

SKRIPSI



**STRATEGI BERBASIS ANALISIS SWOT UNTUK
OPTIMALISASI LAYANAN ARSIP STATIS PASCA
PANDEMI DI ARSIP NASIONAL REPUBLIK
INDONESIA**

Disusun oleh :
Nama : Haninda Achyadi
NPM : 2014011373
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

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

JAKARTA, TAHUN 2024



**STRATEGI BERBASIS ANALISIS SWOT UNTUK
OPTIMALISASI LAYANAN ARSIP STATIS PASCA
PANDEMI DI ARSIP NASIONAL REPUBLIK
INDONESIA**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Terapan Oleh**

Nama : Haninda Achyadi
NPM : 2014011373
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

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

JAKARTA, TAHUN 2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Haninda Achyadi
NPM : 2014011373
Jurusan : Adminitrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Kearsipan
Judul : Strategi Berbasis Analisis SWOT Untuk Optimalisasi
Layanan Arsip Statis Pasca Pandemi Di Arsip Nasional
Republik Indonesia

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pada, 13 Mei 2024



Rindri Andewi Gati, S.AP., M.KP.
NIP. 199303282018012001
Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 20 Mei 2024

TIM PENGUJI

Ketua merangkap Anggota,


Dr. Ridwan Rajab, M.Si.

Sekretaris merangkap Anggota,



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

Anggota,



Rindri Andewi Gati, S.AP., M.KP.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haninda Achyadi

Npm : 2014011373

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 Strategi Berbasis Analisis SWOT Untuk Optimalisasi Layanan Arsip Statis Pasca Pandemi Di 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.

Jakarta, 20 Mei 2024



Peneliti

Haninda Achyadi

NPM. 2014011373

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah dari-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa guna menyelesaikan perkuliahan sehingga dapat menyandang gelar sarjana. Dan guna untuk memenuhi syarat tersebut, penulis membuat sebuah skripsi yang berjudul “Strategi Berbasis Analisis SWOT Untuk Optimalisasi Layanan Arsip Statis Pasca Pandemi Di Arsip Nasional Republik Indonesia”. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA. Selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta dan Ibu Nila Kurniawati, SAP., MAP. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Pembangunan Negara;
2. Ibu Rindri Andewi Gati, S.AP., M.KP., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis sejak magang, proyek inovasi, hingga penulisan skripsi. Bantuan tersebut membantu penulis menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.;
3. Ibu Aulia Rahmawati, S.Sos., M.Si. Dosen Pembimbing Akademik, yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sejak awal masuk perkuliahan sampai penulis menyelesaikan studi;
4. Seluruh dosen-dosen dan staf administrasi di program studi Administrasi Pembangunan Negara pada Politeknik STIA LAN Jakarta dan dosen dari Arsip Nasional Republik Indonesia, terima kasih yang sebesar-besarnya atas jasa-jasa yang telah kalian berikan kepada penulis;
5. Kepada seluruh staf di Perpustakaan Politeknik STIA LAN Jakarta dan staf ANRI. Terima kasih atas semua waktu dan bantuannya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini;
6. Ibu Intan Ludwina, Ibu Euis Shariasih, Ibu Nugrahita Rizky, Ibu Tasya Dewi, Najma, Risda, Wildan, Maulana, Fadel selaku Key Informant yang

telah bersedia memberikan informasi data pendukung dalam penulisan skripsi;

7. Kedua orang tua ku tersayang Bapak Haryadi, Mama Nur, Adik Hana, dan Adik Fazanah yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi;
8. Teman-teman baik dari grup balajaer (Dwi, Citra, Dika, Yuli, Dan Reta), grup cakung pride (kelas mipa2), grup skuy (Amel, Endah, Fayza), grup pejabat (Anindya, Fira, Marsha, Rere, Ria, Dita, Farah, Elma, Dan Nanda), dimas selaku teman sebimbangan yang selalu mau chat pebimbing duluan dan terakhir Grace Relia teman curhat dari kehidupan yang kocak ini . terima kasih teman-teman semua yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini;
9. Atas nama A.K.T yang menjadi salah satu penyemangat peneliti dalam mengerjakan skripsi ini;
10. Semua pihak yang telah mendoakan dan mendukung penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu;

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Penulis mengakui bahwa skripsi ini masih belum sempurna dalam penulisan, tata bahasa, dan penyajian karena masih dalam tahap belajar sehingga penulis sangat mengharapkan dan mengucapkan terima kasih atas kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Mei 2024

Penulis

Haninda Achyadi

ABSTRAK

Haninda Achyadi, 2014011373

“STRATEGI BERBASIS ANALISIS SWOT UNTUK OPTIMALISASI LAYANAN ARSIP STATIS PASCA PANDEMI DI ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA”

Skripsi: xiii + 168 halaman

Sebelum pandemi, Layanan Arsip Statis di ANRI yang minim teknologi menyebabkan masalah seperti keterbatasan teknologi, akses fisik arsip, dan responsivitas layanan yang kurang baik, serta minimnya digitalisasi arsip. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal serta menentukan strategi optimalisasi layanan melalui Analisis SWOT. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan analisis SWOT, data dikumpulkan melalui observasi, telaah dokumen, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan kekuatan Layanan Arsip Statis meliputi kompetensi teknis, kerja sama tim, kemampuan belajar berkelanjutan, ketaatan aturan, pelayanan profesional, inovasi seperti larissa, hierarki demokratis, dan sistem tarif yang diatur pemerintah. Kelemahan termasuk kurangnya kemampuan bahasa Inggris pegawai, hambatan komunikasi antar generasi, pola pikir dan gaya kerja lama, respons yang kurang terhadap kebutuhan pengguna, kesan kurang bersahabat dari beberapa pegawai, dan kendala anggaran akibat pandemi. Peluang untuk meningkatkan layanan ada pada tarif penggandaan, permintaan akses digital, perbaikan fungsionalitas website, dan pemanfaatan sarana prasarana yang lebih efektif. Ancaman meliputi tarif tinggi, ketidakreguleran waktu kedatangan arsip, kesenjangan digital. Strategi yang diambil berdasarkan analisis kelebihan, kekurangan, peluang, dan ancaman mencakup pelatihan pegawai, sosialisasi, peninjauan standar biaya, optimalisasi sarana, koordinasi internal dan kolaborasi dengan lembaga lain, pencatatan arsip yang tidak dapat didigitalisasi, sosialisasi Larissa, serta perawatan alat baca. Selain itu, diterapkan pula evaluasi internal, pembuatan panduan pengguna, tutorial video, pelatihan kompetensi pegawai, penguatan kebijakan keamanan arsip, dialog terbuka antar generasi, dan pengawasan etika kerja untuk meningkatkan layanan.

Kata kunci: Pandemi, Layanan Arsip Statis, Analisis SWOT

ABSTRACT

Haninda Achyadi, 2014011373

"SWOT Analysis-Based Strategy for Optimizing Post-Pandemic Static Archive Services at the National Archives of the Republic of Indonesia"

Undergraduate thesis: xiii + 168 page

Before the pandemic, the limited technology in the Static Archives Services at ANRI led to issues such as technological limitations, restricted physical access to archives, poor service responsiveness, and minimal digitization of archives. This study aims to identify internal and external factors and determine service optimization strategies through SWOT analysis. Using a qualitative descriptive approach and SWOT analysis, data were collected through observation, document review, and interviews. The study results indicate that the strengths of the Static Archives Services include technical competence, teamwork, continuous learning ability, adherence to regulations, professional service, innovations like Larissa, a democratic hierarchy, and government-regulated tariff systems. Weaknesses include employees' lack of English proficiency, communication barriers between generations, outdated mindsets and work styles, inadequate response to user needs, perceived unfriendliness of some staff, and budget constraints due to the pandemic. Opportunities for improving services include replication fees, demand for digital access, website functionality improvements, and more effective utilization of facilities and infrastructure. Threats include high costs, irregular archive arrival times, and the digital divide. Strategies derived from analyzing strengths, weaknesses, opportunities, and threats include employee training, socialization, review of cost standards, optimization of facilities, internal coordination and collaboration with other institutions, recording non-digitizable archives, Larissa socialization, and maintenance of reading tools. Additionally, internal evaluations, the creation of user guides, video tutorials, employee competency training, strengthening archive security policies, open dialogue between generations, and monitoring of work ethics are also implemented to enhance services.

Keywords: Pandemic, Archives Service, SWOT Analysis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori.....	14
B. Konsep Kunci	45
C. Kerangka Berpikir.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Metode Penelitian.....	47
B. Teknik Pengumpulan Data.....	47
C. Instrumen Penelitian	50
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	56
A. Penyajian Data	56
B. Pembahasan.....	116
C. Sintesis Pemecahan Masalah	140
BAB V PENUTUP.....	161
A. Kesimpulan.....	161
B. Saran	162
DAFTAR PUSTAKA.....	165



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

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Kendala Saat Penelusuran Secara Online	5
Tabel 1. 2 Unsur penilaian yang masih dibawah nilai standar	8
Tabel 3. 1 Data Informan	49
Tabel 4. 1 Data Pegawai Layanan Arsip Statis	78
Tabel 4. 2 Arsip Statis yang Dilayankan di Layanan Arsip Statis	80
Tabel 4. 3 Kekuatan dan Kelemahan SDM	117
Tabel 4. 4 Kekuatan dan Kelemahan SDA	120
Tabel 4. 5 Kekuatan dan Kelemahan Struktur Organisasi	123
Tabel 4. 6 Kekuatan dan Kelemahan Budaya Organisasi	125
Tabel 4. 7 Peluang dan Ancaman Pengguna	129
Tabel 4. 8 Peluang dan Ancaman Sosial	132
Tabel 4. 9 Peluang dan Ancaman Teknologi	135
Tabel 4. 10 Peluang dan Ancaman Politik	137
Tabel 4. 11 Matriks SWOT	138

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 ANRI menyediakan konsultasi daring.	4
Gambar 1. 2 Tabel Pengguna Tahun 2021	6
Gambar 1. 3 Kasus Covid-19 tahun 2022	7
Gambar 1. 4 Data Pengguna tahun 2022	7
Gambar 2. 1 Kerangka Analisis SWOT	41
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	46
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Deputy Bidang Konservasi Arsip	58
Gambar 4. 2 IKM Layanan Arsip Statis	62
Gambar 4. 3 IKM Layanan Arsip Statis	62
Gambar 4. 4 IKM Layanan Arsip Statis	63
Gambar 4. 5 Acara Rakornas Sinkronisasi dan Harmonisasi Layanan Arsip Statis Antar Lembaga Kearsipan	64
Gambar 4. 6 Tampilan website Larissa	66
Gambar 4. 7 Ruang Baca Layanan Arsip Statis	67
Gambar 4. 8 SOP Layanan Arsip Statis Sumber: ANRI,2023	70
Gambar 4. 9 Daftar Harga Reproduksi Arsip Statis Yang Ada DiLayanan Arsip Statis	71
Gambar 4. 10 IKM Layanan Arsip Statis	73
Gambar 4. 11 IKM Layanan Arsip Statis	74
Gambar 4. 12 Formulir Peminjaman Arsip	81
Gambar 4. 13 Ruang baca mikrofilm	83
Gambar 4. 14 Komputer di Layanan Arsip Statis	83
Gambar 4. 15 Daftar Arsip Statis di Larissa	86
Gambar 4. 16 Permohonan Penelusuran di Larissa	86
Gambar 4. 17 Layanan Akses Kearsipan di JIKN	87
Gambar 4. 18 Deskripsi Arsip di JIKN	87
Gambar 4. 19 Contoh tiket pengunjung	88
Gambar 4. 20 Buku tamu ruang baca	88
Gambar 4. 21 IKM Layanan Arsip Statis	94
Gambar 4. 22 IKM Layanan Arsip Statis	94
Gambar 4. 23 IKM Layanan Arsip Statis	94
Gambar 4. 24 Arsip Statis Era Kolonial	95
Gambar 4. 25 WEB WeTransfer Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023	96
Gambar 4. 26 Timeline Perubahan Teknologi Di Layanan Arsip Statis	101
Gambar 4. 27 Inventaris Arsip	102
Gambar 4. 28 Daftar Arsip di Larissa	103
Gambar 4. 29 Layar pemanggil pengguna	103
Gambar 4. 30 Arsip Statis Kepresidenan	105
Gambar 4. 31 Pusat Studi Arsip Pemberantasan Korupsi	106

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan publik sangat penting bagi sektor pemerintah karena merupakan cara utama pemerintah untuk berinteraksi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif dan efisien menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, yang pada gilirannya memperkuat legitimasi dan otoritas pemerintah. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua subjek dalam pelayanan publik yaitu penyelenggara layanan dan penerima layanan, dalam penyelenggara layanan, aparat pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang optimal dengan efektivitas dan efisiensi kepada masyarakat, dengan tujuan mencapai kesejahteraan masyarakat. Sedangkan, penerima layanan publik merujuk kepada masyarakat atau individu yang menerima pelayanan publik dari penyelenggara (Sellang et al., 2019). Ini mencakup semua warga negara dan penduduk yang membutuhkan layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan utama dari penerima layanan publik adalah untuk memperoleh layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik dan sesuai dengan hak-hak yang dijamin oleh undang-undang.

Dalam tiga dari empat tujuan utama yang diungkapkan pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Indonesia adalah sebagian besar berfokus pada pelayanan publik. Tujuan-tujuan tersebut adalah melindungi seluruh warga negara Indonesia, meningkatkan kesejahteraan umum, dan mengembangkan

intelektualitas masyarakat. Dalam konteks ini, negara bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang efektif, melindungi hak-hak warganya, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dan memberikan pendidikan serta peningkatan intelektual untuk kepentingan bangsa. Hal tersebut menekankan pentingnya pelayanan publik dalam mencapai tujuan-tujuan negara sebagaimana tercantum dalam konstitusi. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Namun ketika pandemi Covid-19 melanda Indonesia, salah satu dampak yang ditimbulkan oleh Covid-19 adalah sistem pelayanan publik. Selain itu, ada kekhawatiran tentang profesionalitas ASN yang menurun (9,2%), pelayanan kesehatan yang buruk (23%), ketidakmampuan untuk mengurus perizinan dan surat-menyurat yang berdampak pada bisnis (8%), dan ketidakmampuan untuk mendapatkan pekerjaan (7,3%). Dalam data Kemenpan RB yang dimuat Harian Kompas, Senin (13 April 2020) menunjukkan, selain penerapan *work from home* (WFH) bagi aparatur sipil negara, banyak juga keluhan terkait gangguan layanan publik. Dari total 348 laporan, keluhan paling sering terkait dengan administrasi kependudukan (153 laporan), disusul oleh pelayanan kelistrikan (116 laporan), perpajakan (40 laporan), perizinan (20 laporan), keimigrasian (11 laporan), dan minyak dan gas (8 laporan). Data di atas menunjukkan bahwa meskipun tingkat akses masyarakat terhadap layanan publik meningkat selama pandemi Covid-19, hubungan masyarakat dengan pelayanan tersebut tidak selalu sejalan dengan tingkat kepastian yang diberikan. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan jumlah keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Satu-satunya cara bagi masyarakat untuk mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan publik adalah melalui pengaduan suara, bersama dengan opsi untuk meninggalkan layanan. Dengan demikian, juga memberi masyarakat cara untuk memastikan bahwa pemerintah memberikan pelayanan yang akuntabel.

Salah satu pelayanan publik yang terkena dampak dari pandemi adalah Layanan Arsip Statis dan menjadi salah satu layanan yang diselenggarakan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Menurut Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 Tentang Pedoman Akses Dan Layanan Arsip Statis, Layanan Arsip Statis adalah penyediaan arsip statis kepada pengguna arsip statis yang sah, termasuk pengggandaan arsip statis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. ANRI adalah lembaga pemerintah non struktural di Indonesia yang bertanggung jawab atas pengelolaan, pemeliharaan, dan penyediaan akses arsip nasional Indonesia. ANRI bertanggung jawab untuk mengelola informasi dan khasanah arsip statis yang diberikan oleh pencipta arsip untuk kepentingan publik. Proses ini mencakup akuisisi, pengolahan, preservasi, pemanfaatan, pendayagunaan, dan pelayanan publik.

ANRI juga memiliki peran penting dalam memberikan layanan arsip kepada masyarakat. Sebagaimana dijelaskan dalam salah satu misi ANRI yaitu memberikan akses arsip kepada publik untuk kepentingan pemerintahan, pembangunan, penelitian, dan ilmu pengetahuan untuk kesejahteraan rakyat sesuai peraturan perundang-undangan dan kaidah-kaidah kearsipan demi kemaslahatan bangsa. ANRI menyediakan layanan peminjaman arsip statis yang dapat diakses secara langsung di tempat. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan peran dan fungsi ANRI dalam penyediaan Layanan Arsip Statis serta menjadikan arsip statis sebagai sumber informasi publik yang mudah dijangkau, sesuai dengan prinsip-prinsip aksesibilitas arsip statis dan selaras dengan regulasi yang berlaku. Layanan Arsip Statis terbuka bagi berbagai segmen masyarakat guna mendukung kegiatan penelitian, berkontribusi pada peningkatan wawasan ilmu pengetahuan, dan keperluan lainnya. Bahkan warga negara asing pun dapat mengakses layanan ini untuk tujuan penelitian, dengan persyaratan membawa surat izin penelitian dari lembaga yang bersangkutan.

Dewasa ini, kebutuhan akan informasi mengalami peningkatan yang signifikan. Dampak pandemi Covid-19 menimbulkan perubahan di masyarakat salah satunya perubahan sikap pengguna layanan yang kini menuntut kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam mencari informasi dari sumber sekunder dengan memanfaatkan teknologi informasi. Hal ini menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi ANRI selaku pemberi layanan kearsipan di Indonesia. Perubahan kondisi ini mencakup peralihan dari pelayanan arsip yang awalnya menggunakan sarana dan prasarana konvensional, menjadi memanfaatkan teknologi informasi. Beberapa lokasi penting terpaksa ditutup akibat wabah Covid-19 seperti Layanan Arsip Statis yang kemudian menghambat proses pelayanannya mendorong adanya inovasi yang dilakukan sebagai respons terhadap pandemi yaitu dengan cara konsultasi penelusuran arsip statis secara daring. Hal ini terlihat salah satu berita dari website ANRI pada tahun 2020:

14 ANRI Sediakan Konsultasi Penelusuran Arsip Statis secara Daring

Jakarta - 14/05/20, Kondisi pandemi Corona Virus Disease 19 (COVID-19) masih belum berakhir, sehingga aturan penjagaan jarak fisik, bekerja, belajar dan beribadah dari rumah masih tetap harus diterapkan. Ini tak lain sebagai sebuah upaya untuk meminimalisir penyebaran penularan COVID-19. Kondisi ini pun menjadikan layanan akses arsip statis secara tatap muka yang disediakan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) ditutup untuk sementara waktu. Kendati demikian, Subdirektorat Layanan Arsip ANRI menyediakan layanan konsultasi penelusuran arsip statis secara daring bagi masyarakat atau pengguna lainnya.

Layanan konsultasi penelusuran arsip statis secara daring ini dapat dinikmati masyarakat dengan menghubungi nomor whatsapp 0818 0669 5646 atau melalui surat elektronik (email) dengan alamat layanansip@anri.go.id. Bagi masyarakat yang akan menggunakan layanan tersebut, diharuskan menyiapkan tema penelitian yang akan ditelusuri yang setidaknya mengandung unsur *what* (apa), *who* (siapa), *when* (kapan), *where* (di mana), *why* (mengapa) dan *how* (bagaimana) atau yang dikenal dengan 5W + 1H. Selain khazanah arsip statis, Subdirektorat Layanan Arsip juga menyediakan sumber lain, yakni koleksi perpustakaan dengan tema sejarah yang juga dapat mendukung penelitian yang akan dilakukan pengguna.

Gambar 1. 1 ANRI menyediakan konsultasi daring.

Sumber: ANRI, 2020

Akan tetapi saat observasi awal, dijelaskan bahwa dalam konsultasi penelusuran arsip statis secara daring juga ditemukan kendala seperti dibawah ini:

Tabel 1. 1

Kendala Saat Penelusuran Secara *Online*

Permasalahan	Penjelasan
Keterbatasan Interaksi	Penelusuran arsip secara daring menghilangkan interaksi secara langsung, seperti yang dapat terjadi dalam konsultasi langsung di arsip fisik. Beberapa orang mungkin membutuhkan bantuan lebih lanjut atau penjelasan yang lebih mendalam, yang sulit diberikan dalam lingkungan daring.
Keterbatasan Teknologi	Belum optimalnya sistem Layanan Arsip Statis secara online dan kurang optimalnya penggunaan IT.
Ketidakmampuan untuk Mengakses Fisik Arsip	Dalam beberapa kasus, arsip statis mungkin hanya tersedia dalam bentuk fisik dan tidak terdapat dalam format digital. Dengan penutupan layanan publik, akses fisik ke arsip-arsip ini menjadi sulit atau bahkan tidak mungkin.
Kendala dalam Pelayanan dan Responsivitas	Layanan konsultasi daring mungkin mengalami peningkatan permintaan yang signifikan selama pandemi. Pegawai yang bekerja dari rumah mungkin menghadapi kendala dalam memberikan respons yang cepat dan efektif terhadap permintaan masyarakat.
Belum banyak arsip yang digitalisasi	Banyak arsip yang belum didigitalisasi dan penutupan Layanan Arsip Statis mengharuskan pegawai untuk <i>work from home</i> (WFH). Sebagai akibatnya, Layanan Arsip Statis mengalami hambatan, dan sejumlah arsip statis didigitalisasi karena dampak pandemi COVID-19.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Pada tahun 2021, wabah pandemi Covid-19 masih berlanjut, mengakibatkan kendala yang serupa dengan tahun sebelumnya dalam Layanan Arsip Statis. Pembatasan kunjungan yang berlanjut menyebabkan penurunan

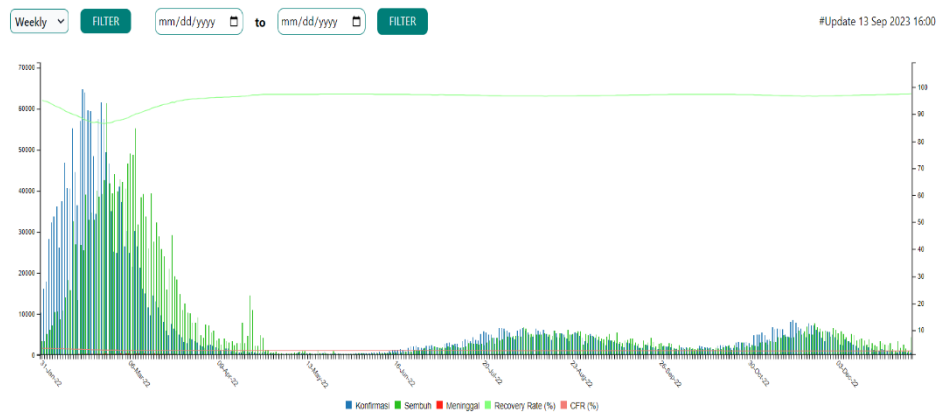
pengguna, seperti yang terungkap dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Direktorat Pemanfaatan dan Layanan tahun 2021:

No	Jenis Pengguna	Bulan												Satuan
		Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept.	Okt	Nov	Des	
A.	Pengguna													
1	Peneliti Lokal	26	56	207	244	101	186	0	0	0	49	206	162	orang
2	Peneliti Asing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	orang
3	Pengguna Online Melalui Sarana Bantu online di Laman ANRI	14845	14638	14801	5849	6782	2543	3777	3855	41478	11844	11885	11963	orang
	Total	14871	14694	15008	32.405	6883	2729	3777	3855	41478	11844	12091	12130	orang
B.	Pengguna Baru													
	Total	5	31	48	27	24	32	0	0	0	10	66	43	orang

Gambar 1. 2 Tabel Pengguna Tahun 2021

Sumber : ANRI, 2021.

Direktorat Layanan dan Pemanfaatan telah melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan kinerja, seperti menyediakan sarana bantu pencarian arsip secara online, memberikan layanan konsultasi penelusuran arsip secara daring kepada pengguna, dan menciptakan *e-book* pedoman penelusuran arsip statis. Meskipun demikian, sistem Layanan Arsip Statis secara *online* masih belum optimal, mengakibatkan penurunan dalam pelayanan penelusuran dan peminjaman arsip statis. Pada tahun 2022, pandemi Covid-19 masih berlangsung meskipun telah ada vaksinasi dan relaksasi kegiatan di luar ruangan akibat penurunan kasus Covid-19. Data yang tersedia di bawah ini tidak dapat menyembunyikan fakta bahwa wabah ini masih belum mereda sepenuhnya.



Gambar 1. 3 Kasus Covid-19 tahun 2022
Sumber: Kementerian Kesehatan, 2022

Dari data di atas dapat dilihat bahwa pandemi pada tahun 2022 masih mengalami fluktuasi. Layanan Arsip Statis pada tahun 2022 telah mengadopsi pendekatan pelayanan secara hibrid, yang memungkinkan akses baik secara langsung maupun daring. Hal ini terlihat Laporan Akuntabilitas Kinerja Direktorat Pemanfaatan dan Layanan pada tahun 2022:

No.	Jenis Pengguna	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept	Okt	Nov	Des	Jumlah
1	Pengguna Offline	119	5	186	293	260	524	472	387	390	459	407	453	3955
2	Pengguna Online	50	32	37	63	24	38	30	18	39	52	45	23	451
Total Pengguna		169	169	37	223	356	284	562	502	405	429	511	452	476



Gambar 1. 4 Data Pengguna tahun 2022
Sumber : ANRI, 2022

Permasalahan yang masih sama dengan situasi pada tahun 2020 dan 2021 adalah pembatasan kunjungan yang mempengaruhi jumlah pengguna layanan arsip. Hal ini mengakibatkan persentase pengguna arsip yang memanfaatkannya sebagai sumber penelitian tidak mencapai target yang ditetapkan, karena adanya keterbatasan kuota akibat pandemi Covid-19. Selain itu, pelayanan arsip statis online belum optimal, mengakibatkan penurunan kualitas dalam penelusuran dan peminjaman arsip statis. Masalah ini disebabkan oleh penggunaan teknologi informasi yang kurang optimal serta keterbatasan sarana pendukung dalam proses penggandaan arsip bagi pengguna. Berakibat pada memburuknya penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM). Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM, tujuan dari IKM adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Namun, bagi masyarakat, IKM dapat berfungsi sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Pada tahun 2021 dan 2022 IKM Layanan Arsip Statis masih dinilai C (kurang), di mana ada beberapa unsur yang nilainya dibawah rata-rata standar yaitu:

Tabel 1. 2

Unsur penilaian yang masih dibawah nilai standar

No.	Tahun 2021	Nilai Riil 2021	Nilai Standar	Nilai Riil 2022	Tahun 2022
1.	Prosedur Pelayanan Pencarian Arsip	3,91	4,00	3,80	Prosedur Pelayanan Pencarian Arsip
2.	Kecepatan dalam pencarian arsip	3,69	4,00	3,80	Kecepatan Dalam

No.	Tahun 2021	Nilai Riil 2021	Nilai Standar	Nilai Riil 2022	Tahun 2022
					Pencarian Arsip
3.	Kecepatan dalam peminjaman arsip	3,67	4,00	3,63	Kecepatan Dalam Peminjaman Arsip
4.	Pelayanan penggandaan arsip	3,94	4,00	3,81	Ketepatan Waktu Dalam Penggandaan
5.	Ketepatan waktu dalam penggandaan	3,71	4,00	3,78	Tarif Penggandaan Arsip
6.	Tarif penggandaan arsip	3,54	4,00	3,63	Prosedur Pelayanan Peminjaman Arsip
7.	Penanganan pengaduan perlu ditingkatkan	3,83	4,00	3,90	Prasarana dan Sarana Layanan Arsip

Sumber: Survei Kepuasan Layanan Arsip Statis ANRI 2021-2022.

Dengan demikian, dapat dikatakan kinerja pelayanan unit tersebut masih belum mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Hal ini dapat dilihat dari fakta bahwa nilai IKM tersebut masih dinilai sebagai C (kurang), yang mengindikasikan tingkat kepuasan masyarakat yang kurang memuaskan. Selain itu, terdapat beberapa unsur dalam IKM yang mendapatkan nilai di bawah rata-rata standar. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat aspek-aspek

tertentu dalam Layanan Arsip Statis yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Dari permasalahan yang telah dijelaskan adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang ideal dan situasi aktual dalam Layanan Arsip Statis.

Adanya pandemi Covid-19 ini mempengaruhi berbagai sektor, salah satunya sektor pemerintahan yang aktivitasnya terdampak yaitu layanan publik. Berdasarkan fenomena tersebut juga ditemui dalam penelitian terdahulu yaitu, Penelitian terdahulu dilakukan oleh Hanjani (2022) dalam skripsinya dengan judul “Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Perubahan Pelayanan Arsip Statis Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”. Skripsi ini berfokus pada pengaruh pandemi Covid-19 terhadap perubahan pelayanan arsip statis. Hasil penelitiannya ialah pengaruh pandemi Covid-19 terhadap Layanan Arsip Statis memberikan beberapa perubahan dalam pelaksanaannya. Perubahan ini terjadi karena kondisi yang tidak memungkinkan layanan arsip berjalan normal seperti biasa. Lembaga kearsipan yang berwenang dalam menyediakan Layanan Arsip Statis bagi masyarakat tetap harus menjalankan tugasnya di tengah wabah pandemi Covid-19. Tantangan dan rintangan adanya pandemi ini menjadi hal yang seharusnya bisa menjadi upaya pengembangan dan inovasi bagi lembaga kearsipan. Inovasi mengenai Layanan Arsip Statis yang lebih berguna akan memberikan dampak bagi masyarakat, sehingga pemanfaatan arsip sebagai sumber informasi dapat diterima dan dikembangkan sebagai ilmu pengetahuan di waktu yang akan datang.

Kemudian penelitian terdahulu dilakukan oleh Rosmaniah et al., (2022) dalam jurnalnya dengan judul “Digitalisasi Arsip Statis pada Masa Pandemi Covid-19 Di Perguruan Tinggi”. Skripsi ini berfokus untuk mengetahui proses digitalisasi, Layanan Arsip Statis serta kelebihan dan kekurangan layanan arsip digital di perguruan tinggi akibat pandemi Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi arsip di perguruan tinggi secara umum

mencakup beberapa jenis arsip, antara lain arsip teks, rekaman audio, dan peta. Digitalisasi kearsipan dilakukan dengan mendigitalkan dokumen kearsipan yang berformat analog ke dalam bentuk digital. Keunggulan layanan penyimpanan digital adalah mengurangi kontak fisik dan sosial antar manusia, tidak dibatasi ruang dan waktu, serta memudahkan pelaporan. Sementara itu, kelemahan penyimpanan digital adalah risiko penyalahgunaan penyimpanan digital dan peraturan mengenai watermarking yang belum terstandarisasi.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ayu Sekarini et al., (2022) Dalam jurnalnya dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Prima Melalui Analisis SWOT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Koperasi”. Jurnal tersebut berfokus untuk mengetahui kekuatan, kelemahan peluang, dan ancaman pada Koperasi Sejahtera yang dirasakan pelayanan utama yang disediakan oleh koperasi tidak mencapai tingkat optimal dalam memenuhi kepuasan anggotanya. Maka hasil penelitiannya menunjukkan meskipun Koperasi Sejahtera telah lama berdiri, masih terdapat kekurangan dalam upaya mensejahterakan anggotanya. Untuk mengatasi kekurangan tersebut, dilakukan komunikasi lisan kepada pengurus dan anggota koperasi dengan memberikan materi tentang pelayanan koperasi. Hasilnya, pengurus koperasi menerapkan prinsip 4S (senyum, sapa, salam, dan santun) sebagai tindakan positif. Perbaikan dalam pola pelayanan mencakup penggunaan komputerisasi dalam pelaporan administrasi anggota, peningkatan waktu pemberian pelayanan selama pandemi, dan perekrutan pengurus baru untuk mempermudah pendaftaran anggota baru dari berbagai latar belakang. Terdapat juga upaya meningkatkan kepercayaan antara anggota dan pengurus melalui perbaikan laporan akhir tahun yang terperinci dan terbuka.

Berdasarkan latar belakang tersebut. Maka skripsi ini menawarkan kebaruan penelitian dengan membahas strategi berbasis analisis SWOT (*Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman) untuk optimalisasi Layanan Arsip Statis pasca pandemi di

arsip nasional republik indonesia. Penelitian ini berfokus pada Layanan Arsip Statis pasca Covid-19. Hal ini menjadi suatu penelitian yang diharapkan bermanfaat dikemudian hari sebagai karya ilmiah dan selalu berkembang sesuai dengan kemajuan pengetahuan yang lebih luas dan bermanfaat.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor-faktor eksternal (peluang dan ancaman) yang mempengaruhi Layanan Arsip Statis di ANRI pasca pandemi?
2. Bagaimana strategi dapat ditentukan berdasarkan analisis SWOT untuk mengoptimalkan Layanan Arsip Statis?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor internal dan faktor eksternal yang terdapat pada Layanan Arsip Statis
2. Untuk menentukan strategi optimalisasi layanan pada ANRI dengan menggunakan analisis SWOT.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menghasilkan manfaat berikut:

1. Manfaat Praktis
 - a. Memberi panduan praktis kepada ANRI untuk meningkatkan Layanan Arsip Statis pasca pandemi dengan temuan dan rekomendasi penelitian yang membantu merumuskan strategi efektif, mengatasi tantangan, dan memanfaatkan peluang yang ada.
 - b. Memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan Layanan Arsip Statis dengan lebih baik. Dengan adanya strategi berbasis analisis SWOT yang optimal, Layanan Arsip Statis

dapat menjadi lebih efisien, mudah diakses, dan memberikan informasi yang relevan bagi masyarakat umum dan peneliti.

2. Manfaat Akademis

- a. Membuka peluang penelitian lanjutan dalam Layanan Arsip Statis, menjadi dasar untuk eksplorasi lebih lanjut tentang strategi berbasis analisis SWOT dalam layanan arsip.
- b. Meningkatkan pemahaman akademisi tentang analisis SWOT dalam Layanan Arsip Statis, menjadi referensi bagi mereka yang ingin mengaplikasikannya.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A