : RS

STATUS : WARGA DESA LOWAYU

1. Apa keuntungan yang diperoleh dari adanya pelayanan publik yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Pengurusan kartu-kartu dokumen lebih mudah, dekat juga mbak. Jadi nggak perlu jauh-jauh ke kecamatan kalo cuma mau ngurus gitu.

2. Apa saja bentuk pelayanan yang anda ketahui di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Kalau nggak salah buat akta, KTP juga ada, sama itu kartu keluarga.

3. Apa saja bentuk pelayanan yang pernah anda manfaatkan di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Saya kemarin pernah buat akta kelahiran anak saya. Ngurus pembaruan KTP bapak saya juga.

4. Bagaimana alur atau proses pembuatan dokumen yang anda ketahui?

Jawaban : Langsung aja ke bagian pelayanannya. Ke mbak firo nyerahin dokumen syarat tadi, udah.

5. Siapa saja yang dapat mengakses pelayanan yang disediakan di Kantor Balai Desa Lowayu tersebut?

Jawaban : Kayaknya ya semua bisa ya mbak, semua masyarakat Lowayu maksudnya.

6. Berapa lama waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen menurut informasi petugas?

Jawaban : Kalau KTP katanya nunggu beberapa menit aja awalnya. Tapi ternyata kartunya habis, jadi baru bisa diambil besoknya. Kalau yang Akta kira-kira 1 minggu.

7. Apakah waktu selesainya dokumen tersebut sesuai dengan estimasi waktu yang ditentukan oleh petugas sebelumnya?

Jawaban : Iya sesuai

8. Jika tidak sesuai, apa jaminan yang diberikan petugas untuk hal tersebut?

Jawaban : -

9. Apakah pelayanan yang telah disediakan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat?

Jawaban : Mudah kok.

10. Bagaimana alur pengaksesan layanan peminjaman atau pembuatan dokumen?

Jawaban : Kalau persyaratannya sudah lengkap bisa langsung dibawa ke bagian pelayanannya. Kalau sudah tinggal nunggu proses selesainya.

11. Bagaimana kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan peminjaman atau pembuatan dokumen?

Jawaban : Kalau tidak antri ya cepat ya mbak. Petugasnya juga cepat kalau soal ngurus-ngurus dokumen persyaratannya tadi. Cuma nggak tau prosesnya gimana sampai dokumennya jadi sampai harus nunggu yang satu minggu tadi. Tapi kalau tanggapnya pegawai ya tanggap. Nggak ada kesalahan penulisan juga.

12. Apakah pernah terdapat kesalahan dalam penulisan identitas pada dokumen yang selesai diproses?

Jawaban : Kalau di saya kemarin nggak ada ya mbak

- 13. Apa solusi atau tindakan yang ditawarkan petugas mengenai kesalahan tersebut?**

Jawaban : -

- 14. Apakah anda puas dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan?**

Jawaban : Puas

- 15. Faktor apa yang menjadikan anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas?**

Jawaban : Ya itu tadi pegawainya tanggap kalau melayani masyarakatnya. Ramah juga iya.

- 16. Apakah pernah terdapat penggantian petugas pelayanan yang berbeda seperti seharusnya?**

Jawaban : Waktu itu bukan pergantian si mbak, kan seharusnya petugasnya 2 kan ya, tapi yang satunya lagi keluar nggak tau kemana jadi ya cuma satu yang jaga disitu.

- 17. Apakah penggantian petugas tersebut berpengaruh terhadap keefektifan pelayanan?**

Jawaban : Jadi kurang cepat aja, nggak kayak biasanya. Tambah antri soalnya yang ngelayani kan cuma satu aja.

- 18. Bagaimana kondisi atau suasana pelayanan ketika anda sedang memanfaatkan pelayanan?**

Jawaban : Ramai mbak. Kadang juga sampai kurang kurang itu tempat duduknya. Soalnya cuma ada beberapa kursi aja waktu itu.

- 19. Dalam memanfaatkan pelayanan tersebut apakah anda merasakan kesulitan?**

Jawaban : Kayaknya nggak ada ya. Persyaratannya nggak susah, petugasnya juga nggak ribet jadi aman mbak

- 20. Faktor apa yang menyebabkan kesulitan dalam memanfaatkan layanan tersebut?**

Jawaban : -

21. Apakah terdapat keluhan mengenai kenyamanan, kecepatan, atau ketepatan ketika melakukan pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Ada. Kalau untuk keluhan ya sama ruang tungguya itu yang kurang luas jadi kadang nggak cukup kalau warga ngantrinya banyak. Sama waktunya menurut saya juga cukup lama yang bagian akta tadi.

22. Apakah pelayanan yang telah disediakan di Kantor Balai Desa Lowayu secara keseluruhan dapat memberi kepuasan bagi penggunanya?

Jawaban : Alhamdulillah puas mbak kalo soal petugasnya, petugasnya baik, nggak susah juga ngurusnya.

23. Bagaimana ketepatan dan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban : Waktu saya ya nggak ada yang salah ya mbak, jadi tepat semua. Petugasnya juga kalau ditanya langsung jawab walau harus antri dulu kalau mau nanya.

24. Bagaimana kualitas produk atau dokumen yang dihasilkan di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Bagus, sama aja kayak yang biasanya. Kartunya, cetaknya juga bagus.

25. Pada perkembangan teknologi saat ini, apakah terdapat perubahan signifikan yang ditetapkan ketika melakukan pelayanan? Seperti pendaftaran ketika akan melakukan peminjaman atau pembuatan yang hanya dapat diakses secara online?

Jawaban : Nggak ada gitu-gitu mbak. Semua langsung ke tempat aja. Langsung ke balai desa kalau mau ngurus apa-apa gitu.

26. Apa yang menjadi perbedaan atau keunggulan antara pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu dengan pelayanan di tempat lainnya?

Jawaban : Menurut saya ya lebih dekat, lebih mudah, dan yang penting antriannya nggak sebanyak yang di kecamatan.

27. Apa saran dan masukan yang dapat anda diberikan sebagai pengguna terhadap pembaruan pelayanan yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Kalau bisa jangan lama-lama ya, kalo nggak gitu ya kalo udah selesai itu ada pemberitahuanya, jadi nggak bolak balik ke balai desa buat tau udah selesai apa belum. Pernah katanya selesainya 1 minggu lagi, pas kesana ternyata belum selesai. Bener-bener harus bolak-balik ke sananya, belum lagi pas tanya syarat sebelumnya juga.

28. Bagaimana kualitas produk yang dihasilkan setelah adanya pembaruan atau penyesuaian dengan era saat ini?

Jawaban : KTP nya masih sama ya, tapi aktanya sekarang malah jelek kertanya. Kayak kertas hvs putih biasa gitu. Kadang cetaknya juga kurang rapi gitu lah

29. Apakah terdapat faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan anda sebagai pengguna pelayanan peminjaman atau pembuatan dokumen tersebut?

Jawaban : Ada

30. Faktor apa yang menjadi penyebab ketidakpuasan tersebut?

Jawaban : Tempat sama lama pembuatan dokumennya mbak. Sama itu juga informasi pemberitahuanya tadi mbak.

INFORMAN 4

NAMA : PH

STATUS : WARGA DESA LOWAYU

1. Apa keuntungan yang diperoleh dari adanya pelayanan publik yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Nggak usah jauh-jauh ngurus ke Dukun (kecamatan)

2. Apa saja bentuk pelayanan yang anda ketahui di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Buat KTP, kartu keluarga juga bisa kayak.e

3. Apa saja bentuk pelayanan yang pernah anda manfaatkan di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Saya pernah memperbarui kartu keluarga. Kan sekarang kartu keluarga nya yang ada *barcode* itu, sekalian sama ngubah nama ada yang salah.

- 4. Bagaimana ketentuan yang harus dipenuhi untuk melakukan pelayanan (peminjaman atau pembuatan dokumen)?**

Jawaban : Waktu itu saya ada *fotocopy* buku nikah sama kartu keluarga yang aslinya

- 5. Bagaimana alur atau proses pembuatan dokumen yang anda ketahui?**

Jawaban : Kemarin saya tanya dulu ke mbak mbak yang di bagian pelayanan balai desa, syaratnya apa aja. Terus ya itu saya lengkapi dulu baru dikasihkin lagi ke mbaknya.

- 6. Siapa saja yang dapat mengakses pelayanan yang disediakan di Kantor Balai Desa Lowayu tersebut?**

Jawaban : Warga lowayu jelas ya mbak. Tapi saya juga pernah melihat warga dari desa sebelah yang ngurus KTP-Elektronik kesini.

- 7. Berapa lama waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen menurut informasi petugas?**

Jawaban : Punya saya kemarin kayaknya 2 mingguan mbak

- 8. Apakah waktu selesainya dokumen tersebut sesuai dengan estimasi waktu yang ditentukan oleh petugas sebelumnya?**

Jawaban : Awalnya petugasnya ngomong mungkin 1 mingguan selesai. Tapi ya itu sampai 2 mingguan.

- 9. Jika tidak sesuai, apa jaminan yang diberikan petugas untuk hal tersebut?**

Jawaban : Nggak ada jaminannya mbak.

- 10. Apakah pelayanan yang telah disediakan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat?**

Jawaban : Mudah mudah. Tinggal menyerahkan persyaratan udah bisa di proses dokumennya.

- 11. Bagaimana alur pengaksesan layanan peminjaman atau pembuatan dokumen?**

Jawaban : Persyaratannya dilengkapi, diserahkan mbak mbak pelayanan, diproses sudah.

- 12. Bagaimana kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan peminjaman atau pembuatan dokumen?**

Jawaban : Pas tanya-tanya persyaratannya petugasnya tanggap mbak. Cuma kadang kan antri ya jadi ikut nunggu dulu sampai sekiranya petugasnya nggak sedang ribet.

- 13. Apakah pernah terdapat kesalahan dalam penulisan identitas pada dokumen yang selesai diproses?**

Jawaban : Punya saya kemarin sih nggak ada mbak

- 14. Apakah anda puas dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan?**

Jawaban : Puas

- 15. Faktor apa yang menjadikan anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas?**

Jawaban : Petugasnya ramah, tanggap juga kalo ditanya.

- 16. Apakah pernah terdapat penggantian petugas pelayanan yang berbeda seperti seharusnya?**

Jawaban : Pernah waktu itu petugas yang biasanya nggak ada tapi masih ada yang jaga.

- 17. Apakah penggantian petugas tersebut berpengaruh terhadap keefektifan pelayanan?**

Jawaban : iya, yang gantiin jaga kurang begitu paham sama prosesnya jadi berkasnya disuruh ninggal disitu.

- 18. Bagaimana kondisi atau suasana pelayanan ketika anda sedang memanfaatkan pelayanan?**

Jawaban : Ya itu ramai. Apalagi nunggunya di luar jadi kadang panas juga

- 19. Dalam memanfaatkan pelayanan tersebut apakah anda pernah merasakan kesulitan?**

Jawaban : Pernah

- 20. Faktor apa yang menyebabkan kesulitan dalam memanfaatkan layanan tersebut?**

Jawaban : Informasinya kadang kurang jelas, kurang rinci gitu ngomongnya. Jadinya saya harus bolak-balik fotocopy waktu itu mbak. Kadang ada berkas yang salah cetak atau posisinya salah nah itu kan harus diganti.

21. Apakah terdapat keluhan mengenai kenyamanan, kecepatan, atau ketepatan ketika melakukan pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Tempatnya yang kurang nyaman. Kan yang buat dokumen banyak, tapi tempat duduknya juga ada berapa kursi itu. Kadang juga kalo tambah siang ya tambah panas, wong tempatnya diluar gitu. Jadinya kartu keluarga juga lama, ngomongnya satu minggu jadi tapi kemaren sampai dua mingguan. Katanya ada gangguan apa jaringan atau apa gitu.

22. Apakah pelayanan yang telah disediakan di Kantor Balai Desa Lowayu secara keseluruhan dapat memberi kepuasan bagi penggunanya?

Jawaban : Puas ya puas ya mbak soalnya nggak usah jauh-jauh ke kecamatan tadi.

23. Bagaimana ketepatan dan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban :

24. Bagaimana kualitas produk atau dokumen yang dihasilkan di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Kualitasnya baik, cetaknya rapi, cuma kertas yang buat kartu keluarga nya sekarang jadi tipis banget kayak kertas hvs.

25. Pada perkembangan teknologi saat ini, apakah terdapat perubahan signifikan yang ditetapkan ketika melakukan pelayanan? Seperti pendaftaran ketika akan melakukan peminjaman atau pembuatan yang hanya dapat diakses secara online?

Jawaban : Pendaftaran melalui offline semua si mbak, nggak ada yang dari *handphone* gitu.

26. Apa yang menjadi perbedaan atau keunggulan antara pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu dengan pelayanan di tempat lainnya?

Jawaban : Lebih dekat dan antriannya lebih sedikit dari yang biasanya

27. Apa saran dan masukan yang dapat anda diberikan sebagai pengguna terhadap pembaruan pelayanan yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban :

28. Bagaimana kualitas produk yang dihasilkan setelah adanya pembaruan atau penyesuaian dengan era saat ini?

Jawaban :

29. Apakah terdapat faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan anda sebagai pengguna pelayanan peminjaman atau pembuatan dokumen tersebut?

Jawaban : Ada

30. Faktor apa yang menjadi penyebab ketidakpuasan tersebut?

Jawaban : Selesai pembuatan dokumennya lama banget sama tempat tungguanya yang kadang kurang kursinya

INFORMAN 6

NAMA : MA

STATUS : WARGA DESA LOWAYU

1. Apa keuntungan yang diperoleh dari adanya pelayanan publik yang tersedia di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Jelas nggak usah jauh-jauh ya ke kecamatan. Lebih enak aja gitu buatnya deket, tinggal di balai desa situ aja.

2. Apa saja bentuk pelayanan yang anda ketahui di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Setahu saya bisa buat KTP, kartu keluarga, surat izin, sama SKCK.

3. Apa saja bentuk pelayanan yang pernah anda manfaatkan di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Saya pernah ngurus surat izin peminjaman salon, buat KTP, sama SKCK makanya saya tau disitu bisa ngurus apa aja. Kalau ngurus kartu keluarga saya tau soalnya pernah nganterin ibu saya ke balai desa ngurus kartu keluarga.

4. Bagaimana ketentuan yang harus dipenuhi untuk melakukan pelayanan (peminjaman atau pembuatan dokumen)?

Jawaban : Surat izin sama SKCK itu harus ada surat yang diminta dari RT. Cuma kalau surat izin cuma ditambah *fotocopy* kartu keluarga aja, tapi yang SKCK ada tambahan *fotocopy* KTP, kartu keluarga, Akta, sama foto. Nah yang

KTP ini kebetulan punya saya kemarin pembaruan KTP, jadi tinggal bawa KTP lama sama *fotocopy* kartu keluarga.

5. Bagaimana alur atau proses pembuatan dokumen yang anda ketahui?

Jawaban : Kemarin langsung ketempat dulu sih mbak, tanya syaratnya apa aja soalnya saya nggak tau. Trus baru *fotocopy* kartu keluarga sama bawa KTP yang lama tadi ke bagian yang ngurus KTP. Baru nunggu dah tuh KTP selesai.

6. Siapa saja yang dapat mengakses pelayanan yang disediakan di Kantor Balai Desa Lowayu tersebut?

Jawaban : Semua warga lowayu bisa

7. Berapa lama waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen menurut informasi petugas?

Jawaban : Habis nyerahin berkas nih, mas nya ngomong buat di suruh nunggu sekitar 5 menitan udah selesai.

8. Apakah waktu selesainya dokumen tersebut sesuai dengan estimasi waktu yang ditentukan oleh petugas sebelumnya?

Jawaban : KTP saya waktu itu selesai sekitar 10 menitan deh mbak. Tapi itu soalnya ramai ya, kalau nggak salah ada sekitar 10 – 15 orang.

9. Jika tidak sesuai, apa jaminan yang diberikan petugas untuk hal tersebut?

Jawaban : Ya nggak ada, nunggu aja disitu. Pas ngambil juga kata masnya jaringannya sedikit lemot makanya lama.

10. Apakah pelayanan yang telah disediakan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat?

Jawaban : Layanannya mudah. Itu masyarakat kan bebas mau ngurusnya, semua bisa itu.

11. Bagaimana alur pengaksesan layanan peminjaman atau pembuatan dokumen?

Jawaban :

12. Bagaimana kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan peminjaman atau pembuatan dokumen?

Jawaban : Petugasnya cepat tanggap mbak kalau ditanya apa-apa, misal ada yang kurang paham ya dikasih tau sama mbaknya.

13. Apakah pernah terdapat kesalahan dalam penulisan identitas pada dokumen yang selesai diproses?

Jawaban : Kalau punya saya kemarin nggak ada. Semua hasilnya bagus nggak ada yang salah.

14. Apakah anda puas dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan?

Jawaban : Iya saya puas mbak.

15. Faktor apa yang menjadikan anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas?

Jawaban : Petugasnya ramah, kalau ada yang salah juga beliau nggak marah-marah. Cepat tanggap juga, langsung diproses, kalau ada syarat yang salah apa kurang dikasih tau baik-baik itu.

16. Apakah pernah terdapat penggantian petugas pelayanan yang berbeda seperti seharusnya?

Jawaban : Saya baru mengurus KTP kan satu kali ya, jadi nggak tau ada pergantian apa enggak, petugasnya ya tetap itu bapaknya dari awal sampai akhir.

17. Apakah penggantian petugas tersebut berpengaruh terhadap keefektifan pelayanan?

Jawaban : -

18. Bagaimana kondisi atau suasana pelayanan ketika anda sedang memanfaatkan pelayanan?

Jawaban : Ramai banget, saya aja sampai nunggu di motor soalnya nggak cukup tempat nunggunya. Kan itu jadi satu ya sama masyarakat yang mengurus dokumen lainnya.

19. Dalam memanfaatkan pelayanan tersebut apakah anda merasakan kesulitan?

Jawaban : Iya ada

20. Faktor apa yang menyebabkan kesulitan dalam memanfaatkan layanan tersebut?

Jawaban : Sulit nyari tempat nunggunya aja mbak. Kalau pelayanannya ya baguslah, kan tadi saya bilang mudah sama pegawainya enak. Tapi ini tempat duduknya yang kurang luas.

21. Apakah terdapat keluhan mengenai kenyamanan, kecepatan, atau ketepatan ketika melakukan pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Kalau ketepatan soal dokumennya tadi nggak ada masalah mbak. Waktu selesai KTP walau nggak sesuai awal tapi nggak terlalu lama juga. Kalau kenyamanan ya itu tempatnya aja. Ruangnya kan sempit ya mbak, tempat buat yang ngurus KTP sama kartu keluarga itu berhadapan, jadi kadang kalau antriannya panjang ya dempet-dempetan gitu. Apalagi ruang tunggu yang di luar juga dikit itu.

22. Apakah pelayanan yang telah disediakan di Kantor Balai Desa Lowayu secara keseluruhan dapat memberi kepuasan bagi penggunanya?

Jawaban : Kalau soal pelayanannya ya puas mbak, nggak ada masalah yang perlu dipermasalahkan.

23. Bagaimana ketepatan dan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban : Baik baik, petugasnya baik, ramah, tanggap juga.

24. Bagaimana kualitas produk atau dokumen yang dihasilkan di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Kualitasnya bagus. Nggak ada salah cetak, tulisan cetaknya juga bagus.

25. Pada perkembangan teknologi saat ini, apakah terdapat perubahan signifikan yang ditetapkan ketika melakukan pelayanan? Seperti pendaftaran ketika akan melakukan peminjaman atau pembuatan yang hanya dapat diakses secara online?

Jawaban : Tidak ada. Semua pelayanannya langsung ke balai desa aja. Berkas persyaratannya juga langsung bisa ke bagian pelayanannya aja mbak.

26. Apa yang menjadi perbedaan atau keunggulan antara pelayanan di Kantor Balai Desa Lowayu dengan pelayanan di tempat lainnya?

Jawaban : Kayaknya sama aja mbak. Cuma disini kan lebih dekat jadi ya lebih enak aja gitu. Terus petugasnya juga enak yang disini, disana ibu-ibu yang melayani pembuatan KTP nya judes.

27. Apa saran dan masukan yang dapat anda diberikan sebagai pengguna terhadap pembaruan pelayanan yang ada di Kantor Balai Desa Lowayu?

Jawaban : Dari pelayanan nya mungkin kualitas internetnya aja yang diperbarui, lemot atau tidaknya kan tergantung kualitas jaringan ya mbak. Terus juga tempat nunggu sama ruangnya itu loh, biar nggak susah kalau mau duduk ngantri.

28. Bagaimana kualitas produk yang dihasilkan setelah adanya pembaruan atau penyesuaian dengan era saat ini?

Jawaban : -

29. Apakah terdapat faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan anda sebagai pengguna pelayanan peminjaman atau pembuatan dokumen tersebut?

Jawaban : Ada

30. Faktor apa yang menjadi penyebab ketidakpuasan tersebut?

Jawaban : Seperti keluhan saya yang tadi mbak, yang soal tempat kenyamanan yang tadi.

Lampiran 5: Dokumentasi

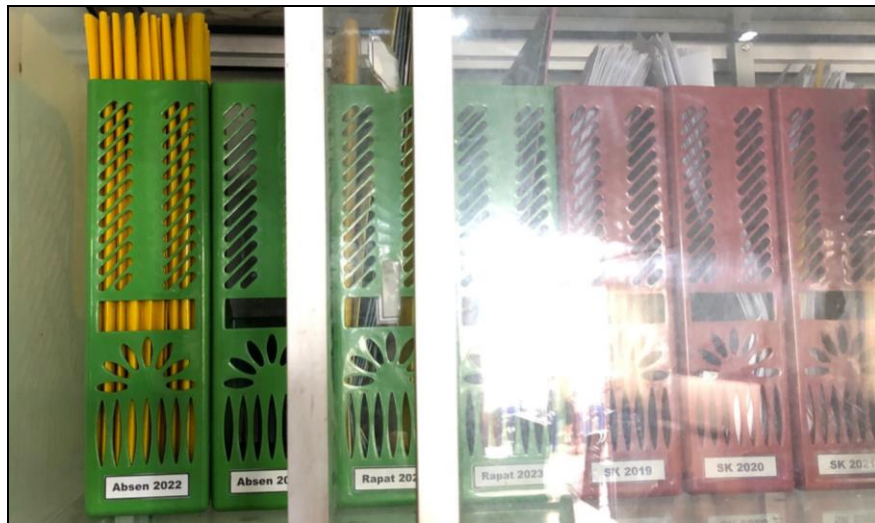
Gambar 6.1 : Penyimpanan Surat Masuk dan Keluar



Gambar 6.2 : Etalase Penyimpanan Arsip



Gambar 6.3 : Tempat Pelayanan Umum



Gambar 6.4 : Tempat Penyimpanan Arsip Absen



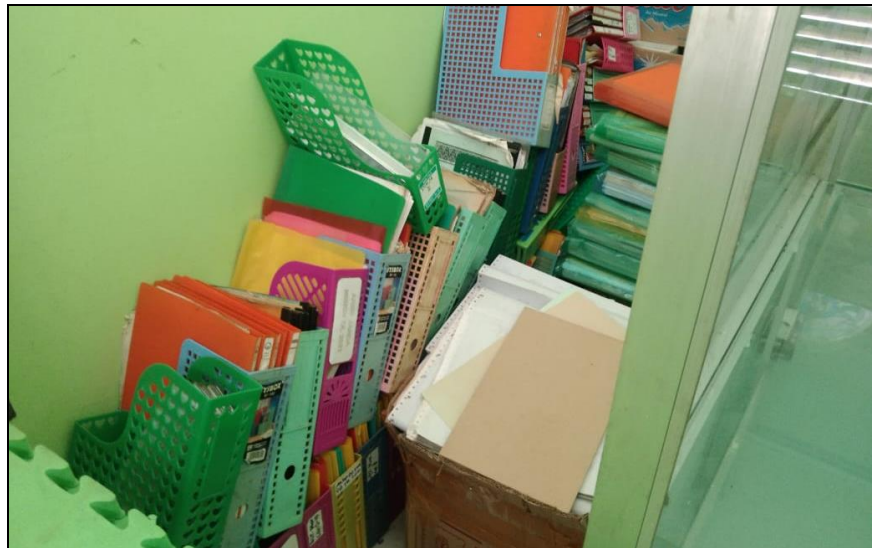
Gambar 6.5 : Lemari Penyimpanan Arsip



Gambar 6.6 : Tempat Penyimpanan Arsip



Gambar 6.7 : Penyusutan Arsip di Gudang



Gambar 6.8 : Penyusutan Arsip di Gudang