

Accessibility of archival reference services

Aksesibilitas layanan referensi kearsipan

Nindya Indrasweri, Elya Riska Dwi Wahyuni, Rina Rakhmawati 

Vocational School of Universitas Gadjah Mada, Indonesia

Paper Type:

Penelitian/Research Paper

Abstract

Background of the study: Archival services are the final stage of records management, if they are based on an archive lifecycle approach. Accessibility aspects need to be studied in an effort to optimize archiving services so that archives can be widely used by the community.

Purpose: This paper describes the process of archiving services and the accessibility aspects of archiving services carried out by Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman.

Method: This research was a descriptive qualitative approach. Data was collected through observations, interviews, and literature studies. The data then has been analyzed in the following stages: observing the data, developing general sense, coding, compiling a narrative framework for presenting the results of data interpretation, and interpreting the data using data triangulation techniques.

Findings: The accessibility aspect of archiving services at the Sleman Regency Library and Archives Service is viewed from four indicators, namely policies, facilities and infrastructure, service personnel, and archive user satisfaction. In policy indicators, the agency has been guided by legal products that are applied to technical archiving services, both at local and national levels. In terms of facilities and infrastructure indicators, in general, the department has met the minimum standard of availability and condition of archival service facilities and infrastructure.

Conclusion: There are limitations in this study, namely the limitations of the analysis of each indicator which does not describe in depth so that archival services in the office are declared affordable. In addition, it is necessary to carry out a critical analysis of the results of the user satisfaction survey, namely through in-depth interview techniques to comprehensively understand the archive service process at the office.

Keywords: accessibility, archival reference, archival services

Submitted: 4 March 2022
 Revised: 30 March 2022
 Accepted: 4 July 2022
 Online: 13 December 2022

* Correspondence:
 Rina Rakhmawati

E-mail:
rinaarsip@ugm.ac.id

Abstrak

Latar Belakang Masalah: Layanan kearsipan merupakan tahap akhir dari pengelolaan arsip, jika didasarkan pada pendekatan daur hidup arsip. Aspek aksesibilitas menjadi perlu untuk dikaji dalam upaya mengoptimalkan layanan kearsipan sehingga arsip dapat dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat.

Tujuan: Penelitian ini memaparkan aksesibilitas pelayanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Data yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis dengan tahapan: pencermatan data, pembangunan general sense, koding, penyusunan kerangka narasi penyajian hasil interpretasi data, dan menginterpretasi data menggunakan teknik triangulasi data.

Temuan: Aspek aksesibilitas pada layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman ditinjau dari empat indikator, yaitu kebijakan, sarana dan prasarana, petugas layanan, dan kepuasan pengguna arsip. Pada indikator kebijakan, dinas telah berpedoman pada produk hukum yang diberlakukan untuk teknis layanan kearsipan, baik di tingkat lokal maupun nasional. Dalam indikator sarana dan prasarana secara fisik, secara umum, dinas telah memenuhi standar minimal ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana layanan kearsipan.

Kesimpulan: Terdapat keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu keterbatasan analisis masing-masing indikator yang tidak mendeskripsikan secara mendalam sehingga layanan kearsipan di dinas dinyatakan terjangkau. Selain itu, perlu dilakukan analisis kritis terhadap hasil survei kepuasan pengguna, yaitu melalui teknik wawancara mendalam untuk mengetahui secara komprehensif proses layanan kearsipan pada dinas.

Kata Kunci: aksesibilitas, manajemen kearsipan, layanan kearsipan

To cite this document:

Indraswari, N., Wahyuni, E.R.D., & Rakhmawati, R. (2022). Accessibility of archival reference services. *Record and Library Journal*, 8(2). 199-206. DOI: 10.20473/rlj.V8-12.2022.199-206

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA)



Pendahuluan

Penyelenggaraan layanan kearsipan merupakan bentuk pemenuhan hak akses informasi publik yang terekam dalam arsip. Layanan kearsipan juga menjadi aspek penting yang harus dilaksanakan dengan tujuan pemenuhan sarana penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan, pengambilan keputusan, maupun sebagai bentuk pelestarian kebudayaan. Berdasarkan hal tersebut, unsur aksesibilitas dalam layanan kearsipan menjadi syarat mutlak yang harus ada. Aksesibilitas dalam bidang kearsipan didefinisikan dengan kemudahan pemberian sejumlah permintaan layanan kearsipan di suatu sistem pengelolaan arsip ([Astuti, 2010](#)). Fokus kajian mengenai aksesibilitas layanan kearsipan sudah waktunya menjadi perhatian dalam dunia kearsipan di Indonesia. Hal ini didasarkan dari tujuan penyelenggaraan manajemen kearsipan yaitu memberikan layanan kearsipan kepada pengguna layanan ([Musliichah, 2016](#)). Inti dari kegiatan pengelolaan arsip, pada dasarnya adalah terciptanya aksesibilitas layanan kearsipan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan masyarakat secara luas. Penyelenggaraan layanan kearsipan di tingkat pusat menjadi kewenangan dari Arsip Nasional RI. Sedangkan di level daerah, layanan kearsipan menjadi area kewenangan dari lembaga kearsipan daerah. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman (selanjutnya disebut sebagai Dipusarsip Kabupaten Sleman) merupakan lembaga kearsipan daerah yang memiliki kewenangan penyelenggaraan kearsipan di Kabupaten Sleman. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di Indonesia bidang kearsipan yang memperoleh predikat BAIK. Hal tersebut tercermin pada hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh Dipusarsip Kabupaten Sleman sejak tahun 2016 dengan mutu pelayanan berpredikat B (baik) sejak awal dinas tersebut berdiri. Pertanyaan penelitian yang kemudian diajukan penulis yaitu: *Bagaimana aksesibilitas layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman?*

Adapun terkait tema penelitian, kajian mengenai aksesibilitas layanan maupun layanan kearsipan, khususnya yang diselenggarakan oleh lembaga kearsipan, belum menjadi prioritas kajian dalam ilmu kearsipan. Dalam ilmu kearsipan, layanan kearsipan diistilahkan dengan *reference services* dan dikaitkan dengan aspek *archival access*. Layanan kearsipan pun memiliki beberapa kedekatan dengan topik kajian *outreach program* dan *archival public programs*. [Oliver, Jamieson, & Daniel \(2017\)](#) menyebutkan bahwa “*reference service is considered to be an integral part of an archivist’s professional practice and is central to the researcher-archivist relationship*”. Kajian yang dilakukan [Oliver, Jamieson, & Daniel, 2017](#) difokuskan pada bagaimana *archivists* melaksanakan layanan referensi dengan menganalisis sarana yang digunakan, bagaimana *archivists* menggunakan sarana tersebut, waktu layanan referensi, dan kendala yang dihadapi pada saat proses layanan berjalan. Kajian tersebut dibatasi oleh subjek yaitu *academic archivists*. Adapun jika dikaitkan dengan *public programs*, [Saurombe \(2020\)](#) menekankan bahwa “*taking archives to the people (promoting archives) is one way of making citizens aware of archival holdings and facilitating access and use of these resources*”. [Saurombe \(2020\)](#) menemukan bahwa *public programs* belum menjadi fokus utama dari profesional kearsipan di area ESARBICA, disebabkan oleh “*the lack of public programming policies, the irregularity of public programming initiatives, the lack of resources such as funds and infrastructure, the shortage of staff, the need for training and qualifications, superficial collaboration ventures, and a minimal use of information communication technologies*”. Dalam konteks Indonesia, kajian layanan kearsipan difokuskan pada aspek teknis layanan ([Setiawan, 2017](#); [Anik, Rachmawati, & Iswahyudi, 2015](#); [Indriati, 2018](#); [Adiningsih, 2019](#)), aspek kepuasan terhadap layanan ([Waluyo & Sisbiyanto, 2020](#)), dan aspek akses arsip ([Yudhanti, 2020](#)). Adapun terdapat kajian mengenai aksesibilitas layanan dilakukan

To cite this document:

Indraswari, N., Wahyuni, E.R.D., & Rakhmawati, R. (2022). Accessibility of archival reference services.

Record and Library Journal, 8(2). 199-206. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.199-206

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

oleh [Adiningsih \(2019\)](#) yang melakukan evaluasi terhadap tiga aspek aksesibilitas layanan kearsipan yang diselenggarakan untuk difabel, yaitu “kebijakan, fasilitas, dan petugas layanan”. Temuan dari kajian tersebut diantaranya ketiadaan SOP sebagai kebijakan mendasar dalam layanan kearsipan untuk pengguna difabel, belum terdapatnya fasilitas atau sarana bantu yang memudahkan pengguna difabel memanfaatkan arsip, dan belum adanya pelatihan khusus bagi petugas layanan terkait cara berkomunikasi dengan pengguna difabel. Hal tersebut terjadi sebab masih minimnya pengguna difabel yang mengakses layanan kearsipan, khususnya di lembaga kearsipan daerah.

Adapun makalah ini difokuskan pada analisis aksesibilitas layanan kearsipan dengan menggunakan tiga faktor yang telah dikaji oleh [Adiningsih \(2019\)](#). Penulis lebih berfokus untuk mengkaji aksesibilitas layanan kearsipan khususnya terhadap arsip statis dengan lokus pada sektor Lembaga Kearsipan Daerah yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman. Penulis juga menambahkan faktor kepuasan pengguna yang didasarkan pada persentase nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menganalisis aksesibilitas layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman.

Metode Penelitian

Makalah ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan mendeskripsikan hasil analisis terhadap aksesibilitas layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman. Pendekatan kualitatif menekankan pada pemahaman menyeluruh terhadap suatu objek kajian penelitian ([Tracy, 2020](#)). Data primer dalam kajian ini berupa laporan riset maupun tugas akhir, transkripsi dan rekaman wawancara dengan empat orang narasumber dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman, dan catatan lapangan. Adapun data sekunder yang diperoleh yaitu literatur bahan pustaka yang meliputi buku, tugas akhir, keputusan atau peraturan perundang-undangan, laman resmi maupun media sosial resmi dari objek kajian. Dalam memperoleh data tersebut, terdapat tiga metode yang digunakan penulis yang meliputi: observasi partisipatif, studi pustaka, dan wawancara. Observasi partisipatif pada penelitian ini menggunakan perspektif interaksionis-simbolik dengan interaksi intens antara subjek dan objek penelitian sesuai dengan yang dikemukakan oleh [Hasanah \(2017\)](#). [Nazir \(2013\)](#) menyebutkan bahwa studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan studi terhadap berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Adapun [Sugiyono \(2017\)](#) mengemukakan bahwa wawancara terdiri dari: wawancara tidak terstruktur, semi terstruktur, dan terstruktur, dalam penelitian ini dilakukan wawancara secara terstruktur.

Data tersebut kemudian dianalisis dengan teknik triangulasi, yaitu memilah data berdasarkan teknik pengumpulannya. Akurasi dan kredibilitas data ditelaah dengan menyingkronkan antara data observasi, wawancara, dan pustaka ([Wahyuni & Rakhmawati, 2020](#)). Data kemudian diorganisasikan dan diberikan makna, lalu dibuat kerangka narasi deskripsi. Tahap finalisasi yaitu interpretasi data untuk menghasilkan simpulan yang dapat dipertanggungjawabkan ([Wahyuni & Rakhmawati, 2020](#)).

Hasil dan Diskusi


Aksesibilitas dalam lembaga kearsipan kemudian merujuk pada kemudahan layanan kearsipan yang pada umumnya berupa layanan akses arsip statis. Berdasarkan “Lampiran Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia nomor 28 Tahun 2011 Tentang Akses dan Layanan Arsip Statis”, aksesibilitas arsip statis didefinisikan sebagai tingkat kemudahan pengguna arsip dalam memperoleh informasi arsip statis, mempergunakan, dan memahaminya. Menurut [Astuti \(2010\)](#), terdapat tujuh faktor yang perlu diperhatikan untuk mengoptimalkan

To cite this document:

Indraswari, N., Wahyuni, E.R.D., & Rakhmawati, R. (2022). Accessibility of archival reference services.

Record and Library Journal, 8(2). 199-206. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.199-206

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

aksesibilitas layanan kearsipan. Tujuh faktor tersebut meliputi: tingkat kerahasiaan arsip, pencipta arsip, kebijakan maupun peraturan yang berlaku, privasi terhadap pihak yang terkait dengan arsip yang bersangkutan, ketersediaan sarana dan prasarana penemuan kembali arsip, aspek keamanan arsip, dan kondisi fisik arsip. Penulis berfokus pada faktor kebijakan maupun peraturan yang berlaku, fasilitas layanan (termasuk di dalamnya adalah ketersediaan sarana dan prasarana penemuan kembali arsip), petugas layanan, dan kepuasan pengguna.

Dalam penyelenggaraan layanan kearsipan, Dispusip Kabupaten Sleman didasarkan pada peraturan maupun keputusan yang berada pada tingkat pusat, daerah, maupun internal dinas terkait penyelenggaraan layanan kearsipan. “Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan” Pasal 36 Ayat 4 diatur terkait ketentuan mengenai jenis layanan kearsipan pada lembaga kearsipan. Peraturan tersebut menjelaskan, lembaga kearsipan harus menyediakan layanan kearsipan, meliputi akses informasi arsip, konsultasi, maupun bimbingan pengelolaan arsip masyarakat. “Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan”, disebutkan jenis layanan kearsipan pada lembaga kearsipan daerah yaitu: “konsultasi maupun asistensi, penelitian maupun penelusuran, pembenahan maupun penataan arsip, penggandaan dan alih media arsip, peminjaman arsip, penyimpanan arsip, perawatan maupun reproduksi arsip, publikasi kearsipan, bimbingan maupun pelatihan kearsipan”. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman juga mengimplementasikan “Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik” yang terwujud dalam budaya pelayanan prima yang diciptakan oleh Dipusarsip Kabupaten Sleman. Menurut penuturan Kepala Bidang Pengembangan Sistem dan Pelayanan, Yustam Sudradjat, Dipusarsip Kabupaten Sleman berupaya memberikan layanan kearsipan yang prima dalam kondisi apapun seperti kondisi Pandemi COVID-19 (Wawancara dengan Yustam Sudradjat Kepala Bidang Pengembangan Sistem dan Pelayanan pada Tanggal 10 Februari 2021 di Bidang Pengembangan Sistem dan Pelayanan Dipusarsip Kabupaten Sleman).

Secara faktor fasilitas (sarana dan prasarana dalam penelusuran maupun pemanfaatan arsip), disebutkan bahwa sarana dan prasarana yang lengkap, dalam kondisi dapat digunakan, dan sesuai standar kearsipan, dapat menunjang kegiatan layanan kearsipan sehingga berpengaruh terhadap aksesibilitas layanan kearsipan. Penyelenggaraan layanan kearsipan secara terpadu merupakan bentuk implementasi dari kebijakan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan Pasal 64 Ayat 4. Kebijakan tersebut menyebutkan bahwa lembaga kearsipan idealnya dapat menyelenggarakan “layanan kearsipan yang komprehensif dan terpadu” dengan dukungan “prasarana dan sarana yang memadai dalam peningkatan kualitas pelayanan publik”. Saat observasi dilakukan, Dispusip Kabupaten Sleman difasilitasi dengan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan layanan kearsipan sesuai standar minimal sarana dan prasarana yang terdapat pada Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan pada Pasal 39 Ayat 3 yang menjelaskan bahwa “sarana dan prasarana layanan kearsipan meliputi gedung, ruangan, dan peralatan”. Dispusip Kabupaten Sleman memiliki prasarana layanan kearsipan berupa gedung dinas, depot arsip inaktif (Depot Kantor), depot arsip statis (Depot Barat), Ruang Pamer Arsip, Ruang Baca Arsip. Dispusip Kabupaten Sleman juga dilengkapi dengan sarana berupa: meja layanan, komputer, rak buku, rak arsip, filling cabinet, buku bacaan, formulir peminjaman arsip, formulir penggandaan dan alih media arsip, meja baca, kursi, sofa, mesin fotocopy, mesin scanner, pendingin ruangan, sarana temu balik, alat tulis, jaringan internet dan listrik, maupun telepon. Standar sarana dan prasarana layanan kearsipan Dipusarsip Kabupaten Sleman dalam lingkup internal mengacu pada Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten

To cite this document:

Indraswari, N., Wahyuni, E.R.D., & Rakhmawati, R. (2022). Accessibility of archival reference services.

Record and Library Journal, 8(2). 199-206. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.199-206

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

Sleman Nomor 55 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan. Pada masa Pandemi COVID-19, Dipusarsip Kabupaten Sleman juga melengkapi prasarana layanan berupa: tempat cuci tangan, hand sanitizer, alat cek suhu tubuh, maupun sekat kaca pada meja layanan. Dalam pelaksanaan layanan kearsipan di Dipusarsip Kabupaten Sleman, masih terdapat fasilitas yang belum terpenuhi berupa alat penggandaan dan alih media arsip dengan ukuran besar (di atas format F4 dan A4), namun kondisi tersebut dapat diatasi dengan penggunaan alat penggandaan dan alih media arsip di luar dinas. Selain itu, sistem yang telah dibangun, yaitu Sistem Informasi Kearsipan Statis atau Simatris, pun belum dapat dimanfaatkan secara optimal. Menurut Sari Respatiningtyas Kepala Bidang Kearsipan Dipusarsip Kabupaten Sleman, permasalahan sistem informasi tersebut disebabkan belum adanya pengunggahan hasil alih media arsip sehingga belum terdapat arsip statis yang dapat diakses pada portal tersebut (Wawancara Sari Respatiningtyas, Kepala Bidang Kearsipan Dipusarsip Sleman, Tanggal 27 Januari 2021 di Sekretariat Dipusarsip Kabupaten Sleman). Dalam situasi pandemi, ditambah dengan pemberlakuan kebijakan PPKM, tentunya keberadaan sistem informasi yang memuat khazanah arsip di lembaga kearsipan sekaligus mampu menyelenggarakan layanan secara daring diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas layanan kearsipan.

Aksesibilitas layanan kearsipan juga ditinjau dari faktor petugas layanan. Pada Lampiran Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 Tentang Pedoman Akses dan Layanan Arsip Statis dijelaskan bahwa “*petugas layanan pada lembaga kearsipan meliputi pejabat struktural, arsiparis, dan tenaga administrasi*”. Pejabat struktural pada Dipusarsip Kabupaten Sleman merupakan Kepala Bidang Kearsipan yang memberikan persetujuan akses layanan peminjaman maupun penggandaan dan alih media arsip. Arsiparis dalam layanan kearsipan adalah arsiparis pada Bidang Kearsipan, sedangkan tenaga administrasi merujuk pada Tenaga Harian Lepas (THL). Kepala Bidang Kearsipan Dipusarsip Kabupaten Sleman berasal dari jenjang S1 non- kearsipan, sedangkan arsiparis memiliki latar belakang D3 Kearsipan. Tenaga administrasi layanan berasal dari jenjang S1 dan Sekolah Menengah Kejuruan atau SMK. Saat penelitian dilakukan, tenaga administrasi yang berasal dari jenjang SMK tengah menempuh pendidikan S1 jurusan kearsipan. Kinerja dari petugas layanan juga terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dipusarsip Kabupaten Sleman melalui Form Kepuasan Masyarakat pada indikator sikap petugas layanan. Pada tahun 2019 tercatat bahwa dari 62 pengguna layanan kearsipan sebanyak 41 pengguna memberikan nilai kepada petugas layanan dengan angka 4 (Sangat Baik) dan sebanyak 21 pengguna memberi nilai dengan angka 3 (Baik) (Data Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman Tahun 2019). Sedangkan pada tahun 2020 tercatat bahwa dari 54 pengguna layanan kearsipan, sebanyak 39 pengguna memberikan nilai dengan angka 4 (Sangat Baik), sebanyak 12 pengguna memberikan nilai dengan angka 3 (Baik), sedangkan sebanyak 3 pengguna memberikan angka 2 (Kurang Baik) (Data Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman Tahun 2020). Heri Subekti sebagai petugas layanan kearsipan juga menyebutkan bahwa petugas layanan kearsipan melaksanakan tugas dengan baik dan sering mendapat arahan dari arsiparis (Wawancara dengan Heri Subekti, Petugas Layanan Kearsipan Dipusarsip Kabupaten Sleman, Tanggal 15 Januari 2021 di Dipusarsip Kabupaten Sleman). Meski demikian, perlu juga untuk ditinjau secara lebih spesifik terkait dengan sikap tersebut, berkaitan dengan bagaimana petugas dalam sesi konsultasi (keterampilan berkomunikasi), mengarahkan pengguna dalam penelusuran arsip (tidak terbatas pada penggunaan *finding aids*), efektivitas dalam penggunaan kata kunci pada mesin pencari, atau dalam istilah [Oliver et al. \(2017\)](#) disebut sebagai “*the information-seeking behaviour of*

To cite this document:

Indraswari, N., Wahyuni, E.R.D., & Rakhmawati, R. (2022). Accessibility of archival reference services.

Record and Library Journal, 8(2). 199-206. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.199-206

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

archivists”.

Aksesibilitas layanan kearsipan dilihat dari faktor kepuasan pengguna, yaitu kepuasan pengguna yang tinggi terhadap layanan kearsipan dapat merepresentasikan aksesibilitas layanan kearsipan yang optimal. Dispusip Kabupaten Sleman menggunakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan kearsipan setiap tahun. Form Kepuasan Masyarakat diberikan kepada pengguna layanan yang datang secara langsung ke Dispusip Kabupaten Sleman. Indikator kepuasan pengguna layanan kearsipan pada diukur melalui: kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu, kewajaran biaya atau tarif, kesesuaian produk layanan, sikap petugas layanan, penanganan pengaduan layanan, maupun sarana dan prasarana layanan. Pada tahun 2019, Dispusip Kabupaten Sleman mendapatkan nilai IKM 82,59 dengan nilai Bidang Kearsipan sebesar 83.35 (Data Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman Tahun 2019). Pada tahun 2020, Dispusip Kabupaten Sleman memperoleh nilai IKM 82,44 dengan nilai Bidang Kearsipan sebesar 83.03 (Data Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman Tahun 2020). Kepala Bidang Kearsipan Dipusarsip Kabupaten Sleman, Sari Respatiningtyas juga menyebutkan bahwa aksesibilitas layanan kearsipan Dipusarsip Kabupaten Sleman selama ini baik bahkan ketika masa Pandemi COVID-19 yang dibuktikan berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bidang Kearsipan tahun 2020 yang sebesar 83.03 (Wawancara dengan Sari Respatiningtyas, Kepala Bidang Kearsipan, Tanggal 27 Januari 2021 di Bidang Kearsipan Dipusarsip Kabupaten Sleman). Meski demikian, hasil tersebut perlu dicermati dan dikritisi tersebut target yang mengisi formulir dibatasi pada pengguna yang datang secara langsung ke dinas, sedangkan jangkauan jenis layanan kearsipan Dispusip Kabupaten Sleman tentunya tidak dibatasi pada jenis layanan yang hanya dapat dimanfaatkan oleh pengguna yang datang langsung. Hal kedua yang perlu dikritisi lebih dalam terkait dengan indikator yang digunakan dalam IKM dapat umum dan belum dapat mencerminkan secara komprehensif kegiatan layanan dalam perspektif ilmu kearsipan.


Simpulan

Aksesibilitas layanan kearsipan tentunya berbeda dengan akses arsip. Jika akses dimaknai sebagai ketersediaan arsip beserta sarana temu kembalinya, maka aksesibilitas layanan kearsipan dipahami sebagai keterjangkauan layanan kearsipan yang diselenggarakan oleh lembaga kearsipan. Arsip yang dilayankan, secara fisik maupun informasi, memang tersedia, namun belum tentu dapat dijangkau oleh pengguna. Adapun faktor yang menentukan tingkat aksesibilitas layanan kearsipan diantaranya faktor kebijakan (baik kebijakan terkait pengelolaan arsip maupun layanan secara umum), faktor sarana dan prasarana (baik dalam format konvensional maupun berbasis teknologi), faktor sumber daya manusia (merujuk pada petugas layanan), dan faktor kepuasan pengguna.

Kajian ini memiliki keterbatasan dalam hal lokus penelitian, maupun objek kajian. Pada lokus penelitian, kajian ini masih terbatas pada lembaga kearsipan daerah di Kabupaten Sleman. Pada penelitian selanjutnya, perlu perluasan cakupan lokus untuk mendapat kondisi aksesibilitas layanan kearsipan secara komprehensif, baik di tingkat kabupaten/kota atau provinsi. Pada aspek objek kajian, kedalaman analisis terhadap aksesibilitas layanan kearsipan perlu difokuskan terutama pada faktor fasilitas layanan, petugas layanan, dan kepuasan pengguna. Ketiga faktor tersebut juga perlu untuk dibandingkan antara pada masa pandemi dengan sebelum masa pandemi. Hal ini dapat digunakan untuk menganalisis tingkat inovasi yang dilakukan oleh lembaga kearsipan daerah.

To cite this document:

Indraswari, N., Wahyuni, E.R.D., & Rakhmawati, R. (2022). Accessibility of archival reference services. *Record and Library Journal*, 8(2). 199-206. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.199-206
Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

Referensi

- Adiningsih, Y. N. (2019). Kajian Layanan Arsip Statis Bagi Pengguna Difabel : Studi Kasus Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah X. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3(1), 26–37. <https://doi.org/10.22146/diplomatika.51475>
- Anik, W., Rachmawati, Y., & Iswahyudi, C. (2015). Sistem Pengelolaan Layanan Arsip Dokumen Skpd di Komplek Parasamya Kabupaten Bantul Yogyakarta. *Jurnal SCRIPT*, 2(2), 65–72.
- Astuti, F. F. (2010). Pemahaman Aksesibilitas dalam Kearsipan. *Jurnal Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Yogyakarta*, 10(1), 12.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Indriati, B. (2018). Pemanfaatan Hasil Pengolahan Arsip Statis Melalui Layanan Akses di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 11(2), 87–100. <https://doi.org/10.22146/khazanah.43563>
- Musliichah. (2016). *Bunga Rampai Kearsipan* (Cetakan Pe). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oliver, A., Jamieson, A., & Daniel, A. (2017). Here, there and everywhere: An analysis of reference services in academic archives. *Archives and Manuscripts*, 45(2), 136–154. <https://doi.org/10.1080/01576895.2017.1324801>
- Saurombe, N. (2020). Taking archives to the people: an examination of public programs in the National Archives of the Eastern and Southern Africa Regional Branch of the International Council on Archives. *Archives and Manuscripts*, 48(1), 25–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01576895.2019.1604242>
- Setiawan, M. V. (2017). Akses dan Layanan Arsip Statis di Lembaga Kearsipan Universitas Gadjah Mada. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 47–62.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tracy, J. S. (2020). *Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact*. Hoboken: John Willey and Sons, Inc.
- Wahyuni, E. R. D., & Rakhmawati, R. (2020). Dampak monitoring dan audit internal Unit Pengelola Dokumen Aset terhadap kualitas pengelolaan dokumen aset: studi kasus Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 13(2), 110–131. <https://doi.org/10.22146/khazanah.55927>
- Waluyo, S. H., & Sisbiyanto. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Bidang Kearsipan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Behongang*, 3(1), 24–28.
- Yudhanti, S. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses dan Pemanfaatan Arsip Statis bagi Masyarakat: Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3(2), 98–109. <https://doi.org/10.22146/diplomatika.57712>

To cite this document:

Indraswari, N., Wahyuni, E.R.D., & Rakhmawati, R. (2022). Accessibility of archival reference services. *Record and Library Journal*, 8(2). 199-206. DOI: 10.20473/rlj.V8-I2.2022.199-206

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License