

Optimalisasi Layanan Desa Pedawang Melalui Sistem Kearsipan

(Optimizing Pedawang Village Services through an Archive System)

Aria Mulyapradana^{1*}, Aghus Jamaludin Kharis², Farikhul Muafiq³, Safna Saqinah⁴, Nafiatul Manahilkhakim⁵

ITSNU Pekalongan, Jawa Tengah, Indonesia^{1,2,3,4,5}

ariamulyapradana@gmail.com^{1*}, agusjamaludin872@gmail.com², farikhul@gmail.com³, safnasaqinah30@gmail.com⁴, nafiatulmkhakim@gmail.com⁵



Riwayat Artikel:

Diterima pada 20 April 2025

Revisi 1 pada 27 April 2025

Revisi 2 pada 08 Mei 2025

Revisi 3 pada 13 Mei 2025

Revisi 4 pada 16 Mei 2025

Disetujui pada 30 Mei 2025

Abstract

Purpose: This study aims to determine how an archive storage system can improve the quality of services offered by the Pedawang Village Office.

Methodology: The subject of this study is the apparatus of Pedawang Village, which consists of four people. The indicators studied were reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy.

Results: The study found that although the government of Pedawang village has used an archive management system, archive storage is still performed manually. Because of the lack of infrastructure and storage facilities, the number of documents is growing.

Conclusion: Pedawang Village's archiving system is good, but needs to be improved through the archive life cycle. The main obstacles are limited facilities, accumulation of archives, and poor knowledge of the village officials. Solutions include improved facilities, digitization of archives, and archival training.

Limitations: The study only covered one village (Pedawang); therefore, the results cannot be applied to other villages with different characteristics.

Contribution: With limited physical storage facilities, using information technology to store archives can benefit the organization and maintain the quality of service, increasing public trust in the Pedawang Village Government.

Keywords: Archives, Community, Information Technology, Public Service Quality, Village Government.

How to Cite: Amril, A., Kholil, S. (2024). Transformasi Dakwah dalam Meningkatkan Efektivitas Penanganan Stunting di Kabupaten Langkat. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 5(1), 1-10.

1. Pendahuluan

Kantor berfungsi sebagai pusat kegiatan administrasi dan sumber informasi bagi pimpinan dan karyawan karena data merupakan dasar untuk membuat kebijakan dan pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai hal tersebut perlu memperhatikan tata kelola arsip yang baik dan benar, disamping itu pula sumber daya manusia yang bergabung dalam perusahaan atau organisasi tersebut harus mampu mengelola arsip dari awal penciptaannya hingga perawatannya. Akan tetapi tingkat kesadaran tentang tata kelola arsip sangat rendah, hal ini berdampak pada kegiatan operasional perusahaan atau organisasi akan terganggu terutama yang berkaitan dengan dokumentasi jika tidak diatasi dengan cepat (Mulyapradana et al., 2023).

Sadar akan pentingnya arsip adalah upaya untuk mencegah kesalahan dalam pengelolaan dan perlakuan arsip. Sadar akan pentingnya arsip adalah sikap mental yang peduli terhadap nilai dan manfaat arsip sebagai ingatan tentang kegiatan individu dan organisasi. Mereka kemudian menggunakan dan mengaktualisasikan kegiatan kearsipan untuk memastikan bahwa arsip disimpan sesuai dengan tujuan dan fungsinya (Nuryani, 2008).

Dalam praktiknya, tingkat kesadaran untuk mengelola arsip di masyarakat belum banyak dilakukan seperti yang disampaikan oleh Endang dan Minan bahwa dampak negative yang dirasakan jika kesadaran tentang penyelamatan arsipnya kurang (Fatmawati & Rafa, 2024). Untuk mengatasi kurangnya kesadaran arsip di kalangan masyarakat baik secara pribadi maupun kelembagaan banyak cara yang bisa dilakukan salah satunya dengan melakukan sosialisasi dan pendampingan arsip kepada masyarakat seperti halnya yang dilakukan oleh Roos, dkk. Melihat kondisi kurang sadarnya masyarakat terhadap arsip maka melakukan pendampingan guna membantu peningkatan kesadaran tentang pentingnya arsip dalam kehidupan bermasyarakat (Yulastina et al., 2020).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009, "arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan teknologi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi, dan perseorangan" (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009). Dijelaskan bahwa setiap organisasi maupun instansi dapat mengelola arsip, salah satunya adalah Pemerintah Desa Pedawang.

Pemerintah Desa Pedawang adalah lembaga pemerintah desa di Desa Pedawang, Kabupaten Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah. Lembaga ini bertanggung jawab atas perencanaan dan pengendalian pembangunan, perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang, menjaga ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, dan menyediakan layanan administrasi. Perangkat desa sekarang melakukan banyak layanan administrasi, seperti membuat surat permohonan KTP, surat keterangan domisili, dan surat Kartu Keluarga (KK). Dalam kegiatan rutusnya Perangkat Desa Pedawang membuat dua puluh berkas permohonan pelayanan administrasi dari masyarakat dalam satu bulan dan beberapa dokumen yang diterima dari berbagai organisasi. Banyaknya dokumen yang diciptakan, perlu dikelola dengan baik dan benar mulai dari penciptaan arsip, penyimpanan arsip hingga perawatan arsip.

Saat observasi di lokasi penelitian ditemukan banyaknya arsip tetapi tempat untuk penyimpanan arsip terbatas dan tidak mencukupi untuk menyimpan jumlah dokumen yang semakin meningkat yang dikelola oleh Pemerintah Desa Pedawang. Oleh karena itu, perlu ada perhatian khusus dari Kepala Desa selaku Pimpinan karena jumlah dokumen yang semakin meningkat. Hasilnya menunjukkan bahwa berkas disimpan belum maksimal dan tidak menggunakan kardus khusus arsip. Semua perangkat desa harus berkomitmen untuk menjaga nilai arsip dan memberikan layanan masyarakat yang baik. Akan berdampak pada kinerja organisasi dan pelayanan di Pemerintah Desa Pedawang jika diabaikan (Muhidin & Winata, 2016; Mulyapradana et al., 2023; Nopriana et al., 2022).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, didefinisikan sebagai "kegiatan atau rencana kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". "Ada enam ciri pelayanan," kata Gasperz, "yakni akurasi, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan layanan." Muhamad Nurfauzan dkk. menyatakan, "bahwa ada enam dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan publik diantaranya sarana pelayanan, keandalan, daya tanggap, jaminan, harga, dan empati" (Desi & Septayuda, 2024; Dewi & Suparno, 2022; Erlianti, 2019; Insani & Mellita, 2022; Mulyapradana, 2017; Nurfauzan et al., 2024; Rukayat, 2017). Dengan mempertimbangkan aspek-aspek tersebut, kualitas pelayanan dapat dipertahankan dengan baik karena kualitas memiliki korelasi positif dan signifikan dengan tingkat penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Meilyta & Suryani, 2021).

Kegiatan pengelolaan arsip mulai dari penciptaan arsip hingga penyusutan arsip harus dikelola dengan baik dan benar oleh semua Perangkat Desa Pedawang agar tetap terjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat dan menjaga nilai guna arsip yang dimilikinya. Disamping itu pula, kemudahan dalam temu kembali arsip untuk digunakan dalam kegiatan operasional di Kantor Desa maupun pengguna arsip tersebut. Dengan mempertimbangkan fenomena tersebut, peneliti ingin membahas mengenai Optimalisasi Layanan Desa Pedawang Melalui Sistem Kearsipan. Hipotesis di penelitian ini yakni peran sistem kearsipan dalam optimalisasi pelayanan di Kantor Pemerintah Desa Pedawang. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana sistem kearsipan dapat mengoptimalkan layanan di Kantor Pemerintah Desa Pedawang.

2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis

2.1 Arsip

Karena kearsipan merupakan proses penting dalam manajemen perkantoran sebuah organisasi, para manajer harus memiliki ketrampilan khusus dalam mengelola arsip kantor agar semua anggota organisasi dapat melakukan pekerjaan mereka dengan mudah dan semuanya berjalan lancar (Sari & Putra, 2022). Menurut beberapa ahli, arsip adalah kumpulan warkat yang dianggap memiliki fungsi tertentu dan disimpan secara sistematis sehingga dapat dicari lagi setiap kali diperlukan. Istilah "arsip" berasal dari bahasa asing, seperti "arche," "tarchia," "archieon," dan "archium." (Asriel, 2018). Arsip adalah setiap catatan tertulis, baik dalam bentuk gambar atau bagan, yang berisi informasi tentang masalah atau peristiwa yang masih berguna dan diperlukan di masa mendatang. Arsip memiliki tujuan sebagai berikut sebagai referensi, sebagai sumber data, dan sebagai data historis saat arsip diperlukan (Mulyapradana et al., 2021). Donni dan Fenny (2015) mengatakan bahwa arsip memiliki beberapa fungsi diantaranya adalah alat penyimpanan warkat, alat bantu perpustakaan, alat bantu pimpinan dalam pengambilan keputusan, alat perekam jejak organisasi, alat untuk memecahkan masalah, dan sebagai sumber informasi.

Terdapat empat karakteristik arsip yang baik diantaranya adalah: keaslian, kelengkapan, keterpercayaan, dan kebergunaan (Ali Muhidin, 2019). Arsip dibedakan menjadi dua jenis berdasarkan fungsinya yakni: arsip dinamis dan arsip statis.

- 1) Arsip dinamis adalah arsip yang masih digunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan kehidupan kebangsaan, terutama yang digunakan secara langsung oleh pemerintahan negara.
- 2) Arsip statis adalah arsip yang tidak digunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan kehidupan kebangsaan, terutama yang digunakan secara langsung oleh pemerintahan negara (Asriel, 2018).

Arsip yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi harus dikelola dengan baik dan benar agar manfaatnya dapat diperoleh. Sambas menyatakan bahwa pengelolaan arsip adalah proses pengendalian arsip secara efisien, efektif, dan sistematis untuk menjamin ketersediaan arsip selama penyelenggaraan kegiatan organisasi sebagai bahan akuntabilitas kinerja dan alat bukti yang sah, serta menjamin keselamatan arsip sebagai pertanggungjawaban atas segala sesuatu yang terjadi (Ali Muhidin, 2019).

2.2 Kualitas Pelayanan

Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain (Meilyta & Suryani, 2021). Pelayanan prima merupakan pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan baik pelanggan internal organisasi maupun eksternal organisasi (Priansa, 2017). Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan mematuhi peraturan perundang-undangan dikenal sebagai pelayanan prima (Mukarom & Wijaya Laksana, 2018).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu (Meilyta & Suryani, 2021). Kualitas layanan mengacu pada penilaian pelanggan terhadap layanan aktual yang diberikan sehubungan dengan layanan yang mereka inginkan. Penyediaan layanan berkualitas tinggi kemungkinan besar akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Jika suatu perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan dan memenuhi ekspektasi mereka, maka layanan tersebut dianggap berkualitas baik. Layanan yang tidak memenuhi ekspektasi pelanggan dianggap buruk, sementara yang tidak memenuhi harapan dianggap buruk (Sun'an et al., 2024). Senada yang diungkapkan Sun'an, dkk bahwa penilaian konsumen terhadap layanan aktual yang diberikan sehubungan dengan layanan yang mereka inginkan menjadi acuan dalam kualitas pelayanan (Sun'an et al., 2024)

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kondisi yang selalu berubah yang berkaitan dengan jasa atau produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Priansa, 2017). Lima dimensi kualitas layanan membentuk tolok ukur pelaksanaan kualitas layanan yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* (Barinta et al., 2024). Standar pelayanan publik termasuk prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan (Tasyah et al., 2021).

3. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, yang biasanya menekankan kata-kata daripada kuantifikasi; pendekatan induktif, di sisi lain, menekankan penciptaan teori. Oleh karena itu, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami masalah sosial dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang lengkap dan menyeluruh tanpa menggunakan kata-kata, memberikan laporan menyeluruh tentang pandangan informan, dan menggabungkannya dengan konteks alam. Peneliti mengumpulkan data deskriptif dalam bentuk gejala yang dikategorikan atau dalam bentuk dokumen, artefak, foto, dan catatan lapangan selama penelitian. Proses pengumpulan data ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen (Ismayani, 2019). Untuk penelusuran data secara mendalam, peneliti melakukan wawancara dan observasi dengan mitra penelitian yakni Kantor Pemerintah Desa Pedawang sebanyak 5 orang perangkat desa terdiri dari Kepala Desa Pedawang, Sekretaris Desa dan Perangkat Desa Lainnya. Teknis kegiatan wawancara menggunakan daftar pertanyaan dan batasan riset yakni sistem kearsipan. Peneliti mencatat, merekam dan mendalami informasi yang diberikan oleh informan saat kegiatan wawancara dengan persetujuan dari informan (Yudiyanto & Kholil, 2024). Hasil dari analisa digunakan untuk mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh mitra terkait sistem kearsipan (Misno et al., 2021; Putri et al., 2024; Sihombing & Thamrin, 2024; Suliyati, 2019; Suprianto, 2023; Suprianto & Mulyapradana, 2023; Tajibu, 2021).

4. Hasil dan Pembahasan

Arsip memiliki peran penting dalam kegiatan perusahaan maupun organisasi termasuk di Kantor Pemerintah Desa Pedawang, dalam aktivitas sehari-hari Pemerintah Desa Pedawang melakukan penciptaan arsip seperti membuat surat pemberitahuan ke masyarakat desa, surat keterangan domisili, surat pengajuan SKCK, surat pengajuan KTP dan lain-lainnya. Selain menciptakan arsip, Pemerintah Desa Pedawang menerima surat masuk dari luar seperti surat dari kecamatan maupun dari OPD lainnya bahkan dari warga yang bersurat ke Kantor Pemerintah Desa Pedawang. Banyaknya surat atau berkas yang di miliki oleh Kantor Pemerintah Desa Pedawang perlu dilakukan penanganan pengelolaan arsip secara baik dan benar agar surat atau berkas tersebut tidak hilang sehingga berdampak pada kinerja organisasi dan kualitas pelayanan.

Semua organisasi harus memperhatikan ketertiban administrasi, karena keberhasilan pencapaian tujuan dipengaruhi oleh tata kelola arsip yang baik dan benar. Arsip memiliki banyak tujuan, seperti membantu perencanaan, membantu kontrol, menjadi bukti, dan menjadi pengingat, selain untuk kepentingan umum dan ekonomi (Suhendi et al., 2020). Penelitian oleh Nining et al. menunjukkan bahwa pengelolaan arsip tidak dapat berjalan dengan baik tanpa perhatian pimpinan dan anggaran (Abriani et al., 2018).

Arsip memiliki daur hidupnya sendiri, mulai dari pembuatan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan, dalam pengelolaan arsip dinamis. Dalam hal ini Kantor Pemerintahan Desa Pedawang sudah melakukan kegiatan pengelolaan arsip dengan cukup baik hanya saja perlu ditingkatkan kembali karena masih ada beberapa kegiatan daur hidup arsip tidak berjalan dengan maksimal. Berdasarkan wawancara dengan sekretaris desa, mengatakan bahwa kegiatan kearsipan selalu dilakukan dan dikelola

dengan beberapa perangkat desa sesuai dengan bidangnya. Secara umum perangkat desa sudah melakukan kegiatan daur hidup arsip. Adapun pelaksanaan kegiatannya adalah sebagai berikut

4.1 Penciptaan Arsip

Kepala Desa memberikan wewenang kepada Perangkat Desa untuk melakukan penciptaan arsip sesuai dengan tugas dan wewenangnya di masing-masing bidang. Arsip yang telah diciptakan selanjutnya dilakukan peninjauan kembali dari Sekretaris Desa untuk dilakukan pengesahan kepada Kepala Desa. Penciptaan arsip yang ditujukan untuk pihak internal dan eksternal harus sepengetahuan Kepala Desa sebagai pengontrol kegiatan persuratan. Untuk membackup data yang telah dibuat, Perangkat Desa mengimpor data ke sistem administrasi desa melalui program Microsoft Office. Pemerintah Desa Pedawang mengadopsi kebijakan dan prosedur untuk edaran, pemberitahuan, pengumuman, dan permintaan dari berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Penciptaan arsip terdiri dari dua bagian: surat masuk dan surat keluar. Metode penciptaan arsip termasuk penggunaan buku surat masuk dan surat keluar dan metode komputerisasi (Fu'adah et al., 2022).

4.2 Penyimpanan Arsip

Metode penyimpanan warkat yang memungkinkan untuk menemukan warkat saat diperlukan. Digunakan empat sistem penyimpanan: abjad, numerik, geografis, dan subjek (Karnati, 2019). Arsip Pemerintah Desa Pedawang, termasuk surat masuk dan surat keluar, disimpan oleh Sekretaris Desa Pedawang menggunakan sistem abjad. Namun, karena tidak adanya alat untuk menyimpan arsip dan tidak adanya ruangan khusus untuk menyimpannya, banyak arsip disimpan di dalam kardus di pojok ruang kerja dan beberapa berkas di atas meja kerja sekretaris. Penelitian oleh Rulli Susfa Ramanda dan Sri Indrahti memperkuat hal ini (2015) bahwa pengelolaan arsip inaktif mempengaruhi temu kembali arsip, dan arsip yang dimiliki dapat disimpan dan diatur dengan baik, sehingga pencari dokumen atau arsip membutuhkan waktu yang lama.

4.3 Penggunaan arsip

Tahap ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan terkait dengan arsip yang dibutuhkan. Guna mencapai efektivitas maka perlu diperhatikan waktu penggunaannya. Adapun pihak yang menggunakan arsip yakni Kepala Desa Pedawang, Perangkat Desa dan masyarakat serta pihak eksternal di lingkungan Pemerintah Desa Pedawang. Dokumen atau arsip yang keluar dan digunakan oleh pihak-pihak yang membutuhkan, Sekretaris Desa melakukan pencatatan nomor dokumen yang dipinjam guna penyelamatan arsip agar tidak hilang dan sebagai bukti peminjaman surat. Untuk surat yang diperuntukkan oleh masyarakat, sekeretaris desa melakukan pencatatan di buku khusus surat keluar.

4.4 Pemeliharaan arsip

Kegiatan ini dilakukan untuk memaksimalkan pengelolaan dokumen dengan menjaga keamanan dokumen dan melindunginya dengan merawat, menyimpan, dan melindunginya dari berbagai jenis kerusakan (Fu'adah et al., 2022). Kegiatan ini belum maksimal dilaksanakan oleh perangkat desa karena ada beberapa arsip atau dokumen yang dimiliki oleh Pemerintah Desa Pedawang terdapat debu sehingga dokumen tersebut terlihat kotor. Banyaknya debu di dokumen dikarenakan penempatan arsip yang tidak sesuai, terbatasnya peralatan kearsipan dan belum terjadwalkannya untuk perawatan arsip.

4.5 Penyusutan arsip

Karena banyaknya dokumen yang dikelola di Kantor Pemerintah Desa Pedawang dan tidak penyusutan sesuai dengan nilai guna dan jadwal retensi dokumen, dokumen menjadi tumpukan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa Perangkat Desa kurang memahami bagaimana mengelola arsip. Untuk organisasi, kualitas layanan sangat penting karena berdampak pada kepuasan masyarakat, yang muncul ketika layanan diberikan dengan baik. Kondisi yang terus berubah yang berhubungan dengan jasa atau produk, orang, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan disebut kualitas pelayanan. Standar kualitas pelayanan harus dijadikan pedoman untuk mencapai harapan tersebut. Pemerintah Desa Pedawang harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan lima indikator, yaitu (Desi & Septayuda, 2024; Mulyapradana et al., 2020):

4.6 Reliability (Pemberian Pelayanan yang Tepat dan Benar)

Hasil observasi selama penelitian dapat digambarkan bahwa Perangkat Desa Pedawang dalam memberikan layanan kepada masyarakat dikategorikan baik dan sudah sesuai dengan prosedur. Hal ini dijumpai saat warga desa Pedawang yang sedang membutuhkan surat pengantar keterangan usaha, perangkat desa memberikan pelayanan yang baik. Adapun pelayanan yang diberikan kepada warga desa yakni perangkat desa melakukan pemeriksaan berkas-berkas yang dibawa oleh pemohon, melakukan pencatatan di buku surat masuk oleh sekretaris desa dan membuat surat pengantar keterangan usaha sebanyak dua rangkap untuk ditandatangani Kepala Desa Pedawang. Setelah surat ditandatangani, sekretaris desa memberikan satu berkas untuk pemohon dan satu berkas untuk di simpan oleh kantor desa sebagai arsip. Dalam satu bulan Pemerintah Desa melakukan penciptaan arsip sebanyak dua puluh surat. Banyaknya surat tersebut harus dikelola dengan baik dan benar. Langkah-langkah penyimpanan arsip terdiri dari pemeriksaan berkas, menyortir dan menyimpan sudah dilakukan oleh Sekretaris Desa dan Perangkat Desa lainnya.

Pertama, pemeriksaan berkas. Kegiatan ini dilakukan untuk memastikan berkas yang di miliki Pemerintah Desa Pedawang sudah siap untuk di simpan. Semua berkas yang masuk dan keluar dilakukan pencatatan di buku surat masuk dan keluar agar kepala desa maupun perangkat desa lainnya mengetahui jumlah berkas dan isi dari berkas tersebut. Setelah di catat buku surat masuk dan keluar, sekretaris desa melakukan pencatatan di perangkat lunak untuk menjaga keamanan surat dan memudahkan dalam pengecekan surat. Kedua, menyortir berkas. Kegiatan menyortir berkas bertujuan untuk memilah surat-surat yang masuk dan keluar berdasarkan nilai kegunaannya dan menghindari adanya kesalahan dalam menyimpan berkas. Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris Desa Pedawang bahwa melakukan penyortiran berkas di Kantor Desa Pedawang berdasarkan abjad dan kronologi waktu. Ketiga, penyimpanan berkas. Setelah melakukan penyortiran berkas, sekretaris desa melakukan *ordner*, rak arsip, map dan lemari arsip. Disamping itu, penyimpanan dilakukan secara digital dengan cara *scan* berkas yang disimpan. Secara umum Perangkat Desa Pedawang telah memiliki tanggung jawab atas pekerjaannya dan telah menerapkan tata kelola arsip secara sederhana.

4.7 Tangibles (Penyediaan Sumber Daya Lainnya yang Memadai)

Banyaknya arsip atau dokumen yang diciptakan dan dikelola oleh Pemerintah Desa Pedawang menjadi perhatian khusus untuk semua perangkat karena volume arsip tidak sebanding dengan fasilitas fisik untuk tata kelola arsip. Dalam hal ini Pemerintah Desa Pedawang telah melaksanakan kegiatan penyimpanan arsip hanya saja perlu ditingkatkan, untuk penyimpanan arsip, perangkat desa telah menggunakan peralatan arsip yang digunakan seperti map, *ordner*, rak arsip, dan lemari arsip. Akan tetapi jumlahnya tidak sebanding dengan volume arsip yang kian bertambah karena masih minimnya pengadaan barang untuk penyimpan arsip dan dijumpai banyaknya dokumen yang menumpuk di meja kerja maupun di ruang kerja perangkat desa sehingga menyulitkan untuk temu kembali arsip.

Hambatan lainnya dalam penyimpanan arsip yakni pengetahuan pengelolaan arsip dan literasi teknologi dan informasi yang dimiliki oleh Perangkat Desa perlu ditingkatkan dari segi kualitas dan kuantitas. Melihat kondisi tersebut belum dikatakan sesuai seperti yang diutarakan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan, “bahwa seseorang yang mengelola bidang kearsipan adalah mereka yang telah mendapatkan pendidikan formal atau pendidikan dan pelatihan kearsipan serta mempunyai fungsi, tugas dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan kearsipan adalah arsiparis” (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009). Pengadaan program latihan yang diberikan dan adanya transformasi tidak menutup kemungkinan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Disamping itu pula mempercepat proses administrasi, mengurangi biaya operasional dan memperkuat hubungan dengan masyarakat (Almahdali, 2024)

4.8 Responsiveness (Keinginan Untuk Melayani Konsumen dengan Cepat)

Berkas yang dikelola oleh Pemerintah Desa Pedawang cukup banyak dan keterbatasan ruangan membuat para perangkat desa harus mencari alternative dalam penyimpanan arsip yang telah diciptakan atau dikelola seperti berkas dimasukan ke dalam kardus, ditumpuk di atas meja kerja/ lemari, dan ada juga yang disimpan di rumah perangkat desa. Tempat penyimpanan yang tidak sesuai dan adanya tumpukan berkas, berakibat pada lamanya temu kembali arsip dan pengambilan keputusan sehingga

pelayanan kepada masyarakat terganggu. Kantor Pemerintah Desa Pedawang telah menggunakan program *Ms. Office* untuk menginput data surat masuk dan surat keluar, hanya saja komputer yang tersedia di Kantor Desa hanya 1 perangkat dan perangkat desa yang menguasai *Ms. Office* hanya 2 orang. Minimnya prasarana dan SDM yang dimiliki pun berdampak pada terhambatnya kegiatan pelayanan. Jika kondisi ini tidak diatasi dengan cepat maka kinerja organisasi dan kepercayaan masyarakat menurun.

4.9 Assurance (Tingkat Perhatian Terhadap Etika dan Moral dalam Memberikan Pelayanan)

Semua Perangkat Desa Pedawang memiliki tingkat perhatian dan pemberian layanan kepada masyarakat dikategori baik. Berdasarkan observasi dan wawancara, minimnya sarana dan prasarana untuk pengelolaan arsip masih butuh perhatian khusus dari Kepala Desa selaku Pimpinan. Minimnya sarana dan prasarana yang minim berdampak pada kualitas pelayanan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka, dkk bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Maulidiah et al., 2023).

4.10 Empaty (Tingkat untuk Mengetahui Keinginan dan Kebutuhan Konsumen)

Masyarakat atau warga desa merupakan konsumen dari Pemerintah Desa oleh karena kebutuhan dari konsumen perlu diperhatikan dan dipenuhi. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat menjadi faktor keberhasilan dalam menjaga kualitas pelayanan masyarakat, seperti halnya pencarian arsip dengan cepat dan tepat menjadi indikatornya karena semakin cepat arsip ditemukan maka semakin cepat pula proses pengambilan keputusan bagi pengguna arsip tersebut. Arsip mudah ditemukan disebabkan karena sistem penyimpanan dikelola dengan baik. Senada yang diutarakan oleh Nadia Dwi Insani dan Dina Mellita, “pengelolaan arsip yang baik dapat meningkatkan pelayanan publik” (Insani & Mellita, 2022; Mulyapradana et al., 2023).

5. Kesimpulan

Sistem kearsipan di Pemerintah Desa Pedawang telah berjalan cukup baik hanya saja perlu ditingkatkan kembali, melalui kegiatan daur hidup arsip yakni penciptaan arsip, penyimpanan arsip, penggunaan arsip, pemeliharaan arsip, dan penyusutan arsip diharapkan dapat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Desa Pedawang. Kendala yang dihadapi yakni adanya keterbatasan fasilitas fisik untuk penyimpanan arsip sehingga dijumpai banyaknya tumpukan arsip di ruang kerja dan meja kerja serta penyimpanan arsip yang menggunakan kardus sehingga menyulitkan untuk penemuan kembali arsip. Selain kondisi sarana prasarana yang kurang, pengetahuan tentang tata kelola arsip dari perangkat desa masih tergolong kurang. Hal ini menjadi perhatian Kepala Desa untuk menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat yakni peningkatan sarana prasarana ruang kerja, beralihnya ke digitalisasi untuk pengelolaan arsip agar mudah temu kembali arsip dan peningkatan kompetensi perangkat desa di bidang kearsipan.

Limitasi dan Studi Lanjutan

Penelitian ini hanya membahas satu pemerintahan desa, yaitu Pemerintah Desa Pedawang. Oleh karena itu, hasilnya mungkin tidak dapat diterapkan untuk pemerintahan desa lain yang memiliki karakteristik yang berbeda. Batasan ini menunjukkan bahwa penelitian lebih lanjut diperlukan tentang variabel tambahan yang memengaruhi sistem kearsipan.

Ucapan Terima Kasih

Tim penelitian mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan dan Kepala LPPM ITSNU Pekalongan yang telah memberikan dana hibah untuk penelitian, Perangkat Desa Pedawang yang bertindak sebagai mitra penelitian, dan semua orang yang membantu menyelesaikannya.

Referensi

- Abriani, N., Anggorowati, A., & Wardani, N. P. (2018). Tata Kelola Arsip Kantor Desa Di Wilayah Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas Dalam Mewujudkan Tertib Arsip Desa. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 11(1), 13–25. doi: <https://doi.org/10.22146/khazanah.41536>
- Ali Muhidin, S. (2019). *Teori dan Praktek Sistem Kearsipan* (1st ed.). CV Pustaka Setia.

- Almahdali, H. (2024). Tantangan dan Peluang Inovasi Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0 (Challenges and Opportunities for Public Service Innovation in the Industrial Revolution 4.0 Era). *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik (JASISPOL)*, 4(2). doi: <https://doi.org/10.35912/jasispol.v4i2.4104>
- Asriel, A. S. (2018). *Manajemen Kearsipan* (1st ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Barinta, D. D., Lestari, Y. D., & Kharisma, A. P. (2024). Optimalisasi Kualitas Layanan Transportasi Publik: Pendekatan Model P-Transqual dalam Mengevaluasi Kinerja di PO. Moedah. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi (SIMO)*, 5(2), 347–356. doi: <https://doi.org/10.35912/simo.v5i2.3620>
- Desi, & Septayuda, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(3), 811–827. doi: <http://dx.doi.org/10.37606/publik.v11i3.1182>
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. doi: <http://dx.doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *JAPaBis: Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. doi: <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.3>
- Fatmawati, E., & Rafa, M. F. F. (2024). Membudayakan Pengelolaan Arsip Keluarga: Upaya Membangun Ketahanan Keluarga. *IQRO: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 18(2). doi: <http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v18i2.21940>
- Fu'adah, A. A., Sholihah, N., & Masthuroh, M. (2022). Pengelolaan Arsip dalam Menunjang Layanan Informasi pada Bagian Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 57–69. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v3i1.113>
- Insani, N. D., & Mellita, D. (2022). Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Gelumbang. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*. <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/semhavok/article/view/2587/1144>
- Ismayani, A. (2019). *Metodologi Penelitian* (A. U. Tenri Pada (ed.); 1st ed.). Syiah Kuala University Press.
- Karnati, N. (2019). *Manajemen Perkantoran* (1st ed.). CV. Bunda Ratu.
- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economia*, 2(3). doi: <http://dx.doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalog. *JAPB: Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Bisnis*, 4(2). <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/560>
- Misno, A., Mulyapradana, A., Tajibu, M. J., Saputra, N., Aziza, N., & Anita, T. L. (2021). *Fundamentals of Social Reseach*. GCAINDO.
- Muhidin, S. A., & Winata, H. (2016). *Manajemen Kearsipan (Untuk Organisasi Publik, Bisnis, Sosial, Politik dan Kemasyarakatan)* (U. T. Sontani (ed.); 1st ed.). CV Pustaka Setia.
- Mukarom, Z., & Wijaya Laksana, M. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* (B. Ahmad Saebani (ed.); 2nd ed.). CV Pustaka Setia.
- Mulyapradana, A. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Hermanto, N. (2021). Pengelolaan Arsip Dinamis Inaktif di Lembaga Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan. *Widya Cipta*, 5(1). doi: <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v5i1.10037>
- Mulyapradana, A., Kharis, A. J. F. M., Paramita, I. I., & Lestari, M. C. (2023). Sistem Penyimpanan Arsip Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Pelen. *Jurnal Pemerintah Dan Politik*, 8(3). doi: <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i3.3168>
- Nopriana, T., KD, I. L., Firmasar, S., Asnawati, S., Wahyuni, S., & Nadifa, A. (2022). Pemanfaatan Google Drive Untuk Pengarsipan Bagi Guru di SMP Negeri di Kabupaten Cirebon. *Jurnal PKM: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 103–110.

- Nurfauzan, M., Akbar, I., & Rudiana. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Gubernur Ridwan Kamil Terhadap Kualitas Pelayanan di Jawa Barat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(3), 828–841. doi: <http://dx.doi.org/10.37606/publik.v11i3.1316>
- Nuryani, A. N. (2008, April 2). Perlu Ditumbuhkan Sikap Mental Pegawai Negeri DIY Untuk Sadar Arsip. *Dpad.Jogjaprovo.Go.Id*, 1–5. <https://dpad.jogjaprovo.go.id/article/archive/vieww/sadar-arsip-68>
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Sekretaris Perkantoran (Terampil dan Profesional)*. CV Pustaka Setia.
- Priansa, D. J., & Damayanti, F. (2015). *Administrasi & Operasional Perkantoran* (1st ed.). CV. Alfabeta.
- Putri, S. S. A., Katili, A. Y., Syarta, A. A. H., Hasan, S. J., & Pariono, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Restoran di Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(2). <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/1385/507>
- Ramanda, R. S., & Indrati, S. (2015). Analisis Pengelolaan Arsip Inaktif Terhadap Temu Kembali Arsip di Pusat Arsip (Record Center) Politeknik Negeri Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/9741/9462>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *JIMIA: Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2). <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Sari, S. F., & Putra, R. S. (2022). Literature Review Sistem Pengelolaan Arsip di Kantor Kelurahan Keboledan Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes. *Mizana: Jurnal Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 116–126.
- Sihombing, N. S. B., & Thamrin, M. H. (2024). Kinerja Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(2). <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/1175/475>
- Suhendi, D., Permana, Y., Permana, H. B., Nurhudin, R., Silvia, S., & Oktaviana, T. (2020). Penyimpanan Arsip di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumedang. *Jurnal of Regional Public Administration (JRPA)*, 5(1).
- Suliyati, T. (2019). Pengelolaan Arsip Keluarga: Antara Kebutuhan dan Kesadaran. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 2(2). <https://journal.ugm.ac.id/diplomatika/article/view/43862/24855>
- Sun'an, M., Soleman, M. M., & Nurlaila, N. (2024). Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan di Provinsi Maluku Utara: Studi Kasus RSUD. Chasan Boesoiri. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi (SIMO)*, 5(2), 285–296. <https://penerbitgoodwood.com/index.php/simo/article/view/3591>
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintah Dan Politik*, 8(2), 123–128. doi: <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Suprianto, B., & Mulyapradana, A. (2023). Strategi Penguatan Karakter Mahasiswa Melalui Matakuliah Komunikasi dan Advokasi Kebijakan. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 20(1). <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/mia/article/view/678/640>
- Tajibu, M. J. (2021). Analisis Data Penelitian. In GCAINDO (Ed.), *Fundamentals of Social Research* (1st ed., p. 94). GCAINDO.
- Tasyah, A., Septiya, Putri, S. J., Fernanda, R. A., & Azani, P. C. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (Best practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era). *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik (JASISPOL)*, 1(1). doi: <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.163>
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan. *Nomor 43 Tahun 2009*, 1, 1–86.
- Yudiyanto, A. R., & Kholil, S. (2024). Pola Jaringan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan: Studi di RSIA Murni Teguh Rosiva, Medan (Patterns of Organizational Communication Networks in Improving the Quality of Health Services: A Study at RSIA Murni Teguh Rosiva). *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik (JASISPOL)*, 4(1). doi:

<https://doi.org/10.35912/jasispol.v4i1.3734>

Yuliastina, R., Isyanto, & Alfiyah, N. I. (2020). Sosialisasi dan Pendampingan Sadar Arsip Di Lingkungan Universitas Wiraraja. *Jurnal Abdiraja*, 3(1), 25–30. doi: <https://doi.org/10.24929/adr.v3i1.915>