

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENGARUH EFEKTIVITAS LAYANAN PEMINJAMAN
ARSIP STATIS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
DIREKTORAT LAYANAN DAN PEMANFAATAN ARSIP
NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

Disusun Oleh :

Nama : Farah Mindia

NPM : 2014011010

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Konsentrasi : Manajemen Kearsipan

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**PENGARUH EFEKTIVITAS LAYANAN PEMINJAMAN
ARSIP STATIS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
DIREKTORAT LAYANAN DAN PEMANFAATAN ARSIP
NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan
Oleh**

Nama : Farah Mindia
NPM : 2014011010
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Kearsipan

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Farah Mindia
NPM : 2014011010
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Kearsipan

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan Pada, 13 Mei 2024



Bambang Sulartono, S.Sos., ME

NIP.196610101986011001

Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 17 Mei 2024

Ketua Merangkap Anggota



(Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., MPA)

Sekretaris Merangkap Anggota



(Aulia Rahmawati, S.Sos., M.Si.)

Anggota



(Bambang Suhartono, S.Sos., ME)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Farah Mindia
NPM : 2014011010
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Kearsipan

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian tugas akhir yang telah saya buat dengan judul Pengaruh Efektivitas Layanan Peminjaman Arsip Statis Terhadap Kepuasan Masyarakat di Direktorat Layanan dan Pemanfaatan Arsip Nasional Republik Indonesia merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya, apabila di kemudian hari penelitian Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian Pernyataan ini saya buat dalam Keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 12 Mei 2024



Farah Mindia
NPM. 2014011010

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji dan syukur kehadirat kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Efektivitas Layanan Peminjaman Arsip Statis Terhadap Kepuasan Masyarakat di Direktorat Layanan dan Pemanfaatan Arsip Nasional Republik Indonesia” dapat terselesaikan shalawat serta salam dihanturkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW, Keluarga dan Para Sahabat. Tujuan pembuatan Tugas Akhir ini sebagai salah satu untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Program studi Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta. dengan selesainya Tugas Akhir ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Bambang Suhartono, S.Sos., ME selaku dosen pembimbing yang membimbing serta memberikan saran dan arahan kepada peneliti saat melakukan kegiatan Tugas Akhir berlangsung sampai dengan penyusunan Tugas Akhir ini selesai. Serta pihak-pihak yang selama ini membantu peneliti dalam melaksanakan kegiatan Tugas Akhir, ungkapan terima kasih peneliti kepada:

1. Prof Dr. Nurliah Nurdin., S.Sos., MA. selaku direktur Politeknik STIA LAN Jakarta beserta jajarannya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti selama menempuh studi
2. Nila Kurniawati, SAP., MAP. selaku Kaprodi Administrasi Pembangunan Negara telah memberikan dukungan kepada peneliti saat melakukan penyusunan Tugas Akhir berlangsung.
3. Bapak dan ibu dosen pengajar, bagian Akademik Kemahasiswaan beserta seluruh pegawai-pegawai serta jajarannya di politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan kesempatan peneliti dalam penyusunan skripsi.
4. Alm. Bapak Dhani Sugiarto, S.Kom, M.Kom dan ibu Intan lidwina, S.Hum., MA selaku pembimbing peneliti di ANRI yang telah memberikan ide dan saran mengenai topik serta bahasan yang diambil oleh peneliti

5. Mas Habib, Mas Aris, dan pak Ali selaku staff bagian penyimpanan arsip dan mbak Tasya selaku staff layanan dan pemanfaatan arsip yang senantiasa membantu peneliti selama melakukan proses magang di lingkungan ANRI.
6. Orang tua saya terima kasih telah memberikan semangat dan memberikan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir.
7. Muhammad Mabhut Rifali dan teman teman kelas yang telah memberikan semangat serta dukungan dan mendengarkan keluh kesah saya selama melakukan penyusunan Tugas Akhir
8. Untuk diri saya sendiri terima kasih karna sudah bertahan sejauh ini, dan memiliki kemauan untuk menyelesaikan apa yang memang dimulai ini serta mampu untuk mengatur waktu, tenaga dan pikiran.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi para pembaca. Demikian yang dapat peneliti sampaikan, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 12 Mei 2024

Peneliti,
Farah Mindia

**PENGARUH EFEKTIVITAS LAYANAN PEMINJAMAN ARSIP STATIS
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DIREKTORAT LAYANAN
DAN PEMANFAATAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

Farah Mindia (2014011010)

Skripsi., LXXIV., 74 Halaman

ABSTRAK

Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) memiliki tugas dalam layanan dan pemanfaatan arsip dengan menyelenggarakan pelayannya publik. Salah satu pelayanan publik yang dilakukan adalah pelayanan peminjaman arsip statis yang terbuka untuk seluruh warga Indonesia maupun warga negara asing. Tugas tersebut dijalankan oleh Direktorat Layanan dan Pemanfaatan Arsip. Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah pelayanan peminjaman arsip statis yang diberikan oleh ANRI belum efektif yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Maka dari itu tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara efektivitas pelayanan peminjaman arsip statis dengan kepuasan masyarakat dan seberapa besar hubungan tersebut. Metode penelitian ini menggunakan metode campuran dengan metode kualitatif untuk memperkuat metode kuantitatif yang ada dalam penelitian dengan teknik pemilihan sampel, purposive sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas dalam pelayanan peminjaman arsip statis yang diberikan oleh ANRI memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan tingkat keberperngaruhan sebesar 20%. Hal tersebut menunjukkan bahwa ANRI harus senantiasa berupaya meningkatkan efektivitas layanan salah satunya dengan melaksanakan digitalisasi agar masyarakat semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh ANRI.

Kata Kunci : Efektivitas; Kepuasan Masyarakat; Pengaruh; Pelayanan Publik

**THE INFLUENCE OF THE EFFECTIVENESS OF STATIC ARCHIVES
LENDING SERVICES ON PUBLIC SATISFACTION IN THE
DIRECTORATE OF SERVICES AND UTILIZATION OF THE NATIONAL
ARCHIVES OF THE REPUBLIC OF INDONESIA**

Farah Mindia (2014011010)

Skripsi., LXXIV., 74 Halaman

ABSTRACT

The National Archives of the Republic of Indonesia (ANRI) has the task of servicing and utilizing archives by providing public services. One of the public services provided is a static archive lending service which is open to all Indonesian citizens and foreign citizens. This task is carried out by the Directorate of Archives Services and Utilization. The problem found in this research is that the static archive lending service provided by ANRI is not yet effective, which has an impact on community satisfaction. Therefore, the aim of this research is to find out whether there is a relationship between the effectiveness of static archive lending services and community satisfaction and how big this relationship is. This research method uses mix methods with qualitative methods to strengthen the existing quantitative methods in research with sample selection techniques, purposive sampling. The results of this research show that the effectiveness of static archive lending services provided by ANRI has a significant influence on community satisfaction with an influence level of 20%. This shows that ANRI must continue to strive to improve the effectiveness of services, one of which is by implementing digitalization so that people are more satisfied with the services provided by ANRI.

Keywords: Effectiveness; Community Satisfaction; Influence; Public service

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. LATAR BELAKANG PERMASALAHAN	1
B. RUMUSAN PERMASALAHAN	7
C. TUJUAN PENELITIAN	7
D. MANFAAT	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. TINJAUAN TEORI.....	9
B. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL DAN INDIKATORNYA	21
C. KERANGKA BERPIKIR ATAU MODEL BERPIKIR.....	22
D. HIPOTESIS PENELITIAN.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. METODE PENELITIAN	24
B. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING.....	25
C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	32
D. INSTRUMEN PENELITIAN.....	33
E. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN	36
F. TEKNIK PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	38

BAB IV HASIL PENELITIAN	42
A. PENYAJIAN DATA.....	42
B. PEMBAHASAN	48
C. SINTESIS PEMECAHAN MASALAH	62
BAB V PENUTUP	68
A. KESIMPULAN	68
B. SARAN	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	74

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi dan Indikator Pada setiap Variabel	21
Tabel 3.1 Data Pengguna Layanan Arsip ANRI	27
Tabel 3.2 Pedoman Observasi dan Dokumentasi	34
Tabel 3.3 Komponen Unsur Pertanyaan	35
Tabel 3.4 Skoring.....	36
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner	37
Tabel 3.6 Hasil Uji Realibilitas Instrumen Kuesioner	38
Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Efektivitas (X)	52
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Kepuasan Masyarakat (Y)	56
Tabel 4.3 Hasil Output SPSS Pada Uji Normalitas	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Regressi Linear Sederhana	62
Tabel 4.5 Hasil Uji F	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Parsial.....	65

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penyelenggara Kearsipan.....	3
Gambar 2.1 Daur Hidup Arsip.....	15
Gambar 2.2 Peran Arsip Internasional.....	18
Gambar 2.3 Skema Kerangka Berfikir Penelitian	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi ANRI.....	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Deputi Bidang Konservasi Arsip	45
Gambar 4.3 Daftar Harga Reproduksi Arsip Statis	47
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	61

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
Diagram 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. LATAR BELAKANG PERMASALAHAN

Arsip diketahui sebagai satu hal yang tidak luput dari kehidupan sehari-hari, tidak menutup kemungkinan bahwa arsip dapat dihasilkan baik secara pribadi maupun arsip yang dihasilkan oleh sebuah organisasi pemerintah ataupun swasta. Arsip sendiri berasal dari dua bahasa, yakni dalam bahasa Latin “archivum” dan Yunani “arsheon”. Dalam kedua istilah tersebut memiliki pengertian gedung pemerintahan, bangunan tempat penyimpanan catatan pemerintahan dan catatan-catatan penting yang disimpan dalam suatu bangunan. Menurut Undang - Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan Pasal 1 angka 2, Arsip merujuk pada catatan aktivitas ataupun fenomena dalam beragam format dan media yang disesuaikan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Arsip ini disusun serta diterima oleh sebuah organisasi seperti lembaga pendidikan, organisasi kemasyarakatan, perusahaan, pemerintahan daerah, organisasi politik, lembaga negara,serta individu dalam konteks kehidupan bersosialisasi, berbangsa, dan bernegara.

Informasi-informasi yang telah dihasilkan dari sebuah kegiatan ataupun peristiwa tersebut dalam berbagai bentuk media memiliki peran penting. Dalam hal ini baik arsip yang dihasilkan secara individu maupun organisasi pemerintah atau swasta sebaiknya dapat dijalankan dengan baik dan benar agar informasi yang terekam dalam berbagai bentuk media tersebut agar tidak hilang ataupun rusak. Pada suatu organisasi pemerintah menjadi wajib hukumnya untuk mengelola arsip yang dihasilkan, hal ini didukung dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, dalam upaya untuk mempertahankan Negara Kesatuan Republik Indonesia serta menggapai tujuan nasional sebagaimana tertulis dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pengelolaan dan perlindungan arsip oleh negara diperlukan selaku wujud identitas maupun

keberadaan bangsa, sekaligus selaku sumber daya untuk memori, pedoman, dan akuntabilitas dalam kehidupan sosial, kebangsaan, dan kenegaraan. Arsip Menurut Basir (Sugiarto dan Wahyono, 2015:10) arsip berperan menjadi “pusat ingatan”, selaku sumber informasi serta selaku “alat pengawasan yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka kegiatan perencanaan, penganalisaan, pengembangan, perumusan kebijaksanaan, pengambilan keputusan pembuatan laporan, pertanggungjawaban, penilaian serta pengendalian setepat-tepatnya”.

Pada umumnya sebuah organisasi dapat menghasilkan dua kategori arsip berdasarkan fungsinya yakni arsip dinamis dan arsip statis. Berdasarkan pemaparan Barthos (2012:4), “arsip dinamis adalah arsip yang masih diperlakukan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya atau arsip yang digunakan secara langsung pada kegiatan administrasi negara”. Menurut Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, arsip statis didefinisikan sebagai arsip yang dibuat oleh pembuatnya dikarenakan mempunyai nilai historis, sudah melewati masa retensi, dan memiliki keterangan permanen yang telah divalidasi oleh Arsip Nasional Republik Indonesia dan/atau lembaga kearsipan, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Berdasarkan penjelasan diatas bisa dibuat kesimpulan bahwasanya arsip ialah satu hal yang esensial guna dikelola baik arsip dinamis ataupun arsip statis yang telah dihasilkan dengan cara baik dan benar, sebab pada saat ini arsip merupakan satu hal yang berperan sebagai kebutuhan utama bagi setiap organisasi, baik itu organisasi sektor pemerintah ataupun swasta.

Dalam melakukan pengelolaan arsip tentu sebuah organisasi akan menghasilkan arsip statis. Dalam pengelolaannya arsip statis melalui beberapa proses yang meliputi akuisisi, pengolahan, preservasi, akses dan pemanfaatan. Khususnya pada organisasi pemerintah yang nantinya organisasi tersebut diwajibkan mengelola arsip statis secara efisien, efektif, dan sistematis. Pencipta arsip diwajibkan menyerahkan arsip statis yang bernilai guna

sekunder kepada pihak yang berwenang, karena nantinya arsip statis yang dihasilkan akan digunakan sebagai sumber informasi yang objektif terkait berbagai bidang misalnya ekonomi, pengetahuan dan teknologi, budaya, ilmu, sosial, serta politik. Hal ini bertujuan agar arsip statis yang dihasilkan oleh pencipta arsip dapat digunakan untuk kepentingan organisasi/lembaga lain ataupun kepentingan umum diluar lembaga pencipta arsip selaku bahan bukti dan sebagai pertanggungjawaban.

Mengingat pentingnya sebuah arsip hubungannya sangat erat dengan penyelenggara kearsipan yang dikenal sebagai pencipta arsip. Pencipta arsip adalah individu atau organisasi yang mempunyai kuasa serta tanggung jawab yang menyeluruh terkait menjalankan fungsi, tugas, serta tanggung jawab terkait pengelolaan arsip dinamis. Sistem penyelenggaraan kearsipan dikelompokkan menurut tingkatnya, termasuk tingkat nasional, provinsi, kabupaten/kota, dan institusi pendidikan tinggi. Berikut adalah gambaran umum mengenai penyelenggaraan kearsipan :



Gambar 1.1 Penyelenggara Kearsipan

Sumber : Sovia (2017)

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa lembaga yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan kearsipan pada tingkat nasional

adalah Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Sementara itu, di tingkat provinsi, tanggung jawabnya berada pada pemerintah daerah provinsi dengan bantuan lembaga kearsipan provinsi. Begitu juga di tingkat kabupaten/kota, kewenangan berada pada pemerintah daerah setempat dengan dukungan dari lembaga kearsipan kabupaten/kota, sedangkan di perguruan tinggi, tanggung jawabnya berada pada lembaga kearsipan perguruan tinggi.

Arsip statis yang dihasilkan oleh sebuah organisasi pemerintah dengan memiliki nilai guna sekunder akan diserahkan kepada lembaga kearsipan yang berwenang sesuai wilayah yurisdiksinya salah satunya pada tingkat nasional yakni Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Setelah melakukan penyerahan terhadap arsip statis tersebut kepada Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) maka selanjutnya arsip tersebut akan dikelola sehingga hasil akhirnya adalah memberikan akses serta pendayagunaan dari arsip-arsip statis tersebut dalam bentuk pelayanan publik. Perihal tersebut sejalan dengan tugas pokok serta fungsi dari Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) untuk melakukan tugas pemerintahan dibidang kearsipan sejalan dengan ketetapan serta peraturan perundang-undangan.

Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) memiliki tugas pengelolaan arsip statis berskala nasional dengan berkewajiban melakukan pengelolaan arsip statis sampai dengan pemanfaatan arsip statis dalam bentuk pelayanan kepada publik untuk kepentingan publik. Hal ini didukung oleh prinsip-prinsip yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menekankan bahwasanya negara mengemban tanggung jawab penuh guna menjalankan hak-hak dasar serta kebutuhan setiap warga negara dan penduduk melalui penyelenggaraan layanan publik. Berlandaskan Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Arsip Statis, langkah-langkah tersebut dirancang untuk memastikan ketersediaan arsip statis dan aksesibilitasnya secara fisik.

Salah satu bentuk layanan publik yang disediakan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) adalah akses terhadap arsip statis melalui

pelayanan peminjaman arsip statis. Layanan ini tersedia bagi seluruh individu, baik warga negara Indonesia ataupun warga negara asing, yang bertujuan untuk keperluan pengetahuan, penelitian, pembangunan, dan pemerintahan demi kesejahteraan masyarakat, sejalan dengan prinsip-prinsip kearsipan yang bertujuan untuk kebaikan bersama. Pelayanan arsip statis mencakup menyediakan arsip statis kepada pengguna arsip statis untuk keperluan pemerintahan, pembangunan, riset, dan pengetahuan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sesuai dengan prinsip-prinsip kearsipan demi kebaikan negara.

Untuk mencapai tujuan pelayanan peminjaman arsip statis tersebut tentunya diperlukan pelayanan yang efektif dan efisien, dengan memberikan layanan kepada publik yang efektif, efisien dan mudah diakses oleh publik akan berdampak kepada kepuasan masyarakat sehingga tujuan dari adanya pelayanan peminjaman arsip statis akan tercapai, dengan kualitas pelayanan yang baik nantinya pelayanan tersebut dapat dikategorikan dalam pelayanan prima. Memberikan pelayanan publik dengan baik merupakan satu hal yang sangat wajib bagi instansi pemerintahan. Hal ini sejalan dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa Pelayanan Publik merujuk pada serangkaian aktivitas untuk melaksanakan kebutuhan atas layanan sejalan dengan hukum bagi seluruh warga negara serta penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang penyelenggara layanan publik sediakan. Tentunya Undang-Undang tersebut harus menjadi acuan setiap lembaga pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik sejalan dengan tugas pokok serta fungsi lembaganya.

Bersama dengan kemajuan teknologi yang terus meningkat pada masa ini maka pelayanan publik pun harus terus menyesuaikan agar tidak mengalami ketertinggalan. Pelayanan publik yang sebelumnya dilaksanakan secara konvensional atau offline perlahan perlu penyesuaian untuk berubah pada konsep sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang salah satu di

dalamnya adalah transformasi digital pelayanan publik. Hal ini selaras dengan instruksi Presiden Republik Indonesia (INPRES) Nomor 3 tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional, dimana presiden menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan (*E-government*) akan menaikkan kinerja, transparansi, serta pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi layanan publik berbasis (*E-government*) dipicu oleh permintaan masyarakat akan pemerintahan yang bertanggung jawab, terbuka, efektif, dan efisien.

Akan tetapi dalam melaksanakan tugas dalam pelayanan peminjaman arsip statis Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) ditemukan masalah yaitu, berlandaskan fakta yang peneliti dapatkan bahwa layanan yang diberikan belum dijalankan secara maksimal karena layanan yang diberikan belum memiliki sistem berbasis digital yang terintegrasi secara baik khususnya untuk memberikan pelayanan kepada publik. Seluruh pelayanan peminjaman dilaksanakan secara manual mulai dari mengisi formulir peminjaman arsip dan menunggu arsip tersebut siap untuk dipinjam. Sehingga hal ini berdampak kepada waktu yang lebih lama untuk melakukan pelayanan peminjaman arsip. Dengan tidak adanya sistem yang terintegrasi pesanan peminjaman arsip tidak masuk secara langsung serta tidak tersedianya informasi bagi pegawai maupun pengguna (*User*) mengenai ketersediaan arsip yang bisa dipinjam. Hal ini menyebabkan petugas layanan harus mengecek berulang kali ke depo arsip untuk memastikan ketersediaan arsip yang akan dipinjam. Hal ini menyebabkan petugas layanan harus mengecek berulang kali ke depo arsip untuk memastikan ketersediaan arsip yang akan dipinjam dan sehingga membuat pelayanan yang diberikan menjadi lambat.

Berdasarkan fenomena yang terjadi membuat peneliti tertarik untuk membahas mengenai efektivitas pelayanan peminjaman arsip statis terhadap kepuasan Masyarakat di lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dan ingin memberikan kebaruan bagi bidang akademik dengan melihat sudut pandang yang berbeda. Dikarenakan sebuah pelayanan publik

merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh sebuah organisasi pemerintah sehingga menjadi satu hal penting pula untuk dibahas. Untuk dapat mengetahui lebih detail dibutuhkan penelitian ini, yang nantinya akan disajikan dengan data-data yang telah dikumpulkan sehingga dapat mengetahui secara valid dengan jumlah yang didapatkan apakah sebuah efektivitas suatu layanan dapat mempengaruhi dan dapat berdampak kepada kepuasan masyarakat khususnya pada pelayanan peminjaman arsip statis di ANRI.

B. RUMUSAN PERMASALAHAN

Berlandaskan pemaparan yang melatarbelakangi permasalahan di atas, sehingga masalah yang akan diteliti hanya membahas pada efektivitas terhadap kepuasan Masyarakat dalam pelayanan peminjaman arsip statis di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Berdasarkan pembatasan masalah yang sudah dikemukakan sebelumnya, dapat disusun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah, “Adakah pengaruh efektivitas pelayanan peminjaman arsip statis terhadap kepuasan masyarakat di Direktorat Layanan Pemanfaatan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI)?”.

C. TUJUAN PENELITIAN

Terdapat pula tujuan penelitian, antara lain:

1. Pengaruh efektivitas pelayanan peminjaman arsip statis di direktorat layanan dan pemanfaatan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) terhadap kepuasan masyarakat;
2. Kepuasan Masyarakat pada pelayanan peminjaman arsip statis di direktorat layanan dan pemanfaatan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI);
3. Meningkatkan pelayanan peminjaman arsip di direktorat layanan dan pemanfaatan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI).

D. MANFAAT

Dari tujuan diatas peneliti mengharapkan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti mampu manyumbangkan manfaat baik berdasarkan aspek akademik maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk memperkaya wawasan dan pengetahuan serta dapat menjadi referensi bagi penelitian dalam bidang kearsipan terkait efektivitas layanan peminjaman arsip terhadap kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diselenggarakan, peneliti mengharapkan penelitiannya mampu menjadi masukan tentang pelayanan publik khususnya kepada Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) mengenai pelayanan peminjaman arsip statis, mengingat pentingnya kualitas sebuah pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan masyarakat.