BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Layanan Arsip Statis di ANRI telah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa hal yang memerlukan beberapa strategi pendukung agar menjadi lebih maksimal. Dengan demikian dapat dikemukakan hasil analisa berdasarkan indikator SWOT yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis Layanan Arsip Statis. Untuk rinciannya dijelaskan dalam uraian sebagai berikut:

1. Penguatan kekuatan, penanggulangan kelemahan, pemanfaatan peluang, dan penanggulangan ancaman adalah elemen kunci dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Untuk meningkatkan layanan Arsip Statis di ANRI, analisis indikator SWOT menunjukkan bahwa kelebihannya antara lain kompetensi teknis yang kuat, kerja sama tim yang efektif, inovasi seperti Larissa, dan sistem tarif yang diatur pemerintah. Namun, terdapat beberapa kekurangan seperti kemampuan bahasa Inggris pegawai yang kurang, hambatan dalam komunikasi antar generasi, dan kerusakan alat baca. Dalam meningkatkan layanan, peluang dapat ditemukan dengan peningkatan fungsionalitas website, pemanfaatan platform online, dan kolaborasi dengan lembaga lain. Sementara itu, ancaman terhadap layanan termasuk tarif yang tinggi bagi pengguna, kekhawatiran akan kesenjangan digital, dan potensi tindakan tidak etis oleh oknum pegawai.
2. Oleh karena itu, perlu strategi pendukung untuk optimalisasi Layanan Arsip Statis di ANRI dengan memperkuat infrastruktur, meningkatkan kompetensi SDM, dan memperbaiki proses layanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Strategi optimalisasi layanan arsip statis pasca pandemi menekankan pada peningkatan efisiensi, kualitas layanan, dan aksesibilitas arsip statis ANRI melalui pelatihan pegawai, peninjauan standar biaya, optimalisasi sarana, dan koordinasi internal. Langkah-

langkah ini melibatkan pemanfaatan teknologi, pemeliharaan website, serta revitalisasi layanan arsip melalui kolaborasi dengan lembaga lain untuk meningkatkan respons terhadap kebutuhan pengguna. Untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan arsip statis, diperlukan pencatatan arsip yang tidak dapat didigitalisasi, sosialisasi aplikasi arsip, perawatan alat baca, dan evaluasi fungsionalitas website. Strategi ini bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih responsif dan mudah diakses oleh pengguna. Selain itu, meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan keamanan layanan arsip statis dapat dicapai melalui evaluasi internal, pembuatan panduan pengguna, pelatihan kompetensi pegawai, dan penguatan kebijakan keamanan. Integrasi sistem pendaftaran sederhana dan pengawasan terhadap oknum pegawai juga menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Langkah tambahan termasuk pemantauan rutin, program mentor-mentee, kampanye literasi digital, dan perawatan rutin alat baca, serta penegakan larangan memotret arsip untuk memastikan keandalan layanan bagi pengguna.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan peneliti sebelumnya, penulis menyarankan untuk melakukan perubahan yang melibatkan semua aspek terkait, termasuk kelebihan, kekurangan, peluang, dan ancaman, dengan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan layanan arsip statis:

1. Peningkatan kompetensi pegawai menjadi prioritas dengan pelatihan dan pengembangan berkala serta sosialisasi melalui media sosial. Tinjauan kembali standar biaya masukan dan pengembangan platform digital juga harus dilakukan untuk memastikan pegawai memiliki kemampuan dan pengetahuan yang relevan.
2. Optimalisasi sarana dan prasarana merupakan langkah berikutnya, dimulai dengan optimalisasi penggunaan dan pemeliharaan terjadwal.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Evaluasi website dan penambahan fitur inklusif sangat penting untuk memastikan aksesibilitas yang lebih baik bagi semua pengguna.

3. Koordinasi dan kolaborasi perlu diperkuat dengan kolaborasi dengan lembaga lain, pembuatan daftar arsip yang sering diminta, revitalisasi layanan arsip statis, serta koordinasi internal di Deputi Bidang Konservasi untuk menciptakan sinergi yang efektif dalam pengelolaan arsip statis.
4. Peningkatan akses dan penggunaan layanan dapat dilakukan dengan membuat panduan pengguna dan tutorial video, serta melakukan sosialisasi luas kepada masyarakat. Integrasi sistem registrasi online-offline juga akan mempermudah akses dan penggunaan layanan arsip.
5. Pemeliharaan dan pengawasan harus dilakukan secara rutin, termasuk pemeliharaan dan perbaikan alat baca, evaluasi fungsionalitas website, serta pemantauan kinerja layanan arsip dan alat baca secara berkala.
6. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan komunikasi, perlu ada penguatan etika kerja dan sistem pengawasan, respons cepat terhadap masalah, dialog antara generasi yang lebih tua dan penyelenggara layanan digital, serta pelatihan bahasa Inggris bagi pegawai.
7. Pengembangan teknis dan literasi digital bisa dilakukan melalui pelatihan reguler dan workshop untuk tim pengembangan, program mentor-mentee, dan kampanye tentang literasi digital. Ini akan membantu meningkatkan kemampuan teknis dan pemahaman digital pegawai.
8. Peningkatan ketersediaan informasi harus dilakukan dengan sistem notifikasi otomatis dan pemberian informasi yang jelas di meja konsultasi.
9. Komunikasi dan layanan pelanggan juga perlu didorong melalui komunikasi dua arah antara petugas dan pengguna, pembuatan sistem notifikasi otomatis, pembentukan program mentor-mentee, serta

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

mendirikan papan informasi dan mengadakan sesi forum diskusi antarunit.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan Layanan Arsip Statis di ANRI dapat menjadi lebih efisien, responsif, mudah diakses, serta menjaga kualitas dan keamanan layanan bagi pengguna.

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Azmi. (2020). Pengelolaan Arsip Statis. In *Deskripsi dan Penantaan Arsip*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Barthos, Basir. (2012). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Bastian, I. (2016). *Strategi Manajemen Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.

Dr. J. R. Raco, ME., M. Sc. (2010). *Metode Penelltlan Kualltatlf* (A. L, Ed.). Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Eddy, Y. (2016). *Manajemen Strategis* (A. A. Christian, Ed.). Yogyakarta.: Andi.

Hadiwardoyo, S. (2002). *Terminologi Kearsipan Nasional*. Arsip Nasional Republik Indonesia.

Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A. F., … Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. In *Pustaka Ilmu*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.

Hardjati, S., Wahyudi, K., & Hidayat, E. (2021). *Manajemen Strategi Sektor Publik* (A. Prathama, Ed.). Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

Hasibuan, & Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Kuncoro, M. (2005). *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta.: Erlangga.

Mulyono, Sularso, Dkk. (2011). *Manajemen Kearsipan* (Semarang). Semarang: Unnes Press.

Prawirosentono, S., & Primasari, D. (2016). *Manajemen Stratejik dan Pengambilan Keputusan Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Purwanto, B. H., & Afandi, M. N. (2021). *Manajemen Strategi Sektor Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Rahayu, A. S., Vishnu, J., & Rahmayanti Krisna Puij. (2020). *Pelayanan Publik Dan E-Goverment Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: Rajawali Pers.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Rangkuti, F. (2015). *Analisis SWOT*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. Jakarta.

Sofyan, Iban. (2015). *Manajemen Stratagi: Teknik Penyusunan Serta Penerapannya Untuk Pemerintah dan Usaha.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susanto, A. (2014). *Manajemen Komprehensif Strategik*. Jakarta: Erlangga.

Widyarsono, T. (2014). Pengantar Layanan Informasi. *Akses Dan Layanan Arsip*, 1–22. Jakarta

Zeithaml, Valarie A-Parasuraman A.and Beryy, L. L. (1990). *Delivering Service Quality: Banlancing Custumer Perceptinon and Expectations*. New York: The Free Press.

Artikel Jurnal

Ayu Sekarini, R., Wiwin, W., Yunas, M. F., & Sutrisna, E. (2022). Optimalisasi Pelayanan Prima Melalui Analisis SWOT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Koperasi. *Dedikasi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *1*(2), 122–129. https://doi.org/10.53276/dedikasi.v1i2.18

Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, *22*(11), 1674–1695. https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874

Hanjani, S. (2022). *Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Perubahan Pelayanan Arsip Statis Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah …*. http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/207922

Hoaglin, D. C. (2003). John W. Tukey and Data Analysis. *Statistical Science*, *18*(3), 311–318. https://doi.org/10.1214/ss/1076102418

Ichsan, N. (2014). Analisa SWOT, Prospek Dan Strategi Pengembangan Asuransi Syariah Di Indonesia. *Jurnal Kordinat*, *XIV* (1411–6153).

Long, P., Baker, S., Istvandity, L., & Collins, J. (2017). A labour of love: the affective archives of popular music culture. *Archives and Records*, *38*(1), 61–79. https://doi.org/10.1080/23257962.2017.1282347

Mulyapradana, A., & Lazulfa, A. I. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM. *Institusi Politeknik*

Ganseha Medan, *1*, 14–24. https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51

Rosmaniah, S. M., Santoso, B., & Muhidin, S. A. (2022). Digitalisasi Arsip Statis Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, *7*(2), 214–224. https://doi.org/10.17509/jpm.v7i2.46819

Sugiarto, A., & Silintowe, Y. (2013). *Pengembangan Sistem Kearsipan Elektronik Berbasis Client Server (Studi Pada Kantor Yayasan Perguruan Tinggi Kristen Satya Wacana)*. *10*(1), 46–61.

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. https://doi.org/10.22146/diplomatika.57712

Yuniko, F. T., & Putra, F. K. (2019). Penerapan Teknologi Informasi Web Programing Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Dalam Bidang Kebijakan Administrasi Kependudukan. *JOISIE (Journal of Information Systems and Informatics Engineering)*, *1*(1), 13. https://doi.org/10.35145/joisie.v1i1.387

Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan

Peraturan Kepala Anri Nomor 28 Tahun 2011 Tentang Pedoman Akses Dan Layanan Arsip Statis

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja

Peraturan Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta

Dokumen-Dokumen Lainnya

Ayuni, Q. (2023). Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur. *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Kurniatun. (2014). Publikasi Arsip: Model dan Implikasinya (Studi Kasus Di Arsip Universitas Gadjah Mada). *Arsip UGM*, 30–41.

Putri, agnesia sofwatul mawadah suryadi. (2018). Kualitas Jasa Layanan Akses Arsip Statis di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). *Skripsi Fakultas Adab Dan Humaniora: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatulloh*

Arsip Nasional Republik Indonesia. (2023). Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 80 Tahun 2023: Tentang Layanan Arsip Statis

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Dashboard Situasi COVID-19. Diakses pada 27 Oktober 2023, dari https://infeksiemerging.kemkes.go.id/dashboard/covid-19

Arsip Nasional Republik Indonesia. (2023). ANRI Sediakan Konsultasi Penelusuran Arsip Statis Secara Daring. Diakses pada 27 Oktober 2023, dari https://anri.go.id/publikasi/berita/anri-sediakan-konsultasi-penelusuran-arsip-statis-secara-daring

Direktorat Layanan dan Pemanfaatan. (2021). Laporan Akuntabilitas Kinerja Direktorat Pemanfaatan dan Layanan Tahun 2021. Diakses pada 20 Oktober 2023.

Direktorat Layanan dan Pemanfaatan. (2022). Laporan Akuntabilitas Kinerja Direktorat Pemanfaatan dan Layanan pada tahun 2022. Diakses pada 20 Oktober 2023.

Arsip Nasional Republik Indonesia. (2021). Survei Kepuasan Layanan Arsip Statis ANRI 2021. Diakses pada 29 Oktober 2023

Arsip Nasional Republik Indonesia. (2022). Survei Kepuasan Layanan Arsip Statis ANRI 2022. Diakses pada 29 Oktober 2023

Arsip Nasional Republik Indonesia. (2023). Survei Kepuasan Layanan Arsip Statis ANRI 2023. Diakses pada 22 Februari 2024