

Strategi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dalam Meningkatkan Mutu Layanan: Studi Kasus Subdirektorat Layanan Arsip*Strategy of National Archives of the Republic of Indonesia (ANRI) in Improving Service Quality: Case Study Sub Directorate of Archive Services*

Fitria Irmalasari¹, Nina Mayesti
Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia

Abstrak

Minimnya layanan yang diberikan di beberapa lembaga informasi menjadi salah satu penyebab semakin berkurangnya minat pengguna dalam mencari informasi kearsipan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi yang digunakan oleh Arsip Nasional RI dalam meningkatkan mutu layanan arsip. Selain itu, peneliti ingin mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan layanan di Subdirektorat layanan Arsip Nasional RI. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan ialah kualitatif yang bersifat deskriptif. Sedangkan metode penelitian yang digunakan ialah studi kasus dengan melakukan wawancara, observasi, serta analisis dokumen. Penelitian ini memaparkan upaya yang dilakukan Arsip Nasional RI dalam meningkatkan mutu pelayanan di bidang kearsipan. Kesimpulan dari penelitian ini ialah Arsip Nasional RI melalui Subdirektorat Layanan Arsip melakukan program dan inovasi layanan lebih berorientasi terhadap kebutuhan pengguna yang dirumuskan melalui strategi layanan arsip. Penerapan strategi layanan arsip ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan bagi pengguna.

Kata kunci: Layanan, arsip, strategi layanan, ANRI

Abstract

This study discuss about the strategy of National Archives on improving the quality of archival services. The main problems of this study are how the strategy of Sub-Directorate of Archives Services on improving the quality services and what the factor that can influence the quality services. This study aimed to describe the services' strategy that is undertook by National Archives of The Republic of Indonesia. This research's method is qualitative-descriptive through a case-study approach. The conclusion of this research shows, are: Develop of human resources through the delegation to enroll some education and training, ISO 9001:2008 certification about Management Quality's System, integrated static archives services' innovation, usage of technology, synergy of institutions, service of static archiving usage facilitated, and efficiency of archive services time's period. The factors that influence the improvement of quality services are human resources, tools and infrastructures, and the availability of the archive.

Keywords: Archive Services, strategy of services, ANRI

¹ Korespondensi: Fitria Irmalasari. Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Indonesia. Alamat: Jalan Prof. Dr. Soemardjan Kampus Universitas Indonesia, Depok. Email: fitriairmalasari144@gmail.com

Strategi layanan di lembaga informasi merupakan salah satu pembahasan yang menarik untuk dikaji, khususnya lembaga informasi bidang kearsipan yang bergerak dalam menawarkan jasa layanan terhadap pengguna. Kebutuhan masyarakat terhadap layanan di era informasi ini cenderung mengalami tuntutan yang semakin tinggi, khususnya layanan informasi yang bermutu. Salah satu lembaga informasi adalah lembaga arsip, sehingga memiliki peranan penting dalam hal fungsi, tugas, dan tanggungjawab dalam mengelola arsip sebagai dokumen yang vital. Adapun yang dimaksud lembaga informasi, yaitu melingkupi perpustakaan, arsip, museum, serta pusat informasi dan tujuan lembaga informasi adalah untuk menyediakan sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat (Laksmi, dkk.: 2012). Pengertian lembaga kearsipan berdasarkan Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan adalah lembaga yang memiliki fungsi, tugas, dan tanggungjawab di bidang pengelolaan arsip statis dan pembinaan kearsipan. Oleh sebab itu, lembaga arsip yang juga disebut lembaga informasi memiliki tanggungjawab dalam mengelola dokumen arsip untuk kepentingan pemerintahan, pembangunan, penelitian, dan ilmu pengetahuan untuk kesejahteraan rakyat sesuai perundang-undangan dan kaidah-kaidah kearsipan demi kesejahteraan rakyat.

Strategi layanan sepatutnya diselenggarakan sesuai dengan visi misi organisasi dan juga diselaraskan dengan kebutuhan pengguna, mengingat karakteristik kebutuhan pengguna dalam mencari informasi tentu akan berbeda-beda. Strategi merupakan rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Keluhan mengenai minimnya layanan masih terjadi di beberapa masyarakat yang beranggapan bahwa mutu layanan publik yang diberikan di beberapa lembaga kearsipan masih minim. Penyediaan layanan kepada masyarakat cenderung masih kurang memenuhi harapan – salah satunya ditandai oleh minimnya kesadaran dalam memperhatikan setiap kebutuhan pengguna. Hal tersebut menjadi salah satu alasan hadirnya lembaga kearsipan hingga saat ini masih belum juga dapat mendekati penggunanya, sehingga lembaga kearsipan masih terus memiliki “pekerjaan rumah” dalam merancang strategi untuk meningkatkan mutu layanan terhadap pengguna secara tepat.

Penyediaan layanan arsip merupakan suatu proses dalam memberikan informasi yang menjembatani antara pengguna sebagai pihak yang membutuhkan informasi dengan arsiparis selaku pihak yang memberikan informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa arsiparis dan pengguna merupakan elemen yang saling memiliki ketergantungan dan diharapkan selama proses layanan dapat terjadi simbiosis mutualisme (hubungan yang saling menguntungkan) antara lembaga kearsipan dengan pengguna; konkretnya bahwa lembaga arsip sebagai penyedia informasi dan pengguna sebagai objek yang membutuhkan informasi.

Penelitian ini dilakukan di lembaga pengelola kearsipan yaitu Arsip Nasional RI (ANRI) dengan konsentrasi penelitian di Subdirektorat Layanan Arsip. Arsip Nasional RI merupakan lembaga pengelola arsip statis; banyaknya koleksi arsip yang bernilai sejarah dan vital dapat berfungsi untuk kelangsungan kehidupan bernegara sekaligus untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Adapun peraturan yang lebih spesifik mengenai salah satu fungsi kelembagaan Arsip Nasional RI, yaitu sebagai penyelenggara kearsipan nasional yang tertera pada Peraturan Kepala Arsip Nasional RI Nomor 40 Tahun 2015, yaitu meningkatkan kualitas layanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang otentik dan terpercaya. Dengan demikian, Arsip Nasional RI mempunyai kedudukan yang penting dalam mendukung pemerintah karena mengelola dokumen arsip vital yang berfungsi sebagai memori kolektif bangsa.

Adapun sistem pelayanan yang tersedia di Arsip Nasional RI kepada publik bersifat nonprofit dan menerapkan sistem *close access*, dimana pengunjung terlebih dahulu akan berhadapan dengan arsiparis ketika mencari informasi. Hal ini akan menimbulkan implikasi, salah satunya akan terjadi penilaian yang beraneka ragam dari para pengguna mengenai kepuasan layanan yang diberikan arsiparis di Subdirektorat Layanan Arsip. Peneliti mengamati bahwasanya terdapat keunikan layanan yang diterapkan oleh Subdirektorat Layanan Arsip, yaitu hubungan antara pengguna dan arsiparis terlihat cukup dekat – Hal ini tercermin dari pola komunikasi yang dibangun bersifat kultural, yaitu arsiparis terlihat bersahabat ketika melayani penggunaannya. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa lembaga Arsip Nasional RI, khususnya di Subdirektorat Layanan Arsip sedang berkonsentrasi terhadap strategi peningkatan mutu layanan terhadap pengguna, hal ini menjadi penting karena Subdirektorat Layanan Arsip menjadi pintu gerbang utama layanan publik pada organisasi Arsip Nasional RI.

Dengan demikian, berangkat dari latar belakang tersebut, dapat dipahami bahwa mengelola arsip sama halnya dengan mengelola ilmu pengetahuan, sehingga keberadaan arsip sangat penting untuk dapat diakses oleh publik. Sebagai lembaga publik, lembaga arsip juga diharapkan mampu “merebut hati” masyarakat dan menjadikannya sebagai pengguna informasi potensial. Lalu, bagaimana strategi Subdirektorat Layanan Arsip, Arsip Nasional RI dalam meningkatkan mutu layanan terhadap pengguna?.

Melalui strategi mutu layanan yang optimal diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan khazanah arsip sekaligus dapat mengembangkan pemanfaatan ilmu pengetahuan. Dengan demikian, melalui optimalisasi pemanfaatan arsip, masyarakat dapat mengetahui sejarah perjalanan bangsa dari waktu ke waktu, sehingga akan dicapai kesadaran bangsa dan mendorong terciptanya inovasi, demi mencapai masyarakat yang semakin kompetitif, produktif, dan progresif. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menciptakan masyarakat berbasis informasi dan pengetahuan.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah studi kasus. Pengambilan informan menggunakan *Purposive sampling* dengan data sebagai berikut:

Tabel 1. Data Informan

Nama	Lulusan	Jabatan
Mira Puspita Rini	S2 Ilmu Sejarah, Universitas Diponegoro	Kepala Subdirektorat Layanan Arsip
Nia Pertiwi	S1 Sastra Belanda, Universitas Indonesia	Arsiparis
Euis Fajar	Magister Ilmu Sejarah S1 Ilmu Kearsipan, Universitas Gadjah Mada	Arsiparis Arsiparis
Rudi Andi Syahputra	S2 Ilmu Kearsipan, Universitas Leiden	Arsiparis
Desi Susanti Kintan Lestari	Pengguna (user)	

Penelitian ini dilakukan di Subdirektorat Layanan Arsip, Arsip Nasional RI. Subdirektorat Layanan Arsip, Arsip Nasional RI berlokasi di Gedung A Lantai 1, Jalan Ampera Raya No. 7, Cilandak, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama 3 (dua) bulan, yaitu pada bulan Februari sampai dengan April 2016. Dalam memperoleh data-data selama berlangsungnya penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi, analisis dokumen, serta analisis data.

Hasil

Pengertian Arsip

Berdasarkan Undang-undang No. 43 tahun 2009 tentang Kearsipan pada pasal 1 ayat (2) pengertian arsip adalah:

“Rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara”.

Kegunaan arsip sebagai sarana informasi sangat penting karena di dalamnya memuat informasi terekam dan merupakan endapan informasi atas kegiatan-kegiatan organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa arsip sebagai dokumen bukti pertanggungjawaban.

Lembaga Kearsipan

Lembaga kearsipan merupakan salah satu lembaga informasi yang memiliki tugas, pokok, dan fungsi dalam mengelola dokumen arsip sesuai perkembangan dan kebutuhan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 105 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Arsip, yaitu terdiri dari Arsip Nasional RI, Lembaga Kearsipan Provinsi, dan Lembaga Kearsipan Kabupaten/Kota. Mengutip dari Jurnal Kearsipan ANRI. Pada abad ke-21 ini pengertian lembaga kearsipan telah mengalami pergeseran makna, yakni tidak lagi menjadi tempat perawatan arsip kuno, melainkan menjadi arsip *virtual* yang dapat dijangkau para peneliti secara lebih mudah (Krihanto: 2008). Arsip Nasional RI adalah lembaga Pemerintahan Pusat yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dibidang kearsipan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya Krihanto menjelaskan bahwa konsep lembaga kearsipan terus mengalami perubahan dan perkembangan dari waktu ke waktu, berubah dan senantiasa beradaptasi dengan zaman. Hadirnya lembaga arsip menjadi mediator dalam menciptakan memori kolektif bangsa. Menurut Azmi, lembaga kearsipan memiliki kewajiban dalam melestarikan dan mengaktualisasikan arsip statis sebagai bahan pertanggungjawaban nasional dan warisan budaya bangsa dalam rangka pembentukan jati diri bangsa.

Penyelenggaraan lembaga kearsipan harus dilakukan dengan penuh kesadaran demi menciptakan arsip maupun proses pembangunan memori sosial. Kesadaran tersebut akan menyebabkan implikasi yang dapat menyeimbangkan fungsi-fungsi, aktivitas, organisasi, maupun rekaman kegiatan dalam kurun waktu tertentu yang kemudian dimasukkan sebagai memori kolektif.

Layanan

Gronroos (1990) mengemukakan bahwa layanan (*service*) sebagai suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas, terjadi interaksi dengan seseorang atau mesin secara fisik dan

penyediaan kepuasan pengguna. Dalam pengertian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa layanan berkaitan erat dengan pencapaian kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Adapun Boediono (2003) mengungkapkan bahwa layanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Layanan Kearsipan (*Archive Services*) merupakan layanan publik yang telah dijadikan sebagai pembahasan di atas merupakan gerbang terdepan dari pengelolaan arsip di lembaga kearsipan. Unit layanan arsip merupakan salah satu divisi dalam suatu lembaga informasi yang bertugas menyediakan akses layanan kepada pengguna selaku konsumen informasi (Krihanto: 2008). Undang-undang Kearsipan menjelaskan mengenai salah satu tujuan dari penyelenggaraan kearsipan adalah untuk meningkatkan mutu layanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang otentik dan terpercaya. Tujuan ini mensyaratkan bahwa salah satu karakteristik dokumen arsip sifatnya unik dan otentik, sehingga lembaga dituntut untuk mengelola arsip secara terstruktur dan sistematis agar dapat diakses untuk kepentingan publik dan dapat dilayankan secara optimal.

Layanan arsip merupakan kegiatan memberikan akses arsip kepada pengguna untuk kepentingan penelitian dan ilmu pengetahuan. Layanan arsip dilakukan sebagai sarana atau jembatan antara kebutuhan informasi pengguna dengan informasi yang tersedia di lembaga arsip. Mengutip pernyataan dari (Nawawi: 2010) bahwa sistem pengelolaan arsip memegang peranan penting bagi jalannya suatu organisasi untuk memberikan layanan prima. Layanan arsip harus akurat, relevan dan tepat guna. Oleh sebab itu, layanan arsip yang diberikan seyogyanya dapat mudah diakses oleh publik, bermanfaat, dan responsif ketika memberikan layanan terhadap pengguna.

Manajemen Strategi (*Strategic Management*)

Secara umum, setiap organisasi memiliki manajemen strategi yang dirancang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Strategi yang telah diterapkan oleh suatu organisasi merupakan suatu upaya untuk menyesuaikan kemampuan dan sumber daya yang ditujukan untuk menyesuaikan kemampuan dan sumber daya organisasi dengan kesempatan yang terdapat dalam lingkungan eksternalnya. Strategi yang diterapkan dalam organisasi seyogyanya langsung mengarah pada pembentukan kekuatan dalam organisasi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen (pengguna). Organisasi dalam melaksanakan aktivitasnya memerlukan strategi yang akan mendukung dan menjaga dinamika organisasi. Adapun pengertian (Pearch & Robinson: 1997) dalam (Fathur Rohman: 2011) manajemen strategi adalah sekumpulan keputusan dan tindakan yang menghasilkan perumusan (formulasi) dan pelaksanaan (implementasi) rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai sasaran organisasi. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa manajemen strategi mengacu pada kumpulan atau serangkaian tindakan yang mengakibatkan keputusan-keputusan yang kemudian menghasilkan rencana-rencana sistematis dalam jangka waktu tertentu demi mencapai tujuan (*goal*) organisasi.

Rangkuti, Freddi (2006) menjelaskan bahwa strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Selanjutnya dalam penjelasan ini dijelaskan bahwa konsep strategi terus-menerus berkembang. Selanjutnya diungkapkan bahwa strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus dan dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pengguna di masa depan. Dalam hal ini terjadinya inovasi pasar baru dan perubahan pola pengguna memerlukan kompetensi inti (*core competencies*).

Implementasi Strategi Peningkatan Mutu Layanan

1). Peningkatan Kompetensi SDM melalui DIKLAT: Upaya yang dilakukan oleh Subdirektorat Layanan Arsip dalam mengembangkan SDM adalah pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (Selanjutnya disingkat menjadi DIKLAT) yang dilaksanakan secara berkala. Pelaksanaan tersebut dilakukan melalui kerjasama antara Subdirektorat Hubungan Masyarakat Arsip Nasional RI dengan Subdirektorat Layanan Arsip yang kemudian pelaksanaannya dikoordinir oleh Direktorat Kepegawaian, Arsip Nasional RI. Pengembangan *skill* kompetensi SDM merujuk kepada Keputusan Direktur Pemanfaatan Arsip Nasional RI Nomor KN.05.01/03/2010 tentang Standar Pengembangan Kualitas Pegawai Subdirektorat Layanan Arsip yang menetapkan bahwa standar pengembangan kualitas layanan arsip dengan memberikan kebebasan dan keleluasaan kepada seluruh pegawai negeri sipil di lingkungan Subdirektorat Layanan Arsip untuk mengikuti pelatihan, kursus-kursus, dan pendidikan khusus atau penyeteraan yang akan menunjang kualitas layanan prima. Dengan demikian, dapat diperoleh kesimpulan bahwa pengembangan *skill* SDM di Subdirektorat Layanan Arsip adalah suatu konsentrasi utama sebagai strategi peningkatan mutu layanan arsip.

2). Sertifikasi ISO 9001: 2008 tentang Sistem Manajemen Mutu: Sebagai langkah merumuskan strategi dalam peningkatan standar mutu layanan publik, sejak tanggal 15 Agustus 2011, Arsip Nasional RI, telah mengadopsi standar Internasional organisasi, yaitu ISO 9001: 2008 tentang Sistem Manajemen Mutu. Subdirektorat Layanan Arsip telah berhasil memperoleh sertifikat ISO 9001: 2008 dengan kriteria layanan publik. Penerapan ISO 9001: 2008 berpengaruh terhadap manajerial layanan yang terstruktur dan sistematis.

Penerapan ISO 9001: 2008 ini membawa pengaruh positif terhadap organisasi Subdirektorat Layanan Arsip, yaitu semakin meningkatkan konsistensi layanan prima terhadap pengguna, salah satu implementasinya adalah dokumen/*record* tentang standar layanan semakin lengkap. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 secara garis besar dibangun atas delapan prinsip, yaitu: fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, pendekatan pada sistem manajemen, perbaikan secara terus-menerus, pendekatan faktual, dan hubungan yang saling menguntungkan.

3). Inovasi Layanan Arsip Terpadu: Subdirektorat Layanan Arsip terus melakukan inovasi untuk perbaikan organisasi, salah satu yang dilakukannya yaitu dengan menggunakan Standar Internasional ISO 9001: 2008 yang bertujuan sebagai upaya konsistensi menyelenggarakan layanan kearsipan. Perwujudan dari standar ISO 9001: 2008 menimbulkan suatu gagasan baru di Subdirektorat Layanan Arsip, yaitu dengan menyelenggarakan inovasi layanan arsip terpadu.

Penyelenggaraan inovasi layanan terpadu ini ditandai dengan adanya persyaratan kelengkapan dokumen arsip yang mengikuti standar Internasional. Kelengkapan dokumen, seperti penyediaan formulir *database* bagi pengguna menjadi unsur penting yang dapat dijadikan sebagai data pengguna. Penyelenggaraan inovasi layanan arsip berkaitan dengan *database* pengguna selama proses layanan – yaitu ketika pengguna meminta layanan khazanah arsip, melakukan peminjaman dan pengembalian arsip, serta verifikasi integritas arsip statis. Proses tersebut dilakukan dari awal pengguna berkunjung hingga selesai menggunakan khazanah arsip, data pengguna yang berkunjung mencari arsip ke Subdirektorat Layanan Arsip seluruhnya dibuatkan bukti rekamannya (*record*), sehingga dengan penyelenggaraan tersebut terdapat sarana kontrol untuk tertib administrasi. Database yang diperoleh dipergunakan dengan tujuan sebagai sarana evaluasi untuk mengetahui informasi pengguna dalam mencari arsip. Inovasi layanan arsip terpadu ini merupakan suatu kebijakan dari Subdirektorat Layanan Arsip yang dibantu oleh pihak ketiga sebagai sarana

layanan arsip terpadu. Berikut ini adalah salah satu wujud dari inovasi layanan arsip terpadu yang menjelaskan salah satu tampilan database/record dari pengguna khazanah arsip.



Gambar 1. Bentuk record pengguna khazanah arsip ANRI

Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Subdirektorat Layanan Arsip ini adalah dengan membuat database atau *record* pengguna yang telah melakukan kunjungan ke Arsip Nasional RI. Salah satu wujud inovasi ini adalah membuat aplikasi yang dibuat pada tahun 2016 ini, aplikasi ini secara khusus berisi informasi *database* pengguna. Setiap pengguna yang berkunjung ke Subdirektorat Layanan Arsip akan di *update* datanya apabila melakukan peminjaman arsip. Aplikasi ini bertujuan untuk mengetahui sekaligus dapat menjadi sarana kontrol bagi “siapa meminjam arsip apa” di Subdirektorat Layanan Arsip.

4). Pemanfaatan Teknologi: Dewasa ini, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi suatu peluang organisasi dalam menyebarkan informasi secara komprehensif tanpa ada sekat. Sebagian masyarakat bahkan telah mengenal teknologi sebagai kebutuhan sehari-hari untuk mengakses berbagai sumber informasi. Atas gejala tersebut, lembaga kearsipan seyogyanya mengambil peluang untuk memanfaatkan teknologi sebagai strategi layanan informasi kearsipan. Oleh sebab itu, Subdirektorat Layanan Arsip melakukan dua tindakan dalam menerapkan strategi dalam meningkatkan layanan publik melalui pemanfaatan teknologi, yaitu: a). Sarana Penelusuran Arsip: Arsip Nasional RI melalui Subdirektorat Layanan Arsip memanfaatkan teknologi sebagai strategi dalam meningkatkan mutu layanan arsip. Pemanfaatan teknologi diimplementasikan dengan menggunakan sarana Wi-Fi, komputer, serta aplikasi sistem informasi kearsipan yang disebut Sistem Informasi Kearsipan Statis (Selanjutnya disingkat menjadi SIKS). SIKS merupakan model aplikasi yang dapat dipergunakan dalam pengelolaan arsip statis bagi lembaga kearsipan. Penyelenggaraan SIKS di Subdirektorat Layanan Arsip telah berjalan efektif sejak tahun 2009. Hingga tahun 2016, arsip yang dapat diakses melalui SIKS yaitu arsip periode republik. Penerapan SIKS ini merujuk pada Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2009 tentang Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis dan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Statis

Selain itu, menurut data anggaran laporan tahunan Subdirektorat Layanan Arsip tahun 2015, dijelaskan bahwa telah dilakukan pembuatan basis data dan digitalisasi sarana bantu penemuan arsip statis yang dilakukan dengan cara mengidentifikasi 500 buku inventaris/daftar/*guide* sarana bantu penemuan arsip yang belum memiliki file digital. Upaya ini dilakukan agar dokumen arsip dapat ditemukan secara efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi untuk mengakses arsip statis tersebut merujuk kepada Peraturan Kepala ANRI Nomor 28 tahun 2011 tentang Pedoman dan Akses Layanan Arsip, yang dimaksud akses arsip statis adalah ketersediaan arsip statis sebagai hasil dari kewenangan hukum dan otorisasi legal serta keberadaan sarana bantu untuk mempermudah penemuan dan pemanfaatan arsip.

b). Publikasi Layanan melalui Media Online dan Media Mass: Dewasa ini kita telah memasuki masyarakat era informasi, dimana masyarakat bertindak sebagai konsumen informasi. Keterbatasan waktu dan tempat bagi masyarakat untuk berkunjung ke lembaga arsip, membuat lembaga Arsip Nasional RI senantiasa memasifkan publikasi lembaga secara *online*, khususnya publikasi mengenai layanan di Subdirektorat Layanan Arsip. Dalam upaya penyebaran dan pemanfaatan kearsipan, Subdirektorat Layanan Arsip melaksanakan publikasi secara *online*, salah satunya *via* media massa dan *website* anri.go.id, Subdirektorat Layanan Arsip mendeskripsikan segala jenis layanan publik bagi pengguna.



Gambar 2. Jenis layanan publik di Arsip Nasional RI

Sumber: www.anri.go.id

Adapun publikasi lainnya dilakukan melalui media massa. Publikasi ini tidak dilakukan secara berkelanjutan, tetapi hanya pada *event-event* tertentu berdasarkan kebutuhan.

5). Sinergi Antar Lembaga: Dalam upaya peningkatan mutu layanan bagi pengguna, Subdirektorat Layanan Arsip melakukan sinergi kerjasama, baik dengan internal maupun eksternal. Hingga tahun 2016 ini, terdapat lima instansi pemerintahan yang menjadi mitra *business process* di Subdirektorat Layanan Arsip. Hingga tahun 2016 ini, kerjasama yang dilakukan dalam meningkatkan mutu layanan arsip terhadap pengguna yaitu melaksanakan *business process* dengan enam lembaga, antara lain: PBNU, Perpustakaan Nasional RI, BPHN, BPN, Mabes TNI, dan Balai Harta Peninggalan. Menurut informan Mira, kegiatan sinergi ini meliputi pembenahan arsip apabila diperlukan dan menginformasikan khazanah arsip yang tersedia di lembaga terkait, namun tidak dilakukan sistem perjanjian (*MOU*). Kegiatan kerjasama ini menghasilkan kerjasama yang saling menguntungkan yang salah satunya apabila terdapat dokumen arsip di lembaga mitra, maka arsiparis Subdirektorat Layanan Arsip akan mengarahkan pengguna untuk menindaklanjuti pencarian arsip di lembaga yang disesuaikan dengan kebutuhan informasi pengguna.

6). Fasilitasi Teknis Layanan Pemanfaatan Arsip Statis: Untuk meningkatkan jumlah dan minat pengguna dalam mencari arsip, maka Subdirektorat Layanan Arsip mengimplementasikan strategi layanan melalui fasilitasi teknis layanan pemanfaatan arsip statis. Kegiatan fasilitasi teknis pemanfaatan arsip yaitu memberikan informasi mengenai pemanfaatan arsip terhadap pengguna. Kegiatan ini mengutus beberapa staf Subdirektorat Layanan Arsip untuk memberikan fasilitasi ke perguruan tinggi tujuan yang telah memenuhi kesepakatan, sehingga sifatnya layanan untuk eksternal. Fasilitasi pemanfaatan arsip statis bertujuan untuk memberikan layanan umum secara terintegrasi yang berisi tentang bagaimana memanfaatkan arsip serta memberikan informasi prosedur peminjaman arsip di Subdirektorat Layanan Arsip. Universitas yang berhak memperoleh layanan fasilitasi salah satu syaratnya adalah perguruan tinggi yang memiliki program studi ilmu sejarah.

Berikut ini adalah hasil laporan penelitian oleh Subdirektorat Layanan Arsip mengenai peningkatan jumlah pengguna arsip statis sejak tahun 2010 hingga 2014:

Tabel 2. Fluktuasi Jumlah Pengguna WNA & WNI tahun 2010 s.d 2014

Tahun	Pengguna Negeri (orang)	Dalam Negeri (orang)	Pengguna Luar Negeri (orang)	Total (orang)
2010	2.771		322	3.093
2011	3.032		246	3.278
2012	3.319		207	3.526
2013	3.346		301	3.647
2014	4.140		293	4.433

Sumber: Data Laporan Tahunan Subdirektorat Layanan Arsip

Dengan demikian, dapat diperoleh kesimpulan bahwa kegiatan fasilitasi pemanfaatan layanan arsip statis merupakan strategi jitu yang berdampak pada semakin meningkatnya kuantitas pengguna dari tahun ke tahun dalam melakukan penelusuran arsip. Akibat dari hal tersebut, berdampak positif pada peningkatan mutu layanan yang semakin optimal karena pengguna semakin menaruh minat terhadap pengetahuan kearsipan.

7). Penataan Layanan Publik: Penataan layanan publik merupakan salah satu strategi Subdirektorat Layanan Arsip untuk meningkatkan layanan pemanfaatan arsip statis. Berdasarkan keterangan program kerja laporan tahun 2015, kegiatan ini berupa penyelenggaraan sosialisasi dengan materi standar layanan publik yang dilaksanakan melalui seminar dengan sistem *Focus Group Discussion* (Selanjutnya disingkat menjadi FGD) standar layanan publik dan juga monitoring kebutuhan pengguna. Pada tahun 2015, penataan layanan publik dilaksanakan dengan narasumber dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi dan ORI (Ombudsman Republik Indonesia), sedangkan untuk tahun anggaran 2016 direncanakan yang akan menyampaikan kegiatan ini adalah Kementerian Komunikasi dan Informatika. Adapun target peserta yang diberi kesempatan memperoleh materi penataan layanan Publik, yaitu 60 orang peserta FGD (*Focus Group Discussion*) Standar Pelayanan Publik dan 60 orang peserta monitoring kebutuhan pengguna.

8). Efisiensi Jangka Waktu Layanan Arsip: Penerapan jangka waktu layanan adalah salah satu strategi yang dirancang oleh Subdirektorat Layanan Arsip untuk mengatur alokasi waktu peminjaman arsip kepada pengguna secara efisien. Jangka waktu penggandaan akan disesuaikan dengan permintaan jumlah dokumen arsip yang digandakan. Dikutip dari (Standar Pelayanan Arsip Statis, ANRI: 2015) secara umum, jangka waktu penggandaan penyelesaian berdasarkan jenis arsip adalah sebagai berikut: a). Arsip kertas dan daftar

pustaka 60 menit; b). Arsip kertas dengan metode scan 2 x 24 jam; c). Arsip foto 2 x 24 jam; d). Arsip microfilm 1 x 24 jam; e). Arsip film 2 x 24 jam. f). Arsip rekaman suara 2 x 24 jam

Selain pada enam jenis khazanah arsip di atas, Subdirektorat Layanan Arsip menawarkan kemudahan dan efisiensi waktu, yaitu terdapat 13 khazanah yang dijamin bahwa arsip akan diperoleh dalam jangka waktu sekitar 30 menit. Hanya dengan waktu 30 menit, khazanah arsip yang diminta dapat sampai ke tangan pengguna. Berikut ini adalah janji layanan yang dijadikan kebijakan Arsip Nasional RI:

Janji layanan: “Pemesanan arsip akan tersedia dalam waktu 30 menit”

Kebijakan jangka waktu layanan ini diterapkan oleh Subdirektorat Layanan Arsip yang berpedoman kepada standar internasional ISO 9001: 2009 sebagai upaya untuk mencapai konsistensi dan efisiensi waktu dalam rangka memudahkan pengguna.

Penerapan jangka waktu layanan di Subdirektorat Layanan Arsip tersebut telah disesuaikan dengan komponen sumber daya yang ada. Hal ini merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 mengenai pedoman penyusunan standar pelayanan publik mengenai analisis waktu penyelesaian pelayanan bahwa waktu penyelesaian pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi pengalaman, harapan penerima layanan, dan kemampuan internal. Penetapan penyelesaian pelayanan perlu memperhatikan jumlah staf, sarana dan prasarana yang dimiliki, beban kerja, tahapan proses pelayanan, kemampuan dan keterampilan SDM pelayanan, dan keterkaitan proses layanan dengan instansi lain.

Faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan

Arsip Nasional RI sebagai lembaga penyedia jasa yang berorientasi terhadap kepentingan publik dan merupakan penyedia jasa layanan nonprofit, sehingga memiliki tanggungjawab untuk memberikan layanan prima terhadap masyarakat.

Selanjutnya, dalam kesempatan Sarasehan di Arsip Nasional RI, Deputi Konservasi Arsip Nasional RI, berpesan agar para pelayan Arsip Nasional RI harus terus meningkatkan mutu layanan agar pengguna arsip memperoleh kepuasan dalam memanfaatkan arsip baik untuk penelitian, proses pendidikan dan sebagainya, karena kepuasan pelanggan merupakan tujuan paling utama. Selain itu, dalam meningkatkan mutu layanan Subdirektorat Layanan Arsip juga berupaya mewujudkan transparansi dan akuntabilitas organisasi terhadap publik selaku pengguna arsip. Penyediaan layanan prima adalah salah satu bentuk profesionalitas dan konsistensi lembaga publik dalam meningkatkan mutu layanan. Menurut pernyataan dari informan serta mengutip dari berbagai sumber literatur di Subdirektorat Layanan Arsip, diketahui bahwasanya faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan layanan, antara lain: Sumber Daya Manusia (selanjutnya disingkat menjadi SDM), Sarana dan Prasarana, dan Ketersediaan Arsip. Berikut ini rincian penjelasannya:

1). Sumber Daya Manusia: SDM kearsipan merupakan pengelola kearsipan yang menjadi suatu unsur pendukung keberhasilan mutu layanan. Secara umum, SDM kearsipan dapat dikelompokkan menjadi pengambil keputusan, pembina kearsipan, dan tenaga pelaksana kearsipan. SDM yang menjadi arsiparis di Subdirektorat Layanan Arsip adalah individu yang telah memenuhi standar kriteria pendidikan dan pelatihan layanan kearsipan. SDM yang memiliki kompetensi tinggi dapat menjadi nilai tambah (*added value*) bagi organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa SDM adalah suatu investasi dan aset strategis di Subdirektorat Layanan Arsip. Apabila SDM memiliki kompetensi *skill* yang baik, maka secara langsung akan berdampak pada meningkatnya mutu layanan di Subdirektorat Layanan Arsip. Untuk meningkatkan *skill* kompetensi, diperlukan pemberdayaan SDM yang harus

terus dibekali – baik dari aspek pendidikan maupun pelatihan secara berkesinambungan. Kasmir (2006: hlm. 34) menyatakan bahwa karakteristik layanan publik yang baik yaitu memiliki sumber daya manusia yang kompeten dalam memberikan layanan terhadap pengguna.

2). Sarana dan Prasarana: Sarana dan prasarana adalah faktor kedua yang menunjang keberhasilan mutu layanan di Subdirektorat Layanan Arsip. Sarana dan prasarana juga digunakan sebagai alat bantu agar memudahkan menemukan penelusuran dokumen arsip. Sarana dan prasarana sebagai alat bantu agar dokumen arsip ditemukan secara efektif dan efisien. Sejauh ini, alat bantu penelusuran arsip, seperti pemanfaatan teknologi sudah cukup berjalan efektif, penggunaannya sejak tahun 2005, sedangkan efektivitas pemanfaatannya digunakan sejak tahun 2009.

SIKS (Sistem Informasi Kearsipan Statis) yang dijadikan sebagai alat penelusuran arsip secara digital yang dapat diakses oleh pengguna ketika berkunjung ke Subdirektorat Layanan Arsip. SIKS juga merupakan suatu aplikasi yang dapat digunakan untuk menangani pengelolaan arsip secara digital. SIKS buatan Arsip Nasional RI juga dapat membantu memudahkan temu kembali (*retrieval information*) dokumen arsip secara cepat.

3). Ketersediaan Arsip: Ketersediaan arsip merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu layanan. Koleksi khazanah arsip ANRI yang dapat diakses oleh pengguna, yaitu dari tahun 1602 hingga tahun 2010. Adapun jenis arsip yang tersedia di Arsip Nasional RI, terbagi menjadi dua yaitu arsip konvensional dan arsip media baru. Arsip konvensional terdiri dari: arsip kertas dan arsip kartografik, sedangkan arsip media baru terdiri dari arsip foto, arsip film, mikrofilm dan kaset. Dalam proses layanan ada produk yang diberikan kepada pengguna, apabila ketersediaan arsip semakin banyak, maka akan memperkaya khazanah koleksi Arsip Nasional RI. Hal tersebut akan berdampak pada peningkatan mutu layanan.

Mutu Layanan Subdirektorat Layanan Arsip

Subdirektorat Layanan Arsip telah menerapkan strategi peningkatan mutu layanan, sehingga diperlukan evaluasi untuk mengukur indikator keberhasilan layanan yang telah diberikan. Untuk mengukur hal tersebut, dapat dilihat melalui formulir kepuasan pengguna dan umpan balik yang dimasukkan oleh pengguna pada kotak saran kepuasan dan pengaduan pengguna di Subdirektorat Layanan Arsip. Dalam hal ini, Subdirektorat Layanan Arsip telah melaporkan hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna layanan arsip pada tahun 2015. Secara keseluruhan, survei penilaian rata-rata unsur layanan pada tahun 2015 memperoleh hasil yang baik, dengan rincian penilaian sebagai berikut:

Tabel 3. Laporan penelitian tingkat kepuasan pengguna tahun 2015

No.	Unsur-unsur Layanan	Nilai Rata-rata	Mutu Layanan	Kinerja Layanan	Unit
1.	Prosedur layanan	2.93	B	Baik	
2.	Persyaratan layanan	3.05	B	Baik	
3.	Kejelasan layanan petugas	3.04	B	Baik	
4.	Kedisiplinan layanan petugas	3.12	B	Baik	
5.	Tanggungjawab petugas	3.17	B	Baik	

RECORD AND LIBRARY
JOURNAL

6.	layanan Kemampuan petugas	3.14	B	Baik
7.	layanan Kecepatan layanan	2.07	B	Baik
8.	mendapat Keadilan	3.03	B	Baik
9.	layanan Kesopanan & keramahan petugas	3.31	A	Sangat Baik
10.	Kewajaran biaya layanan	2.98	B	Baik
11.	Kepastian biaya layanan	3.18	B	Baik
12.	Kepastian jadwal layanan	2.95	B	Baik
13.	Kenyamanan lingkungan	3.29	A	Sangat Baik
14.	Keamanan layanan	3.29	A	Sangat Baik

Sumber: Subdirektorat Layanan Arsip tahun 2015

Berdasarkan laporan hasil penelitian Subdirektorat Layanan Arsip mengenai tingkat kepuasan pengguna tersebut, dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai dengan unsur layanan tersebut memperoleh nilai baik. Nilai terendah terdapat di kecepatan layanan atau ketidaktepatan waktu peminjaman dan penggandaan arsip, sedangkan nilai tertinggi terdapat di kesopanan dan keramahan petugas yang dianggap memberikan layanan yang baik, ramah, dan profesional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator keberhasilan mutu layanan bagi Subdirektorat Layanan Arsip adalah kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan teori *new publik service* yang menyatakan bahwa tolok ukur dari *new public service* adalah kepuasan pengguna. Pembahasan mengenai indikator mutu layanan pada subbab ini juga sesuai dengan pernyataan dari (Gronroos: 1990) yang mengemukakan bahwa layanan (*service*) merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas, terjadi interaksi dengan seseorang atau mesin secara fisik dan penyediaan kepuasan pengguna.

Simpulan

Arsip Nasional RI melalui Subdirektorat Layanan Arsip melakukan program dan inovasi layanan telah berorientasi terhadap kebutuhan pengguna yang dirumuskan melalui strategi layanan arsip. Penerapan strategi layanan arsip ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan bagi pengguna. Sistem layanan yang optimal terhadap pengguna dapat dilihat dari pola komunikasi yang baik antara arsiparis (selaku penyedia informasi) dengan pengguna (selaku pencari informasi). Motivasi dari pimpinan Subdirektorat Layanan Arsip kepada arsiparisnya terlihat baik. Hal ini dapat tercermin ketika menemukan hambatan yang berkaitan dengan proses layanan diselesaikan melalui komunikasi yang lancar. Selanjutnya, regulasi tentang Undang-undang No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan pun semakin menguatkan Subdirektorat Layanan Arsip agar senantiasa melaksanakan layanan yang bermutu.

Adapun implementasi strategi layanan yang dilakukan oleh Subdirektorat Layanan Arsip dalam meningkatkan mutu layanan adalah sebagai berikut: a). Peningkatan Kompetensi SDM melalui Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT). Kegiatan ini berorientasi pada pengembangan kompetensi SDM melalui pendidikan dan pelatihan yang diikuti setiap tahun oleh internal Arsip Nasional RI maupun lembaga eksternal penyelenggara DIKLAT yang berkaitan dengan layanan; b). Sertifikasi ISO 9001: 2008 tentang Sistem Manajemen Mutu. Penerapan ISO 9001: 2008 berpengaruh terhadap peningkatan mutu layanan; c). Inovasi

Layanan Arsip Terpadu menggunakan *database/record* pengguna yang berkunjung ke Subdirektorat Layanan Arsip; d). Pemanfaatan teknologi yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi, seperti SIKS di lingkup lembaga kearsipan agar dokumen arsip dapat mudah ditemukan dan sasaran pengguna arsip dapat lebih universal; e). Publikasi layanan melalui media *online* dan media massa untuk menginformasikan produk layanan yang disediakan terhadap pengguna; f). Penataan layanan publik berupa pemberian sosialisasi dari pihak eksternal mengenai standar layanan publik dengan cara menghadirkan narasumber dari pihak eksternal, yang bertujuan agar terus meningkatkan layanan yang bermutu bagi pengguna; g). Efisiensi jangka waktu layanan arsip; h). Fasilitasi Teknis Layanan Pemanfaatan Arsip Statis yang bertujuan untuk menjaring pengguna arsip baru sekaligus kegiatan publikasi layanan arsip yang sasaran utamanya yaitu akademisi; i). Sinergi antar lembaga. Subdirektorat Layanan Arsip memperluas jaringannya melalui kerjasama kearsipan dengan enam lembaga, yaitu PBNU, Perpustakaan Nasional RI, BPHN, BPN, Mabes TNI, dan Balai Harta Peninggalan. Sinergi ini meliputi pembenahan arsip dan juga memberikan informasi yang tersedia di lembaga terkait, sehingga dapat memperkaya informasi khazanah kearsipan.

Adapun faktor yang mempengaruhi mutu layanan yaitu: a). Sumber Daya Manusia yang kompeten; mampu memberikan layanan secara responsif dan memiliki kesadaran empati terhadap pengguna yang membutuhkan jasa informasi kearsipan; b). Sarana dan prasarana; c). Ketersediaan arsip.

Berdasarkan implementasi strategi layanan arsip tersebut, terdapat indikator untuk mengukur keberhasilan pengguna, indikator pencapaian keberhasilan Subdirektorat Layanan Arsip, yaitu menciptakan kepuasan pengguna arsip. Berdasarkan hasil laporan penelitian Subdirektorat Layanan Arsip, diperoleh bahwa fluktuasi kepuasan pengguna semakin meningkat setiap tahunnya. Dengan demikian, strategi dalam meningkatkan mutu layanan di Subdirektorat Layanan Arsip telah dirumuskan secara strategis. Hal ini dilakukan agar terus meningkatkan mutu layanan terhadap pengguna.

Arsip telah dirumuskan secara strategis. Hal ini dilakukan agar terus meningkatkan mutu layanan terhadap pengguna. Sejauh ini, Subdirektorat Layanan Arsip memang sudah menerapkan strategi peningkatan mutu layanan arsip, namun diperlukan adanya kontrol strategi yang lebih masif dalam meningkatkan mutu layanannya, yaitu: 1). Diperlukan peningkatan kualifikasi SDM dari aspek pendidikan dan keterampilan mengenai ilmu kearsipan secara teoritis maupun teknis. Mengingat, SDM yang tersedia di Subdirektorat Layanan Arsip sebagian besar berasal dari *background* pendidikan ilmu sejarah, bukan dari ilmu kearsipan. 2). Perlunya rapat evaluasi secara berkala antara pimpinan dan arsiparis Subdirektorat Layanan Arsip untuk mengkaji penyebab keterlambatan arsip dan memberikan solusi agar arsip dapat ditemukan secara efektif dan efisien akibat lambannya waktu kedatangan arsip kepada pengguna; 3). Mengusulkan agar meningkatkan hubungan kerjasama dengan enam lembaga tersebut dengan membuat *MOU* maupun membuat program-program secara berkala. Selain itu, Subdirektorat Layanan Arsip diperlukan penyelenggaraan kerjasama dengan lembaga kearsipan di daerah maupun lembaga kearsipan taraf internasional; 4). Subdirektorat Layanan Arsip harus lebih giat dalam melakukan promosi produk layanan arsip secara universal. Apabila dilakukan promosi maka layanan Arsip Nasional RI akan tersebar secara luas dan masif.

Ucapan Terima Kasih

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas terselesaikannya jurnal ini. Saya haturkan terimakasih kepada para pengajar Ilmu Perpustakaan dan Informasi, kepada para informan di Subdirektorat Layanan Arsip, ANRI: Ibu Mira, Ibu Nia, Ibu Fajar, Ibu Euis, Pak Rudi, dan semua staf ANRI. Semoga jurnal ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat memperkaya referensi perkembangan pengetahuan seputar ilmu perpustakaan dan kearsipan di Indonesia.

Referensi

- Indonesia. (2008). *Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik*.
- Laksmi. (2012). *Interaksi dan interpretasi makna*. Bandung: Karya Putra Darwati.
- Puspita Rini, M. (2015). *Standar pelayanan arsip statis*. Jakarta: Subdirektora Layanan Arsip, ANRI.
- Krihanto. (2015). *Mereka bicara pemanfaatan dan pelayanan arsip statis*. Subdirektorat Layanan Arsip ANRI: Jakarta.
- Rangkuti, F. (1998). *Analisis SWOT teknik membedah kasus bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.