

# **PENILAIAN PENGUNJUNG TERHADAP LAYANAN ARSIP STATIS DI BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH**

Oleh : Kano Kureta Hendro

Pembimbing : Tri Maryanto A.A., S.Sos

Dr. Agustinus Supriyono, M.A.

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Diponegoro Semarang

Email : [kureta\\_adja@yahoo.com](mailto:kureta_adja@yahoo.com)

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui penilaian pengunjung terhadap petugas layanan di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, mengetahui penilaian pengunjung terhadap layanan arsip statis arsip di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, mengetahui penilaian pengunjung terhadap fasilitas layanan yang diberikan oleh Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Supardi, "Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pengujian teori – teori melalui pengukuran variabel – variabel penelitian dengan angka kemudian dilakukan analisis. Pengunjung sebagai populasi dan sampel.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah penilaian pengunjung terhadap petugas layanan dibagi menjadi dua, yaitu sikap dan cara berinteraksi petugas layanan cukup ramah dan kinerja petugas layanan kurang baik. Penilaian pengunjung terhadap layanan arsip statis dibagi menjadi empat, yaitu penilaian pengunjung terhadap prosedur layanan informasi arsip sangat sesuai, biaya retribusi sangat murah, layanan kunjungan kurang sesuai, kelengkapan koleksi arsip cukup sesuai. Penilaian pengunjung terhadap fasilitas layanan dibagi menjadi dua, yaitu penyediaan fasilitas layanan sangat memadai dan sarana dan prasarana cukup maksimal. Simpulan yang didapat bahwa penilaian pengunjung terhadap layanan arsip statis di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sangat baik dengan presentase 60%.

Kata kunci :Petugas Layanan, Layanan Arsip Statis, Fasilitas Layanan, Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

## **1. PENDAHULUAN**

Pada dasarnya arsip sebagai rekaman pelaksanaan kegiatan administrasi sesuai dengan fungsi instansi atau organisasi selalu bertambah volumenya sejajar dengan perkembangan kegiatan organisasi. Kondisi ini menyebabkan suatu organisasi perlu mengelola arsip dengan baik, agar dapat dimanfaatkan dalam rangka efisiensi operasional organisasi dan apabila telah berstatus sebagai arsip statis dapat dimanfaatkan sebagai bukti pertanggungjawaban nasional kepada

generasi mendatang. Dengan demikian arsip statis masih memiliki nilai guna bagi kepentingan pertanggungjawaban nasional, sehingga, seperti halnya arsip dinamis, perlu dikelola dengan baik agar mudah dalam proses penemuan kembali. (Badan Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, 2008: Halaman ii). Dalam penemuan kembali arsip pada saat dibutuhkan pengguna arsip, selain memerlukan sarana penemuan kembali (*Finding Aids*) juga memerlukan wadah khusus yaitu layanan arsip.

Layanan arsip adalah suatu unit yang bertugas memberikan layanan berupa informasi atau jasa lainnya kepada pengunjung dan atau pengunjung yang memerlukan data arsip (khasanah arsip) yang dimiliki oleh suatu lembaga (Badan Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, 2004: Halaman 11). Sementara itu layanan arsip dapat disebut sebagai kegiatan membantu menemukan atau mendapatkan apa yang dibutuhkan seseorang atau prosedur yang harus ditempuh seseorang untuk memperoleh data dan informasi arsip.

Dalam hal layanan arsip statis untuk kepentingan umum perlu diperhatikan adanya prinsip layanan “satu atap satu pintu”. Prinsip ini sangat diperlukan sebagai tindakan pengamanan dan pengawasan terhadap keluar masuknya arsip statis ditempat layanan arsip, karena para pengguna arsip yang keluar masuk ruang layanan arsip dapat diawasi dengan mudah. Prinsip tersebut juga merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengantisipasi agar arsip-arsip statis yang dibawa dari depo ketempat lain dapat dikontrol dengan mudah, sehingga kemungkinan hilangnya arsip dapat diminimalisasi sejak dini. Dengan demikian mekanisme ini menghindarkan kecurigaan petugas yang berlebihan kepada pengguna arsip atau pengunjung sewaktu mereka membaca arsip statis. Badan Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah merupakan suatu lembaga pemerintahan yang bertugas melakukan pelayanan dalam bidang kearsipan kepada pengguna arsip atau pengunjung. Oleh karenanya lembaga tersebut wajib melakukan pelayanan terhadap pengguna arsip atau pengunjung untuk memberikan arsip yang dibutuhkan atau kebukasediaan arsip. Dari hasil observasi awal dapat diketahui bahwa kebutuhan pengunjung untuk mencari arsip statis sangat besar. Hal ini dapat dilihat dari daftar kunjungan atau pencarian arsip di Badan Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Banyak sekali mahasiswa dari berbagai universitas, pegawai instansi pemerintahan dan instansi swasta mencari arsip yang dibutuhkan. Jenis arsip yang dicari bermacam – macam sesuai dengan kebutuhan masing – masing pengunjung, baik itu arsip – arsip konvensional maupun arsip foto dan peta.

## **2. Landasan Teori**

### **2.1 Persepsi**

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Proses penginderaan akan berlangsung setiap saat, pada waktu individu menerima stimulus melalui alat indera, yaitu melalui mata sebagai alat penglihatan, telinga sebagai alat pendengar, hidung sebagai alat pembauan, lidah sebagai alat pengecap, kulit pada telapak tangan sebagai alat peraba; yang kesemuanya merupakan alat indera yang digunakan untuk menerima stimulus dari luar individu. Alat indera tersebut merupakan alat penghubung antara individu dengan dunia luarnya (Branca, 1964; Woodworth dan Marquis, 1957).

### **2.2 Penilaian Pengunjung Terhadap Layanan Arsip Statis**

Dalam hal ini, untuk mengetahui bagaimanakah penilaian pengunjung terhadap layanan arsip statis di Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah . Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung layanan arsip statis Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah tahun 2012 sebanyak 101 pengunjung. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2006:131)”. Apabila subjeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih (Arikunto, 2006: 134) oleh karena itu, jumlah sampel dalam penelitian ini diambil 10% dari populasi 101 pengunjung yaitu sebanyak 10 orang. Data dari kuesioner kemudian diolah menggunakan teknik *editing, coding, tabulating*.

### 2.3 Layanan Arsip Statis Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Layanan arsip adalah suatu unit yang bertugas memberikan layanan berupa informasi atau jasa lainnya kepada peneliti dan atau pengunjung yang memerlukan data arsip (khasanah arsip) yang dimiliki oleh suatu lembaga. Sedangkan layanan dapat disebut sebagai kegiatan membantu menemukan/mendapatkan apa yang dibutuhkan seseorang atau prosedur yang harus ditempuh seseorang untuk memperoleh data dan informasi arsip. Disamping layanan arsip, diperlukan juga adanya layanan jasa dan bahan kearsipan yaitu suatu kegiatan penyediaan dan pemberian informasi arsip serta penyajian arsip untuk kepentingan pengguna arsip, termasuk penyediaan copy atau reproduksi.

### 3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu bentuk penelitian yang memusatkan perhatian pada hal yang lebih nyata yang dapat diukur dengan angka (Basuki, 2006: 72).

### 4. Analisis Distribusi Frekuensi

#### 4.1. Status atau Pekerjaan Responden

Tabel 5.1

Status atau Pekerjaan Pengunjung yang Menilai Layanan Asip Statis

Status atau Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Siswa	0	0
Mahasiswa	2	20%
Pegawai	5	50%
Peneliti	2	20%
Masyarakat	1	10%
Total	10	100%

Sumber : Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pengunjung, sejumlah 5 pengunjung (50%) adalah pegawai atau karyawan, sedangkan sejumlah 2 pengunjung (20%) adalah mahasiswa, sejumlah 2 (20%) adalah pengunjung dan 1 pengunjung (10%) adalah masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa status

atau pekerjaan pengunjung yang menilai layanan arsip statis adalah pegawai.

### 4.2. Petugas layanan

Penilaian pengunjung terhadap petugas layanan dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

#### 4.2.1 Penilaian pengunjung terhadap sikap dan cara berinteraksi petugas layanan.

Tabel 5.2

Penilaian Pengunjung Terhadap Sikap dan Cara Berinteraksi Petugas Layanan

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Ramah	1	10%
Cukup Ramah	6	60%
Kurang Ramah	3	30%
Tidak Ramah	0	0
Total	10	100%

Sumber : Hasil kuesioner

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pengunjung, sejumlah 6 pengunjung (60%) menilai sikap dan cara berinteraksi petugas layanan cukup ramah dalam memberikan layanan, sedangkan sejumlah 3 pengunjung (30%) menilai kurang ramah dan 1 pengunjung (10%) menilai sangat ramah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian pengunjung terhadap sikap dan cara berinteraksi petugas layanan adalah cukup ramah dalam memberikan layanan.

#### 4.2.1 Penilaian pengunjung terhadap kinerja petugas layanan.

**Tabel 5.3**  
Penilaian Pengunjung Terhadap Kinerja Petugas Layanan

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	4	10%
Cukup Baik	3	30%
Kurang Baik	3	60%
Tidak Baik	0	0
Total	10	100%

Sumber : Hasil kuesioner

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pengunjung yaitu sejumlah 4 pengunjung (40%) menilai kinerja petugas layanan sangat baik dalam memberikan layanan, sedangkan sejumlah 3 pengunjung (30%) menilai cukup baik dan 3 pengunjung (30%) menilai kurang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian pengunjung terhadap kinerja petugas layanan adalah sangat baik dalam memberikan layanan.

### 4.3 Layanan Arsip statis

Penilaian pengunjung terhadap layanan arsip statis dibagi menjadi empat bagian yaitu:

#### 4.3.1 Penilaian pengunjung terhadap prosedur layanan informasi arsip

**Tabel 5.4**

Penilaian Pengunjung Terhadap Prosedur Layanan Informasi Arsip

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Sesuai	6	60%
Cukup Sesuai	4	40%
Kurang Sesuai	0	0
Tidak Sesuai	0	0
Total	10	100%

Sumber : Hasil kuesioner

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pengunjung, sejumlah 6 pengunjung (60%), menilai bahwa prosedur layanan informasi arsip sangat sesuai dengan yang diterapkan, sementara sejumlah 4 pengunjung (40%) menilai cukup sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian pengunjung terhadap prosedur layanan informasi arsip adalah sangat sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

#### 4.3.2 Penilaian pengunjung terhadap biaya retribusi

**Tabel 5.5**

Penilaian Pengunjung Terhadap Biaya Retribusi

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Murah	7	70%
Cukup Murah	1	10%
Kurang Murah	2	20%
Tidak Murah	0	0
Total	10	100%

Sumber : hasil kuesioner

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pengunjung, sejumlah 7 pengunjung (70%), menilai bahwa biaya retribusi sangat murah, sedangkan sejumlah 2 pengunjung (20%) menilai kurang murah dan 1 pengunjung (10%) menilai cukup murah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian pengunjung terhadap biaya retribusi adalah sangat murah.

#### 4.3.3 Penilaian pengunjung terhadap layanan kunjungan

**Tabel 5.6**

Penilaian Pengunjung Terhadap Layanan Kunjungan

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Sesuai	1	10%
Cukup Sesuai	3	30%
Kurang Sesuai	5	50%
Tidak Sesuai	1	10%
Total	10	100%

Sumber : hasil kuesioner

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pengunjung, sejumlah 5 pengunjung (50%), menilai bahwa layanan kunjungan kurang sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan, sedangkan sejumlah 3 pengunjung (30%) menilai cukup sesuai, 1 pengunjung (10%) menilai tidak sesuai dan 1 pengunjung (10%) menilai sangat sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian pengunjung terhadap layanan kunjungan adalah kurang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

#### 4.3.4 Penilaian pengunjung terhadap kelengkapan koleksi arsip

**Tabel 5.7**  
Penilaian Pengunjung Terhadap Kelengkapan Koleksi Arsip

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Sesuai	1	10%
Cukup Sesuai	6	60%
Kurang Sesuai	3	30%
Tidak sesuai	0	0
Total	10	100%

Sumber : hasil kuesioner

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pengunjung, sejumlah 6 pengunjung (60%), menilai kelengkapan koleksi arsip cukup sesuai dengan peraturan yang ada, sedangkan sejumlah 3 pengunjung (30%) menilai kurang sesuai dan 1 pengunjung (10%) menilai sangat sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian pengunjung terhadap kelengkapan koleksi arsip adalah cukup sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

#### 4.4 Fasilitas Layanan

Penilaian pengunjung terhadap fasilitas layanan dibagi menjadi dua bagian yaitu:

##### 4.4.1 Penilaian pengunjung terhadap penyediaan fasilitas layanan

**Tabel 5.8**  
Penilaian Pengunjung Terhadap Penyediaan Fasilitas Layanan

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Memadai	7	70%
Cukup Memadai	3	30%
Kurang Memadai	0	0
Tidak Memadai	0	0
Total	10	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pengunjung sejumlah 7 pengunjung (70%) menilai penyediaan fasilitas layanan sangat memadai dengan peraturan yang ada dan sejumlah 3 pengunjung (30%) menilai cukup memadai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian pengunjung terhadap penyediaan fasilitas layanan adalah sangat memadai dengan peraturan yang ditetapkan.

##### 4.4.2 Penilaian pengunjung terhadap sarana dan prasarana

**Tabel 5.9**  
Penilaian Pengunjung Terhadap Sarana dan Prasarana

Penilaian	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Maksimal	3	30%
Cukup Maksimal	5	50%
Kurang Maksimal	2	20%
Tidak Maksimal	0	0
Total	10	100%

Sumber : hasil kuesioner

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pengunjung sejumlah 5 pengunjung (50%) menilai sarana dan prasarana cukup maksimal dengan yang diberikan. Sedangkan sejumlah 3 pengunjung (30%) menilai sangat maksimal dan 2 pengunjung (20%) menilai kurang maksimal. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa penilaian pengunjung terhadap sarana dan prasarana adalah cukup maksimal.

## 5. Hasil Analisis Penelitian

Hasil penelitian terhadap variabel yang diteliti dalam penelitian ini akan diberikan kesimpulan dengan menentukan skor interval kelas terlebih dahulu pada variabel penelitian.

Interval kelas adalah batas bawah dan batas atas dari suatu kelas (kategori), menurut Suharyadi (2003: 27) interval kelas ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai terbesar} - \text{Nilai terkecil}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

Dari tabel induk penelitian yang ada pada lampiran 6 maka dapat diketahui nilai rata-rata. Nilai rata-rata diperoleh dari hasil bagi antara jumlah nilai skor dengan banyaknya pertanyaan di ketiga indikator. Sehingga nilai minimal dan maksimal dapat dilihat dari nilai skor rata-rata sepuluh responden.

Skor variabel pengunjungan :  
 Minimal = 2,75  
 Maksimal = 3,37  
 Jumlah Kelas = 4

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{(3,37 - 2,75)}{4} \\ &= \frac{0,62}{4} \\ &= 0,15 \end{aligned}$$

**Tabel 5.10**

Tabel skor variabel penilaian pengunjung terhadap layanan arsip statis di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Skor	Kode	Skala
2,75 – 2,90	1	Tidak Baik
2,91 – 3,06	2	Kurang Baik
3,07 – 3,22	3	Baik
3,23 – 3,38	4	Sangat Baik

Sumber : hasil kuesioner

**Tabel 5.11**

Penilaian pengunjung terhadap layanan arsip statis

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Baik	6	60
2	Cukup Baik	0	0
3	Kurang Baik	2	20
4	Tidak Baik	2	20
Total		10	100

Sumber : hasil kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengunjung yang berjumlah 6 pengunjung (60%) menilai layanan arsip statis di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sangat baik. Dari hasil tersebut dapat dikategorikan bahwa layanan arsip statis di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah tergolong

sangat baik dengan persentase 60% (6 pengunjung).

## 6. Simpulan

1. Penilaian pengunjung terhadap petugas layanan di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah cukup baik. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa 60% pengunjung menilai sikap dan cara berinteraksi petugas layanan adalah cukup ramah dalam memberikan layanan kepada pengunjung dan kinerja petugas layanan sangat baik dengan analisis yang menunjukkan bahwa 40% pengunjung menilai kinerja petugas layanan sangat baik.
2. Penilaian pengunjung terhadap layanan arsip statis di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah cukup sesuai. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa 60% pengunjung menilai prosedur layanan informasi arsip sangat sesuai, 70% pengunjung menilai sangat sesuai dengan biaya retribusi yang telah diterapkan, 50% pengunjung menilai layanan kunjungan kurang sesuai dengan peraturan yang diterapkan.
3. Penilaian pengunjung terhadap fasilitas layanan di Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah sangat baik. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa 70% pengunjung menilai penyediaan fasilitas layanan sangat memadai dan 50% pengunjung

menilai sarana dan prasarana maksimal dalam memudahkan dan memanfaatkan arsip yang diperlukan.

## 7. Daftar Pustaka

- Arsip Nasional Republik Indonesia. 2006. *Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 105 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Arsip Statis*.
- Arsip Nasional Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan*.
- Aulianti, Ika Lutfi. 2010. "Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Deposit Di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah tahun 2010". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. 2005. *Pedoman Pengelolaan Arsip Statis*.
- Badan Arsip Daerah Provinsi Jawa Tengah. 2004. *Pedoman Layanan Arsip di Lingkungan Pemerintah Propinsi Jawa Tengah*.
- Martono, Budi. 1997. *Penyusutan dan Pengamanan Arip Vital dalam Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Subagyo, P. Joko. 1997. *Metode Penelitian: Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suryabrata, Sumadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi