



JEMSI:
Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem
Informasi

E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916

<https://dinastirev.org/JEMSI> dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i5>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Kualitas Pelayanan Publik Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi Melalui Layanan Arsip Keluarga “LARSIGA” Tahun 2024-2025

Tiara Sukmana Putri¹, Dede Sri Kartini², Ivan Darmawan³

¹Universitas Padjajaran, Sumedang, Indonesia, tiaraasukmana@gmail.com

²Universitas Padjajaran, Sumedang, Indonesia, dede.sri.kartini@unpad.ac.id

³Universitas Padjajaran, Sumedang, Indonesia, ivan.idevice@gmail.com

Corresponding Author: tiaraasukmana@gmail.com¹

Abstract: *This research is entitled “The Quality of Public Services of the Bekasi City Regional Archives and Library Service through the ‘Larsiga’ Family Archive Service in 2024-2025”. This research is motivated by the existence of problems in the Family Archive Service service which is a document encapsulation service program with the aim of maintaining the authenticity and security of the Bekasi City community archives. This study uses Service Quality Theory which includes five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results showed that in the tangible dimension, physical facilities were good enough, but there were still shortcomings in the use of administrative technology. In the reliability dimension, employees are competent, but the timeliness of service is not optimal due to the limited number of employees. The responsiveness dimension shows that service socialization is still limited to Instagram social media. The assurance dimension, increasing employee competence has been carried out through archivist training, but the use of information technology still needs to be improved. The empathy dimension, employees show concern and guidance to the community. Supporting factors include adequate facilities and competent human resources, while inhibiting factors include limited service coverage, lack of technology utilization, and low public awareness of the importance of archives. The research shows that the service quality of the Bekasi City Regional Archives and Library Office is not fully optimized.*

Keyword: *Public Services, Family Archive Services, Service Quality*

Abstrak: Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi Melalui Layanan Arsip Keluarga ‘Larsiga’ Tahun 2024 -2025”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan dalam pelayanan Layanan Arsip Keluarga yang merupakan program layanan enkapsulasi dokumen dengan tujuan menjaga keaslian dan keamanan arsip masyarakat Kota Bekasi. Dalam penelitian ini menggunakan Teori Kualitas Pelayanan yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik

pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *tangible*, fasilitas fisik sudah cukup baik, namun masih terdapat kekurangan dalam penggunaan teknologi administrasi. Pada dimensi *reliability*, pegawai sudah kompeten, namun ketepatan waktu pelayanan belum optimal karena keterbatasan jumlah pegawai. Dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa sosialisasi layanan masih terbatas pada media sosial Instagram. Dimensi *assurance*, peningkatan kompetensi pegawai telah dilakukan melalui pelatihan arsiparis, namun pemanfaatan teknologi informasi masih perlu ditingkatkan. Dimensi *empathy*, pegawai menunjukkan kepedulian dan bimbingan kepada masyarakat. Faktor pendukung pelayanan meliputi fasilitas memadai dan SDM yang kompeten, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan jangkauan layanan, kurangnya pemanfaatan teknologi, dan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arsip. Penelitian menunjukkan kualitas pelayanan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi belum sepenuhnya optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Layanan Arsip Keluarga, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam suatu negara merupakan hal yang penting karena keberadaan masyarakat menjadi syarat terbentuknya sebuah negara. Pelayanan publik merupakan salah satu elemen kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Hukum pelayanan publik sendiri berisi tentang aturan hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik barang, jasa, hingga pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang tersebut juga dijadikan sebagai landasan bagi peningkatan pelayanan publik oleh aparatur sipil negara atau pemerintah. Serta diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan dari masyarakat dan perubahan di dalam pemerintahan itu sendiri.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Lebih jauh dikatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang mewakili satuan kerja atau organisasi baik kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya baik di pusat maupun daerah (Hutasoit, 2011). Menurut Lewis dan Gilman (2005), pelayanan publik adalah bentuk kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan dengan tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Salah satu bentuk pelaksanaan pelayanan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik ialah layanan arsip atau kearsipan. Arsip merupakan salah satu informasi yang dihasilkan oleh sebuah lembaga atau instansi. Lembaga Kearsipan bertujuan untuk melaksanakan tujuan kearsipan seperti pengolahan arsip dalam keperluan administrasi, kegunaan penelitian dan kegunaan publik. Menurut UU No. 43 Tahun 2009, arsip diartikan sebagai rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Di sisi lain, arsip memiliki nilai dan peran yang penting karena arsip merupakan

bukti resmi tentang administrasi pemerintah dan juga kehidupan rakyat. Sebagai instrumen dokumentasi, arsip menyimpan rekam jejak aktivitas yang dapat digunakan untuk evaluasi, pengambilan keputusan, serta perencanaan kebijakan publik. Arsip berdasarkan fungsi dan kegunaannya terdiri dari dua jenis yakni arsip dinamis dan arsip statis. Arsip statis merupakan arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai guna kesejarahan dan dipermanenkan dengan verifikasi langsung ataupun tidak langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia dan/atau lembaga kearsipan. Sementara arsip dinamis merupakan arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu. Berdasarkan penggunaannya, arsip dinamis dibedakan menjadi dua yaitu arsip dinamis aktif dan arsip dinamis inaktif.

Di era perkembangan zaman, pengelolaan arsip dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi ataupun dengan cara konvensional yang lebih efisien agar efektif dan memastikan kemudahan aksesibilitas serta keamanan jangka panjang. Maka dari itu Lembaga Kearsipan memiliki tanggung jawab yang besar dalam mengelola siklus hidup arsip yang bermula dari penciptaan, pemeliharaan, penyimpanan hingga pemusnahan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Sebagai badan publik dalam bidang kearsipan, lembaga kearsipan wajib membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik guna mendapatkan informasi publik, terkecuali hal-hal yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2014 tentang Keterbukaan Informasi Publik. UU KIP juga sebagai upaya untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparansi dan akuntabel, sehingga memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat dan menjaga hak-hak individu.

Dalam rangka mendukung pelayanan publik, Lembaga Kearsipan memberikan layanan atau jasa kepada masyarakat terhadap perlindungan dokumen-dokumen penting sesuai dengan standarisasi sehingga dokumen dimaksud terjamin keamanannya dalam jangka panjang khususnya pada arsip dinamis aktif. Arsip dinamis aktif sendiri meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, dan Akta Perceraian, atau dalam hal ini disebut sebagai Arsip Keluarga. Keamanan arsip diperlukan karena arsip merupakan pusat ingatan dan sumber informasi yang harus terjamin keasliannya. Melihat pentingnya arsip tersebut, maka diperlukan sistem kearsipan yang sistematis, terprosedur, serta pengelolaan yang baik agar mudah dalam pengaksesannya. Pelayanan publik dalam hal kearsipan harus memberikan jaminan bahwa arsip-arsip vital yang dihasilkan oleh lembaga dapat dikelola dengan baik. Salah satu bentuk layanan kearsipan yang mampu diberikan untuk menjaga keamanan dan keabsahan data pada dokumen khususnya dokumen keluarga adalah layanan enkapsulasi guna mencegah kerusakan pada dokumen.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah adalah instansi yang memberikan layanan enkapsulasi pada dokumen-dokumen keluarga. Seperti Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi dengan programnya Layanan Arsip Keluarga atau selanjutnya disebut sebagai LARSIGA. Program 'LARSIGA' sendiri melayani enkapsulasi dokumen-dokumen keluarga milik masyarakat Kota Bekasi. Dalam penelitian ini penulis mempertimbangkan penelitian-penelitian terdahulu sebagai rujukan dalam konteks Layanan Arsip dalam pelayanan publik oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi.

Skripsi dengan judul "Layanan Arsip Dinamis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Dompu" milik Julfikar membahas beberapa masalah terkait sistem layanan arsip dinamis dan sarana yang digunakan dalam proses layanan tersebut. Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa sistem layanan dan prosedur pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Dompu sudah cukup baik, melihat dari indikator dimana proses peminjaman dan pengembalian arsip hanya bisa dipinjamkan kepada instansi yang berkaitan langsung dengan arsip tersebut dan dapat dipinjamkan apabila membawa surat tugas atau surat keterangan dari instansi terkait. Selain itu sarana yang

disiapkan oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Dompu sudah menunjang walaupun masih ada beberapa sarana yang belum lengkap (Julfikar, 2019).

Penelitian milik Suhardo dengan judul "Analisis Pelayanan Arsip Statis di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik" mengkaji bagaimana mekanisme pelayanan publik kearsipan seperti pelayanan arsip oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa pelayanan publik yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, mulai dari peminjaman arsip, reproduksi arsip hingga penelusuran arsip. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta juga dikatakan melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanan kearsipan dengan melakukan akuisisi-pengolahan-penerbitan arsip, pengelolaan sumber daya manusia, dan peningkatan fasilitas pelayanan (Suhardo, 2022).

Skripsi yang berjudul "Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat" yang ditulis oleh Reza Anggara mendeskripsikan tentang pengelolaan kearsipan yang dilaksanakan untuk menganalisis gejala yang ada pada Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Brang Ene. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan arsip di Kantor Camat Brang Ene masih membutuhkan perhatian khusus karena belum terprosedur dan sistematis melihat dari penyimpanan dan penemuan arsip, pemindahan arsip, dan pemusnahan arsip yang terbilang kurang baik. Sementara dalam pelayanan publik di Kantor Camat Brang Ene sudah melayani masyarakat dengan baik walaupun masih belum maksimal (Anggara, 2022).

Penelitian yang berjudul "Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Hukum Polda Kalimantan Selatan" milik Yolanda Aprilia, Deli Anhar, dan Juanidy menunjukkan bahwa Polda Kalsel khususnya pada bidang hukum sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap anggota yang memiliki masalah dan tentang pengarsipan yang sudah baik dalam pengelolaannya. Di samping itu fasilitas yang diberikan oleh Polda Kalsel kepada bagian pengarsipan di bidang hukum sudah memenuhi kebutuhan para anggota namun masih bisa ditingkatkan lagi agar bisa mencapai pelayanan yang lebih maksimal (Aprilya et al., 2021)

Skripsi milik Wulan Fitriyah dengan judul "Pengelolaan Kearsipan Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Di Kecamatan Sumobito Kabupaten Jombang", menyatakan bahwa penyimpanan arsip di Kantor Pemerintah Desa Gedangan, Desa Bakalan, dan Desa Mentoro telah mengikuti dasar hukum dan prosedur tetap, menggunakan sistem subjek/masalah, serta pencatatan dalam buku agenda. Kemudian penemuan kembali arsip di kantor-kantor tersebut dinilai sangat cepat dan cukup baik, serta kendala yang dihadapi mencakup perbedaan kemampuan staf dalam menata arsip serta kurangnya sarana dan prasarana kearsipan yang memadai. Jadi dalam hal pelayanan publik, pengelolaan kearsipan yang diberikan sudah baik (Fitriyah, 2019).

Dalam penelitian ini, penulis berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi melalui programnya yakni 'LARSIGA' kepada masyarakat yang akan berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang melakukan pelayanan publik pada lembaga atau instansi. Penulis akan mengkaji dengan menggunakan Teori Kualitas Pelayanan Publik beserta lima dimensi pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman et al., 1988).

Pada penyelenggaraan layanan program 'LARSIGA', Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi dianggap masih belum memberikan kualitas pelayanan publik sebagaimana sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan publik milik Parasuraman, Zeithaml

dan Berry (1988). Pada dimensi *tangible* terdapat permasalahan pada fasilitas fisik yakni tidak diberikan ruang tunggu masyarakat yang memadai, termasuk pada keberadaan toilet yang jauh berada di belakang gedung sehingga dari segi kenyamanan pengguna layanan masih dianggap kurang, sementara pegawai-pegawai yang melayani masyarakat masih terbilang sedikit dikarenakan program layanan yang dilakukan masih baru. Dimensi *reliability* pun pelayanan yang diberikan baru hanya dilakukan di satu kecamatan saja yakni Kecamatan Jatiasih, sementara informan penulis mengatakan bahwa layanan 'LARSIGA' seharusnya menyebar di seluruh Kecamatan di Kota Bekasi. Kemudian pada dimensi *responsiveness* dimana pegawai yang melayani hanya sedikit dan belum mampu untuk melayani dengan cepat, sementara dokumen yang ingin di-enskapsulasi oleh masyarakat tidak hanya satu atau dua lembar. Sementara, pada dimensi *assurance*, pegawai yang melayani beberapa sudah dilatih dan memiliki sertifikat diklat arsiparis, sama halnya dengan dimensi *empathy* dimana pegawai dirasa mampu memberikan pelayanan yang sesuai, hanya saja kedua dimensi hanya dapat dilihat pada beberapa pegawai dan belum melihat secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi melalui Layanan Arsip Keluarga 'Larsiga' Tahun 2024".

METODE

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sugiyono (2018) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti sebuah kondisi ilmiah (eksperimen) dengan peneliti sebagai instrumen penelitiannya, teknik pengumpulan data dan dianalisis bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yakni dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara mendalam dengan narasumber, observasi dilakukan dengan meneliti kegiatan dari suatu objek, bukan dari yang mereka katakan, sedangkan dokumentasi menjadi kegiatan untuk melakukan pencarian, penyelidikan, penyediaan dokumen untuk memperoleh informasi serta bukti yang dibutuhkan.

Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive yang merupakan teknik pengambilan narasumber atau informan dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena informan atau narasumber tersebut memiliki informasi yang dibutuhkan peneliti. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2021) merupakan pengambilan sampel yang disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang telah ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Informan terdiri dari Kepala Bidang Kearsipan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi, Arsiparis Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi sebanyak 3 orang, dan masyarakat sebanyak 4 orang.

Teknik Validasi dan Realibilitas Data

Dalam pengujian kredibilitas data yang peneliti gunakan adalah metode triangulasi sumber, triangulasi metode, dan waktu. Dimana ketiga metode triangulasi akan membandingkan data hasil pengamatan atau observasi dengan data hasil wawancara dan membandingkan keadaan dengan berbagai pendapat dan pandangan sehingga dapat menemukan keabsahan data penelitian.

Teknik Analisis Data

Peneliti dalam melakukan analisis data merujuk pada tiga alur oleh Milles dan Huberman. Pertama, reduksi data dengan merangkum atau memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada tujuan. Kedua, penyajian data dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dsb. Ketiga, yakni penarikan kesimpulan yang didukung oleh bukti-bukti valid dan kuat.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian berlokasi di Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan di Jl. Ahmad Yani No.1 RT.001/RW.005, Marga Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi. Penelitian dilaksanakan dari Juli 2024 – Mei 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah

Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pengelolaan arsip dan perpustakaan di tingkat daerah, baik tingkat provinsi, kota, maupun kabupaten. Kearsipan dan perpustakaan telah diatur oleh Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan dan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah sebagai pelaksana urusan pemerintah daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

1. Kearsipan

Kearsipan berdasarkan BAB I Pasal 1 UU No. 43/2009 tentang Kearsipan, mengatakan bahwa: *"arsip merupakan rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara"*

Arsip sendiri terbagi menjadi dua jenis, yaitu arsip dinamis dan arsip statis. Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan untuk jangka waktu tertentu. Sementara arsip statis adalah arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai sejarah, telah melewati masa retensinya, dan ditetapkan untuk disimpan secara permanen. Arsip ini telah diverifikasi secara langsung atau tidak langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia dan/atau lembaga kearsipan terkait.

2. Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi

Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi dalam rangka pelaksanaan pelayanan menciptakan program Layanan Arsip Keluarga 'LARSIGA' kepada masyarakat yang dilakukan di lokasi berbeda dengan kantor utama, yakni Depo Arsip, sebagai bentuk perwujudan fungsi yang dimiliki pemerintah. Di mana fungsi pelayanan merupakan fungsi krusial karena pemerintah berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dan masyarakat bisa secara langsung merasakan dampak dari fungsinya, dan pada akhirnya fungsi pelayanan itu sendiri bergantung pada masyarakat karena masyarakat-lah yang dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah yakni Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi. LARSIGA dalam pelaksanaannya berlandaskan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 900.1.15.5-3406 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 050-5889 Tahun 2021 Tentang Hasil Verifikasi, Validasi dan Inventarisasi Pemutakhiran Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah, dimana urusan

pemerintahan bidang kearsipan termasuk ke dalam klasifikasi dan kodefikiasi yang bersifat mandiri dan merupakan acuan baku yang digunakan oleh Pemerintah Daerah dalam pemenuhan kebutuhan.

Kualitas Pelayanan Layanan Arsip Keluarga ‘LARSIGA’ oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi Ditinjau dari 5 Dimensi

1. Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* merupakan penampilan yang dapat dilihat dengan indra mata meliputi sarana dan prasarana fisik baik fasilitas, perlengkapan atau peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai. Sarana dan prasarana Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi menjadi salah satu penunjang dalam menciptakan layanan yang baik dan berkualitas. Adapun Kantor Depo Arsip yang digunakan sebagai tempat layanan seperti di bawah ini.



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar 1. Kantor Depo Arsip

Saat penulis melakukan pra penelitian, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi tidak dibuatkan ruang tunggu karena masyarakat yang datang pun masih sedikit dan masih bisa menunggu di luar kantor. Seperti yang dikemukakan oleh Arsiparis Ibu Asti, bahwa pengguna layanan dibebaskan untuk menunggu di luar gedung ataupun memilih untuk meninggalkan berkas yang akan diambil ketika sudah selesai. Seperti yang dikatakan oleh Arsiparis Ibu Asti yakni: "masyarakat bebas sih mau tunggu bisa di luar, atau kalo banyak banget kan biasanya ditinggal nanti diambil". Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi telah memberikan ruang tunggu yang dibarengi dengan ruang proses enkapsulasi sehingga masyarakat bisa menunggu sambil melihat berkas-berkasnya diproses secara langsung. Hal ini dinyatakan juga oleh salah satu pengguna yaitu Ibu Dini Ariani: "menurut saya sih sudah baik ya mba, parkirannya luas, ruang tungguannya nyaman, petugasnya ramah-ramah"

Sesuai dengan tanggapan di atas bahwasanya ruang tunggu pengguna layanan sudah cukup baik dan nyaman karena ruang tersebut sudah diberikan fasilitas pendingin ruangan AC dan tempat duduk yang nyaman. Di dalam ruang tunggu pun disediakan banner informasi guna memudahkan masyarakat. Di sisi lain seperti parkir yang memiliki peran penting dalam menunjang kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan karena beberapa masyarakat yang datang menggunakan kendaraan pribadi untuk datang ke Depo Arsip. Tempat parkir sendiri sudah disediakan dengan luas sehingga pengguna layanan tidak perlu kesulitan menempatkan kendaraannya. Hanya saja apabila masyarakat ingin menggunakan kamar mandi harus keluar dari ruangan yang berada di

belakang gedung. Selain itu meski dari segi fasilitas sudah baik masih ada yang harus ditingkatkan perihal proses administrasi yang masih manual tulis tangan sehingga menyebabkan proses pendaftaran yang cukup lama karena hanya dikerjakan oleh satu orang pegawai.

2. Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dengan indikator ketepatan waktu dan pelayanan yang sama untuk semua kalangan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimensi ini dapat menilai sejauh mana ketelitian pegawai serta kesesuaian waktu pelayanan yang telah dijanjikan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dapat diketahui pelayanan yang diberikan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi pada LARSIGA dari segi kesesuaian waktu pelayanan ditegaskan oleh Arsiparis bahwasanya layanan persatuan berkas hanya memakan waktu selama lima menit. Namun dalam praktiknya apabila berkas yang diterima perharinya melebihi 10 berkas akan terjadi ketidaktepatan waktu. Keterlambatan dalam proses enkapsulasi kerap terjadi apabila pegawai yang bertugas tidak sebanding dengan volume berkas yang diterima pada hari pelayanan. Pihak Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi memberika pilihan kepada masyarakat untuk meninggalkan berkasnya di tempat yaitu Depo Arsip dan dapat diambil kembali jika sudah selesai. Hal ini dikatakan oleh Arsiparis Ibu Asti yang menyatakan bahwa:

”kalau berkas yang dibawa banyak itu bisa ditinggal, tapi kalau sedikit bisa ditunggu saja karena kalo bawa banyak berkas satgas kami tidak mencukupi.”

Hal tersebut ditambahkan oleh Arsiparis Ibu Weni yang menyatakan bahwa:

”iya kita biasanya cepet sih paling juga 5 menit, tapi kalo kebanyakan ya mending tinggal aja karena kami juga belum banyak-banyak banget”

Keterbatasannya jumlah pegawai menjadi salah satu faktor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi hanya menerima jumlah tertentu dalam satu hari, yang akhirnya masyarakat sebagai pengguna layanan harus menunggu satu minggu kemudian untuk jadwal enkapsulasi apabila pada hari itu sudah terlalu banyak. Selain hal-hal yang berkaitan dengan ketepatan waktu, kemampuan dan pengetahuan pegawai juga memilii nilai tersendiri dalam menentukan kualitas sumber daya manusia. Arsiparis Ibu Sri menyatakan:

”arsiparis-arsiparis sudah mendapatkan sertifikasi dari diklat arsiparis sebelum turun ke masyarakat untuk melayani enkapsulasi. Jadi pastinya mereka sudah terjamin kemampuannya.”

Pernyataan tersebut selaras dengan yang dikemukakan pengguna layanan Ibu Dini bahwa pegawai Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi sudah cukup baik dalam menyampaikan penjelasan baik informasi maupun merespon masyarakat.

Selain itu pelatihan yang dilakukan pegawai yakni diklat arsiparis dalam rangka memberikan pelatihan khusus terkait enkapsulasi. Hal ini dikatakan oleh Arsiparis Ibu Asti:

”Kami juga ada pelatihan dari Arsip Nasional Republik Indonesia tentang enkapsulasi, jadi pelatihannya itu bagaimana mengedukasi masyarakat pentingnya enkapsulasi, lalu penggunaan peralatan”

Adapun beberapa jenis pelatihan (diklat) yang diikuti oleh pegawai Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi:

Tabel 1. Pelatihan (Diklat) Pegawai Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi

No	Jenis Pelatihan	Tautan Pendaftaran
----	-----------------	--------------------

1.	Pelatihan fungsional arsiparis keahlian	https://s.id/ahlionline2025
2.	Pelatihan fungsional arsiparis keterampilan	https://s.id/terampilonline2025
3.	Pelatihan fungsional penjenjangan arsiparis	https://s.id/penjenjanganonline2025
4.	Pelatihan pengelolaan arsip dinamis	https://s.id/padonline2025
5.	Pelatihan pengelolaan arsip elektronik	https://s.id/paeonline2025
6.	Pelatihan penyusutan arsip	https://s.id/penyusutanonline2025
7.	Pelatihan digitisasi arsip	https://s.id/digitisasionlinepnbp2025
8.	Pelatihan digitisasi arsip RM eksternal	https://s.id/digitisasionlineRMeksternal2025

Sumber: data riset

Berdasarkan tabel di atas, kualitas sumber daya manusia Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi dapat dikatakan cukup baik, adanya pelatihan untuk pegawai demi menunjang kualitas merupakan salah satu daripada bentuk Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi memberikan jaminan sumber daya manusia yang unggul di bidang kearsipan. Kegiatan pelatihan tersebut pun melibatkan ANRI sebagai lembaga nasional arsip. Selain layanan jasa enkapsulasi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi yang dijelaskan direncanakan bahwa layanan LARSIGA tidak akan menyediakan layanan enkapsulasi saja melainkan juga ahli media ataupun restorasi. Seperti dikemukakan oleh Kepala Bidang Kearsipan Ibu Nelwan bahwa:

”sebenarnya kita maunya tidak hanya enkapsulasi tapi juga restorasi, tapi alat belum punya dan kalau pun ada itu sangat terbatas. Apalagi kan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi ini kena efisiensi jadi keterbatasan anggaran juga.”

Maka dari pernyataan tersebut akan memungkinkan layanan LARSIGA di kemudian hari akan menerima layanan restorasi atau perbaikan, dimana dokumen-dokumen yang rusak secara fisik dapat diperbarui kembali. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi *Reliability* diperlukannya usaha dari pemerintah baik dalam bentuk pengembangan kualitas sumber daya manusia melewati pelatihan atau diklat sehingga hasil dari kualitas pelayanan akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

3. Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* merupakan keinginan atau kesadaran pegawai dalam memberikan bantuan kepada pengguna layanan yang cepat dan tepat dengan memberikan informasi yang jelas. Pada penelitian ini dimensi *responsiveness* menilai bagaimana ketanggapan pegawai serta kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan terhadap kebingungan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dilihat sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi dari sudut pandang daya tanggap dalam memberikan informasi. Dari hasil penelitian berupa pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis, kemampuan pegawai dalam merespon pertanyaan-pertanyaan pengguna layanan sudah cukup baik, melihat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut pegawai Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi, masyarakat yang datang pada layanan kerap menanyakan terkait fungsi enkapsulasi yang dianggap tidak ada bedanya dengan laminasi, yang pada akhirnya hanya sedikit yang datang karena minimnya

edukasi perihal perbedaan enkapsulasi dengan laminasi. Hal tersebut diungkap oleh Arsiparis Ibu Asti yang mengatakan bahwa:

”kadang masyarakat itu masih bingung membedakan laminasi dan enkapsulasi. Laminating itu tidak disarankan karena dari segi bahan dan prosesnya itu tidak sesuai dengan standar kearsipan. Misal mbak mau mengajukan beasiswa ke luar negeri, itu kan diminta scan ijazah dan lain-lain, kalo menggunakan laminasi nanti hasil scannya tidak memenuhi standar mereka. Beda kalo menggunakan enkapsulasi, kejernihannya lebih jelas dan diterima. Karena kan kertasnya juga tidak menempel jadi masih dilepas.”

Pernyataan tersebut selaras dengan pernyataan Kepala Bidang Kearsipan Ibu Nelwan yang mengatakan:

”proses enkapsulasi itu butuh peralatan khusus yang tidak boleh sembarangan nah itu menjadi salah satu edukasi kami juga ke masyarakat-masyarakat. Apalagi kan Kota Bekasi ini baru kemarin rawan bencana ya khususnya banjir, jadi banyak arsip-arsip keluarga yang terendam. Sebenarnya kita juga maunya tidak hanya enkapsulasi tapi juga restorasi tapi masih keterbatasan alat.”

Hal ini selaras dengan yang Ibu Desy katakan ketika belum mengetahui enkapsulasi menjadi tahu karena dijelaskan oleh pegawai Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi yang mampu menjelaskan urgensi dari layanan LARSIGA. Hanya saja dari informan yang penulis dapatkan, masyarakat mengatakan bahwa layanan LARSIGA tersebut masih kurang dalam sosialisasi kepada warga.

Keluhan perihal minimnya sosialisasi masih belum ditanggapi dengan cepat, seperti Ibu Heni sebagai pengguna layanan mengeluhkan kalau layanan LARSIGA seperti belum siap karena tidak ada *banner* atau spanduk. Sementara pihak Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi hanya mengandalkan media sosial *instagram* saja.

4. Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance* berhubungan dengan kesopan santunan, kepercayaan diri pegawai, serta menjamin kenyamanan dan keamanan pelayanan. Selain itu pengetahuan atas tugas dan fungsi terhadap peralatan atau teknologi yang digunakan juga menjadi salah satu penilaian dalam dimensi ini.

Pada indikator dimensi ini Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi Kota Bekasi dalam memberikan jaminan terhadap pengguna layanan dari aspek kemampuan pegawai telah diberikan pelatihan khususnya diklat arsiparis untuk meningkatkan wawasan daripada pegawai termasuk dalam penggunaan teknologi. Pemanfaatan teknologi guna menunjang proses pelayanan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi Kota Bekasi sudah dapat dikatakan bahwa pegawai mampu menguasai peralatan yang digunakan dalam proses enkapsulasi berkas. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan Arsiparis Ibu Sri yakni:

”semua yang melayani itu arsiparis dan sudah diklat, jadi arsiparis-arsiparis diajarin dulu cara enkapsulasi dan itu diklatnya dari ANRI”

Sayangnya pemanfaatan teknologi dalam layanan LARSIGA masih cukup kurang seperti tidak difasilitasi website resmi yang menunjang pelayanan bagi pengguna layanan dalam mencari informasi dan tempat menyalurkan kritik maupun saran kecuali melalui media sosial *instagram*. Seperti Ibu Desy yang mengetahui layanan LARSIGA tersebut dari teman dan saudara, sementara orang lain belum cukup banyak yang dapat mengakses informasi-informasi terkait LARSIGA.

5. Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi *Empathy*

Dimensi *emphaty* merupakan perhatian yang diberikan pegawai yang bersifat individual yang diberikan kepada masyarakat. Dimensi ini menilai bagaimana arahan atau

bimbingan yang diberikan kepada pengguna layanan dapat membantu bagi mereka yang membutuhkan bantuan-bantuan khusus untuk mengetahui mekanisme kerja dalam proses pelayanan.

Pegawai memberikan konsentrasi seperti arahan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan khususnya pada proses administrasi atau pendaftaran berkas yang akan dienkapsulasi. Perhatian tersebut diberikan sebagai upaya untuk mempermudah proses pelayanan. Seperti yang diucapkan Arsiparis Ibu Weni:

”masyarakat langsung datang membawa persyaratan, nanti diberikan tanda terima begitu juga kalau berkasnya ditinggal”

Ibu Desy sebagai pengguna layanan juga memberi tanggapan yakni bahwa petugas dalam memberi informasi sangat memudahkan sehingga pengguna layanan tidak kebingungan saat melakukan pendaftaran berkas. Selain itu Ibu Dini menambahkan bahwa pegawai Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi dalam memberikan penjelasan bersikap ramah.

Maka dari pernyataan-pernyataan tersebut kualitas sumber daya manusia Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi dalam memberikan perhatian secara individu sudah cukup baik melihat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan LARSIGA oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi

1. Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan LARSIGA oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi terdapat beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan. Menurut Arsiparis Ibu Esti menyebutkan beberapa hal yang menjadi faktor pendukung:

”Menurut saya itu dari mulai sarana prasarana yang sudah memadai, ruang layanan, peralatan larsiga itu menjadi faktor utama. Lalu sumber daya manusia yang kompeten, media sosial itu sangat kami gunakan seperti *instagram*.”

Berdasarkan hasil pengamatan sarana dan prasarana yang disediakan sudah sangat memadai sehingga pengguna layanan menjadi nyaman saat menunggu. Di balik sarana dan prasarana pun terdapat sumber daya manusia atau pegawai yang bertugas dalam layanan sudah kompeten dengan bukti telah mengikuti diklat sebagai pendukung kualitas pegawai. Selain fasilitas sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia, teknologi juga berperan penting dalam rangka sosialisasi pelayanan. Seperti yang dilakukan oleh pegawai Dinas Arsiparis dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi memanfaatkan media *instagram* untuk sosialisasi kepada masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, dalam pelaksanaan LARSIGA terdapat beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan dikelompokkan menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Seperti yang diungkapkan oleh Arsiparis Ibu Esti yakni:

”Kalau dari kami lokasi layanan itu belum tersebar merata di seluruh wilayah Kota Bekasi, dan juga kami masih harus memanfaatkan teknologi-teknologi yang lain yang bisa membantu layanan kami”

Maka secara internal hal yang menghambat merupakan lokasi layanan yang belum menyebar luas. Masalah tersebut akan mempengaruhi pada tingkat kesadaran masyarakat yang berujung pada faktor eksternal. Selain itu penggunaan teknologi dalam hal penunjang fasilitas seperti komputer dan *website* masih belum disediakan secara sempurna karena masih mengandalkan pencatatan manual.

Selain itu terdapat faktor eksternal yang dikatakan kembali oleh Arsiparis Ibu Esti yakni:

”Masyarakat itu banyak yang belum memahami apa itu enkapsulasi dan akhirnya berasumsi sama dengan laminating jadi memang tingkat kesadaran pentingnya memelihara arsip itu masih rendah.”

Maka rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pemeliharaan arsip menjadi faktor eksternal yang menghambat layanan LARSIGA karena banyak masyarakat yang masih menganggap bahwa laminating dan enkapsulasi merupakan hal yang sama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan LARSIGA oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi ditinjau dari beberapa dimensi, yakni pada dimensi *Tangible*, fasilitas di Kantor Depo Arsip sudah cukup baik mulai dari perlengkapan peralatan, kenyamanan ruang tunggu, lahan parkir yang memadai serta penampilan pegawai. Namun masih terdapat kekurangan yakni belum menggunakan teknologi komputer untuk melakukan pencatatan administrasi. Pada dimensi *Reliability*, dari segi kualitas sumber daya manusia sudah kompeten. Namun dalam ketepatan waktu masih kurang optimal dikarenakan pengerjaan berkas terkadang tidak bisa selesai dari satu hari yang diakibatkan oleh terbatasnya pegawai. Pada dimensi *Responsiveness*, dalam memberikan edukasi sudah cukup baik dalam segi pengetahuan namun masih kurang dalam sosialisasi dikarenakan media yang digunakan hanya media sosial *instagram* saja. Pada dimensi *Assurance*, telah menunjukkan upaya positif dalam meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan kompetensi pegawai, khususnya dengan memberikan pelatihan arsiparis termasuk penguasaan teknologi seperti proses enkapsulasi berkas. Namun masih terdapat kekurangan dalam pemanfaatan teknologi khususnya dalam penyebaran informasi. Pada dimensi *Empathy*, telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik melalui perhatian individu yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Pegawai memberikan arahan dan bimbingan secara langsung terutama dalam proses administrasi atau pendaftaran berkas yang akan dienkapsulasi, sehingga memudahkan masyarakat dalam memahami alur pelayanan.

Pada faktor pendukung, dalam pelaksanaannya Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi telah mengadakan sarana prasarana yang memadai, ruang layanan, peralatan larsiga, sumber daya manusia yang kompeten, serta penggunaan sosial media *instagram*. Sedangkan pada faktor penghambat, dalam pelaksanaan LARSIGA terdapat dua jenis faktor yakni internal dan eksternal. Faktor internal adalah lokasi layanan yang belum merata di Kota Bekasi, dan juga masih kurangnya pemanfaatan teknologi-teknologi yang memungkinkan untuk membantu pelayanan. Sementara faktor eksternal yakni masih banyak masyarakat yang kurang memahami perbedaan antara enkapsulasi dan laminasi sehingga dapat dikatakan tingkat kesadaran masyarakat terhadap arsip masih rendah. Adapun saran yang dapat diberikan yakni perlu ditambahkan penggunaan teknologi digital dalam pencatatan sebagai bentuk efisiensi waktu, perlu ditambahkan promosi melalui berbagai jenis media sosial, menambahkan spanduk program LARSIGA di depan Kantor Depo Arsip sebagai sarana promosi, meningkatkan pemerataan layanan, serta menambahkan fasilitas kamar mandi pada Kantor Depo Arsip untuk mempermudah pengguna.

REFERENSI

- Anggara, R. (2022). *Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Brang Ene Kabupaten Sumbawa Barat*. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Aprilya, Y., Anhar, H. D., & Junaidy. (2021). *Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Hukum Polda Kalimantan Selatan*. *Jurnal Unsika*.

- ANRI. (n. d). Layanan Arsip Statis. <https://anri.go.id/layanan-publik/arsip-statis>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. (n.d). Teori Pelayanan Publik. <https://dindukcakil.banyumaskab.go.id/page/39218/teori-pelayanan-publik#:~:text=Pelayanan%20Publik%20menurut%20Agung%20Kurniawan,tata%20cara%20yang%20telah%20ditetapkan.>
- Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah DIY. (2010). Pengelolaan Arsip Dalam Upaya Pelayanan Informasi Publik. <https://dpad.jogjaprovo.go.id/article/archive/vieww/pengelolaan-arsip-dalam-upaya-pelayanan-informasi-publik-208>
- Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Kampar. (2018). Pengertian Dan Jenis Arsip Menurut Ahli. <https://pustakaarsip.kamparkab.go.id/artikel-detail/1391/pengertian-dan-jenis-arsip-menurut-ahli>
- Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. (2019). Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. <https://dispupip.limapuluhkotakab.go.id/profil/kedudukan-tugas-dan-fungsi-dinas-perpustakaan-dan-kearsipan#:~:text=Dinas%20Perpustakaan%20dan%20Kearsipan%20merupakan,di%20bidang%20Perpustakaan%20dan%20Kearsipan>
- Fitriyah, W. (2019). *Pengelolaan Kearsipan Dalam Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintahan Desa di Kecamatan Sumobito Kabupaten Jombang*. Universitas Negeri Malang.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. MAGNAScript Publishing.
- Julfikar. (2019). *Layanan Arsip Dinamis Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Dompu*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Jossey - Bass.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal of Retailing*, 64(1).
- Sugiyono. (2018). Teknik Analisis Kualitatif. *Teknik Analisis*, 1–7. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.pdf>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALPABETA.
- Suhardo. (2022). Analisis Pelayanan Arsip Statis di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *DIPLOMATIKA: Jurnal Kearsipan Terapan*, 6(1).