

LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PASCA PENERAPAN “ARSIP MASUK DESA” DI DESA LEREP KECAMATAN UNGARAN BARAT KABUPATEN SEMARANG

An-Nisaa Kiftina Qurrota A’yun^{*)}, Roro Isyawati Permata Ganggi

Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

Abstrak

Layanan yang berada pada sebuah organisasi pemerintahan diharapkan dapat memberikan informasi layanan administrasi secara efektif bagi kebutuhan masyarakat terutama dalam proses dibidang data kependudukan. Hal ini dapat dilakukan dengan kegiatan layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan administrasi kependudukan pasca penerapan “Arsip Masuk Desa” di Desa Lerep Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan enam orang informan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tematik (*thematic analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Balai Desa Lerep telah melakukan beberapa tahapan program “Arsip Masuk Desa” yang diselenggarakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang. Hasil implementasi program “Arsip Masuk Desa” di Kantor Balai Desa Lerep yaitu perangkat desa mampu mengelola arsip tekstual sesuai dengan pedoman pengelolaan arsip dan perangkat desa mampu menggunakan aplikasi *E-arsip* sebagai bentuk otomasi sistem kearsipan untuk menyimpan dan mengelola surat masuk atau keluar. Setelah diterapkan “Arsip Masuk Desa” pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep terdapat perubahan yang cukup mendasar terutama dari segi prosedur pelayanan menjadi lebih mudah, waktu pelayanan semakin cepat, penyediaan fasilitas fisik yang memadai, terjaminnya biaya pelayanan dan perangkat desa mampu memberikan kepastian dalam layanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep.

Kata Kunci: “Arsip Masuk Desa”; administrasi kependudukan; layanan administrasi; kualitas pelayanan

Abstract

[*Title: The Citizenship Administrative Services After “Arsip Masuk Desa” Program in Lerep Village of West Ungaran District of Semarang.*] The service that are located in a government organization are expected to provide information on administration services effectively for the needs of the community, especially in the process of population data. This can be done with the activities of citizenship administrative services. This research aimed to know the citizenship administrative services after “Arsip Masuk Desa” program in Lerep Village of West Ungaran district of Semarang. The methodological research used in this research was descriptive qualitative. In this study, researchers collected the information from six informants with purposive sampling technique. The techniques of collecting data in this study is thematic analysis. The results of this study showed Lerep Village Council Hall has conducted several phases of the “Arsip Masuk Desa” organized by the Department of Archives and Library of Semarang Regency. Implementation of the “Arsip Masuk Desa” program at Lerep Village Council Hall is a village officers capable of managing textual archives in accordance with the guidelines for management of archives and village officers capable of using *E-arsip* application as a form of archive system automation to save and manage incoming and outgoing mail. After applied of “Arsip Masuk Desa” program the citizenship administrative services at Lerep Village Council Hall there is a fairly basic change, especially in terms of service procedures become easier, the time of service is faster, the provision of physical facilities adequate, guaranteed services fees and village devices are able to provide assurance in the administration services at Lerep Council Hall.

Keywords: “Arsip Masuk Desa”; citizenship administrtaion; administrative services; quality services

^{*)} Penulis Korespondensi.

E-mail: kiftina1997@gmail.com

1. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kesatuan dengan sistem pemerintahan yang memberi mandat kepada Presiden sebagai penyelenggara kekuasaan pemerintah tertinggi, untuk mengembangkan kebijakan pembangunan secara nasional. Pembangunan nasional merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara untuk melaksanakan tugas mewujudkan tujuan nasional yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai suatu proses, pembangunan nasional dilaksanakan merata diseluruh wilayah. Pembangunan nasional merupakan rangkaian majemuk dalam bidang politik, sosial dan ekonomi. Pembangunan nasional dilaksanakan secara terencana, menyeluruh, terpadu, terarah dan berlanjut untuk memacu peningkatan kemampuan nasional dalam rangka mewujudkan kehidupan yang sejajar dan sederajat dengan bangsa lain yang maju. Pembangunan nasional diselenggarakan secara bertahap dalam jangka panjang 25 tahun dan jangka menengah 5 tahunan, dengan mendayagunakan seluruh sumberdaya untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional (Bappenas, 2014). Seiring berlakunya kebijakan otonomi daerah maka pengembangan sistem pembangunan nasional harus memberikan ruang kepada daerah untuk mengembangkan pembangunan yang responsif sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal di daerah menurut Tresman dalam Said (2008). Perubahan tata penyelenggaraan pemerintahan sebagai akibat dari adanya otonomi daerah yang mampu membawa berbagai konsekuensi secara signifikan bagi para penyelenggara negara. Tidak terkecuali bagi para penyelenggara negara dibidang kearsipan. Pembangunan kearsipan di negara ini merupakan sebuah upaya terencana untuk mengubah bidang kearsipan kearah yang lebih baik dengan memperhatikan semangat otonomi daerah yang bertujuan untuk membangun kemandirian daerah.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sebagai peraturan pelaksanaan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah telah menetapkan urusan kearsipan sebagai salah satu urusan yang diserahkan kepada pemerintah daerah. Pembangunan kearsipan sebagai bagian dari pembangunan nasional merupakan upaya tersencana yang dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan nasional dalam bidang kearsipan. Penyelenggaraan negara atau organisasi yang berkenaan dengan keseluruhan unsur dan interaksi antar unsur negara tidak luput dari pembangunan. Kearsipan sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan diartikan sebagai hal-hal yang meliputi arsip. Arti arsip dalam undang-undang tersebut adalah 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.

Oleh karena itu, Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) sebagai representatif pemerintah pusat dibidang kearsipan harus mampu menyelenggarakan pembangunan kearsipan yang dapat memberi peran lebih besar kepada daerah. Sejalan dengan hal tersebut dicangkan program Arsip Masuk Desa untuk pembangunan nasional khususnya dibidang kearsipan yang ada di Indonesia. Arsip Masuk Desa ialah program yang dicanangkan langsung oleh Presiden Republik Indonesia ke-6 yakni Susilo Bambang Yudhoyono melalui Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Sejak awal tahun 2009 dengan sosialisasi secara bertahap hingga akhir tahun 2014 untuk mewujudkan tertib arsip di kantor pemerintah desa, dengan melakukan pembinaan kearsipan kepada pemangku desa agar menciptakan administrasi pemerintah desa yang lebih baik dan meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat di desa (Rohmatun, 2017).

Program Arsip Masuk Desa di atur dalam Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2009 tentang Program Arsip Masuk Desa. Melalui program ini, Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) menetapkan sejumlah 33 desa percontohan yang berasal dari 33 provinsi berdasarkan pertimbangan dari Dinas Kearsipan Provinsi.

Arsip merupakan media yang penting bagi masyarakat dan institusi untuk bisa dikelola dengan baik dan benar (Satoto et al., 2011). Adanya pelaksanaan program Arsip Masuk Desa berawal dari realita yang ada bahwa hingga saat ini masalah pengelolaan arsip desa belum mendapatkan perhatian yang cukup sehingga ketika arsip diperlukan sering ditemui berbagai masalah, seperti rusak dikarenakan tidak adanya pemeliharaan yang baik atau arsip hilang karena sistem pengelolaannya tidak mengikuti aturan yang benar. Pembinaan yang telah berlangsung cukup lama ini terhadap beberapa desa tersebut meliputi pengelolaan arsip, baik dari sistem pengendalian arsip dinamis aktif, penyimpanan dan pemeliharaan arsip inaktif, penyusutan, program arsip vital, serta penyerahan arsip statis kepada lembaga kearsipan kabupaten atau kota yang bersangkutan. Diharapkan melalui Arsip Masuk Desa ini mampu meningkatkan dinamika kinerja dibidang arsip, terutama tata kelola administrasi di desa agar semakin efektif dan akuntabel.

Berdasarkan hasil observasi awal di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang, mengungkapkan bahwa sebanyak 76 desa di Kabupaten Semarang telah menerapkan program Arsip Masuk Desa.

Arsiparis dan beberapa pegawai kearsipan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang melakukan pembinaan secara langsung. Salah satu desa yang pertama kali digunakan sebagai desa percontohan adalah Desa Lerep Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang. Kebutuhan informasi dan layanan yang diinginkan masyarakat di Kantor Balai Desa Lerep sangat beragam, hal tersebut menimbulkan permasalahan yang berkaitan dengan kualitas layanan dibidang administrasi kependudukan. Beragamnya populasi masyarakat di desa tersebut juga menjadikan peluang meningkatnya kebutuhan layanan. Terutama masyarakat di usia produktif yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan sebagai identitas diri contohnya berupa pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*E-KTP*), Kartu Keluarga (KK) dan surat keterangan lainnya.

Seharusnya tujuan utama dari program merevitalisasi layanan arsip melalui Arsip Masuk Desa adalah memberikan layanan prima kepada masyarakat, namun realitanya pada layanan administrasi kependudukan di Desa Lerep masih terdapat keluhan dari masyarakat berupa kurangnya informasi terkait prosedur pengurusan surat dan sarana prasarana pelayanan yang belum memadai. Seharusnya sebagai desa percontohan program Arsip Masuk Desa, Desa Lerep dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan tujuan program tersebut. Sayangnya, masyarakat Desa Lerep masih merasakan kekurangan terhadap pelayanan yang diberikan terutama dibagian proses layanan administrasi, karena belum sesuainya kegiatan pelayanan dan harapan yang diinginkan masyarakat desa tersebut menjadi sesuatu yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian mengenai "Layanan Administrasi Kependudukan Pasca Penerapan Arsip Masuk Desa di Desa Lerep Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang."

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana layanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep mampu meningkatkan kualitas layanannya pada masyarakat Desa Lerep pasca diterapkan program Arsip Masuk Desa. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan dalam perkembangan ilmu kearsipan, yang dapat digunakan sebagai bahan acuan dibidang penelitian yang sejenis dan memberikan informasi dibidang kearsipan. Selain itu, dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan yang berada di Kantor Balai Desa Lerep Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang agar lebih baik dalam mengelola dan memberikan sistem pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Terdapat penelitian sejenis sebelumnya yang menjadi acuan untuk penelitian ini, yaitu yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Aurel Mihail Titu

dan Amelia Bucur (2016), dengan judul *Models for Quality Analysis of Services in The Local Public Administration*. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi, menggambarkan dan mengevaluasi indikator kualitas layanan dalam administrasi publik setempat di Romania. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian komparatif dengan analisis data kuantitatif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa perbandingan antara dua lembaga publik di Romania yang kemudian di simulasikan dalam *software SPSS16*, sehingga dapat dengan mudah dikembangkan topik dari penelitian ini. Selain itu, peneliti ini mengungkapkan bahwa evaluasi manajemen kualitas layanan dalam administrasi publik bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi layanan dalam administrasi publik dan diperlukan kepemimpinan untuk menetapkan arah tindakan kedepan, serta memastikan sumberdaya manusia yang masih diperlukan. Cara efektif untuk meningkatkan manajemen kualitas dalam administrasi publik dan berjalan baik ialah dengan mengurangi birokrasi, memodernisasi fungsi publik, memasok kapasitas pekerja yang profesionalismenya tinggi dan berfokus pada warga untuk mengembangkan layanan administrasi publik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Mihail Aurel Titu dan Amelia Bucur terletak pada objek penelitiannya yaitu membahas mengenai kualitas layanan. Namun perbedaannya terletak pada subjek penelitian, jika penelitian Mihail Aurel Titu dan Amelia Bucur subjek yang dikaji adalah seluruh warga negara yang mengakses kedua lembaga publik di negara tersebut. Sedangkan pada penelitian ini subjek penelitian adalah masyarakat yang mengakses layanan pada satu lembaga publik ditingkat desa.

Penelitian sejenis sebelumnya yang kedua yang tulis oleh Mihail Aurel Titu dan Anca Iona Vlad (2014), dengan judul *Quality Indicators in Reference to The Evaluation of The Quality Management of Services in Local Public Administration*. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengevaluasi kualitas dan mengukur perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja yang ada sehingga dapat meningkatkan kualitas bagi masyarakat setempat. Metode yang dipilih dalam penelitian tersebut adalah metode kualitatif dan jenis penelitian studi kasus. Hasil dari penelitian ini yaitu dapat mempertimbangkan mode evaluasi kualitas layanan dalam administrasi publik dengan tujuan meningkatkan kepuasan keseluruhan masyarakat, membantu pemimpin dalam menetapkan rencana untuk masa depan, memastikan pegawai yang tepat di masing-masing divisi dan membimbing pegawai untuk memanfaatkan sumberdaya manajemen yang efektif dan efisien dengan menggunakan indikator-indikator kualitas tertentu sebagai referensi. Jika dilihat persamaan penelitian ini dengan penelitian Mihail Aurel Titu dan Anca Iona Vlad terletak pada objek penelitiannya yaitu membahas

mengenai kualitas layanan. Namun perbedaannya terletak pada subjek penelitian, jika penelitian Mihail Aurel Titu dan Anca Iona Vlad subjek yang diteliti adalah seluruh lembaga publik di Romania, pegawai dan warga setempat. Sedangkan pada penelitian ini subjek yang diteliti adalah pegawai salah satu lembaga publik ditingkat desa dan masyarakat yang mengakses layanan pada lembaga publik tersebut.

Kemudian penelitian sejenis sebelumnya yang terakhir adalah karya Abdul Rahim Zumrah (2014), dengan judul *Service Quality in Malaysian Public Sector: The Role of Transfer Training*. Penelitian ini membahas mengenai kejelasan berbagai literatur sehubungan dengan pelatihan dan kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari lebih lanjut hubungan antara kualitas layanan, pelatihan dan transfer pelatihan pegawai di lembaga publik di Malaysia. Penelitian yang dikaji oleh Abdul Rahim Zumrah menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 222 karyawan, 222 pengawas karyawan dan 624 warga yang ada diseluruh lembaga publik di Malaysia dan telah mengikuti pelatihan khusus dibidang ekonomi. Hasil dari penelitian ini adalah data yang telah diperoleh dan dianalisis memperoleh hasil signifikan bahwa munculnya hubungan antara pelatihan dan transfer pelatihan, juga antara transfer pelatihan dan kualitas layanan pegawai, sehingga menunjukkan bahwa pegawai yang belajar dan memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap baru dari pelatihan yang diterima dan kemudian diterapkan pada tempat kerja masing-masing dapat berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dimasing-masing organisasi publik di Malaysia. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rahim Zumrah terletak pada objek penelitiannya yaitu membahas mengenai kualitas layanan. Perbedaan juga muncul pada objek penelitian bahwa Abdul Rahim Zumrah meneliti keterkaitan antara kualitas layanan dengan pelatihan dan transfer pelatihan dibidang ekonomi, sedangkan pada penelitian ini adanya unsur pelatihan dibidang kearsipan. Selain itu perbedaan terletak pada subjek penelitian yang diteliti oleh Abdul Rahim Zumrah adalah karyawan, pengawas karyawan dan warga yang telah mengakses layanan pada organisasi publik di Malaysia, sedangkan pada penelitian ini subjek penelitiannya adalah pegawai salah satu lembaga publik ditingkat desa dan seluruh masyarakat yang mengakses layanan pada lembaga publik tersebut. Beranjak dari pemaparan tersebut dapat dilihat bahwa nilai *novelty* dari penelitian yang akan dilakukan peneliti ini dapat dilihat dari tema penelitian. Tema penelitian yang akan diteliti lebih spesifik pada salah satu kajian yang dirasa perlu di lakukan di Indonesia, karena tema kualitas pelayanan khususnya dibidang kearsipan sangat jarang untuk diteliti terlebih penelitian yang akan dilakukan juga melibatkan fenomena dibidang kearsipan beberapa waktu lalu,

dengan munculnya salah satu program besar pemerintah dibidang kearsipan yakni Arsip Masuk Desa sebagai wadah pengembangan ilmu kearsipan dengan melakukan pembinaan dan pelatihan secara teknis seputar administrasi atau pengelolaan. Oleh karenanya, penelitian ini harus dilakukan sebagai salah satu upaya untuk berkontribusi dibidang ilmu kearsipan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2000). Penelitian kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat didalam individu, kelompok, masyarakat, dan/atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam, dan dapat dipertanggungjawabkan. Metode kualitatif adalah metode yang paling tepat untuk digunakan dalam penelitian ini, karena dalam penelitian ini penulis ingin mengungkapkan suatu keadaan atau kondisi yang sedang terjadi dan memaparkan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana layanan administrasi kependudukan di Balai Desa Lerep mampu meningkatkan kualitas layanannya pada masyarakat Desa Lerep pasca diterapkan program Arsip Masuk Desa.

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliabel tentang suatu hal (Sugiyono, 2012). Objek dalam penelitian ini adalah Layanan Administrasi Kependudukan Pasca Penerapan Arsip Masuk Desa di Desa Lerep. Subjek adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian (Idrus, 2009).

Subjek dari penelitian ini adalah Arsiparis Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Semarang, Kepala Desa Lerep, Kepala Urusan Umum dan Perencanaan Kantor Balai Desa Lerep, Kepala Seksi Pelayanan Kantor Balai Desa Lerep, dan beberapa masyarakat sekitar Desa Lerep yang telah menerima layanan administrasi kependudukan di balai desa. Informan penelitian adalah orang-orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2010).

Ruang lingkup penelitian ini adalah Kepala desa dan pegawai yang bertanggung jawab dalam kegiatan atau pemberian layanan administrasi kependudukan pasca penerapan Arsip Masuk Desa serta pengguna atau perwakilan masyarakat yang menerima layanan di Desa Lerep Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang. Informan penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan kriteria tertentu. Penentuan rekrutmen informan ini

dilihat dari 2 (dua) sudut pandang, yaitu sudut pandang pihak Kantor Balai Desa Lerep yang bertanggung jawab terhadap serangkaian kegiatan layanan administrasi kependudukan pasca penerapan Arsip Masuk Desa dan sudut pandang masyarakat Desa Lerep sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan.

Penentuan kedua sudut pandang ini didasarkan pada satu sisi sebagai pelaku dan pemilik gagasan, ide, pendapat dan sebagainya, sisi lain sebagai pihak penerima gagasan dan ide dari dari pelaku dan pemilik gagasan tersebut (Cohen, 2007).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *Purposive sampling*. Menurut (Cohen, 2007) *Purposive Sampling* adalah teknik pemilihan informan yang dilakukan tidak secara acak namun menurut kriteria yang sudah ditentukan oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan pemilihan kriteria untuk mempermudah peneliti dalam menentukan informan. Adapun kriteria arsiparis atau petugas kearsipan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang Jawa Tengah:

1. Sudah bekerja minimal 3 (tiga) tahun di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang.
2. Seorang arsiparis atau petugas kearsipan yang mendapatkan tugas pokok dan fungsi melakukan pembinaan dan pelatihan kepada Kantor Balai Desa.
3. Mempunyai banyak pengetahuan dan keterlibatan dalam topik penelitian, yaitu penerapan Arsip Masuk Desa.

Adapun kriteria kepala desa dan pegawai Kantor Balai Desa Lerep yang dijadikan informan:

1. Merupakan seseorang yang mengerti asal-usul dan perkembangan administrasi kependudukan desa.
2. Pegawai kantor balai desa yang bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi kependudukan.
3. Pegawai kantor balai desa yang bertanggung jawab dalam pengelolaan arsip.
4. Pernah mengikuti pelatihan yang diadakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang minimal satu kali.

Adapun kriteria individual masyarakat yang dijadikan informan:

1. Masyarakat yang bertempat tinggal di Desa Lerep dan pernah menggunakan atau memanfaatkan layanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep.
2. Masyarakat yang sering atau pernah menggunakan fasilitas layanan administrasi di Balai Desa Lerep, minimal tiga kali berkunjung ke Kantor Balai Desa Lerep dalam kurun waktu satu tahun.

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian

No	Keterangan	Status
1.	Informan Pertama	Arsiparis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang Jawa Tengah
2.	Informan Kedua	Kepala Desa di Kantor Balai Desa Lerep
3.	Informan Ketiga	Kepala Seksi Pelayanan di Kantor Balai Desa Lerep
4.	Informan Keempat	Kepala Urusan Umum dan Perencanaan di Kantor Balai Desa Lerep
5.	Informan Kelima	Masyarakat Desa Lerep
6.	Informan Keenam	Masyarakat Desa Lerep

Teknik pengambilan data adalah teknik atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi dalam suatu penelitian. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, maka data yang diperoleh haruslah uraian yang detil, jelas dan spesifik. Teknik pengambilan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data dengan cara observasi dan wawancara.

Menurut (Arikunto, 2006) observasi adalah teknik pengambilan data dengan cara mengamati dan menyelidiki kejadian, gerak atau proses yang terjadi pada fenomena tertentu. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik observasi non partisipan. Dalam observasi non partisipan, peneliti tidak ikut berkontribusi secara langsung dengan objek yang diobservasi, melainkan hanya mengamati-amati dan mencatat apa yang terjadi di lapangan (Sulistyo-Basuki, 2006).

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui objek penelitian, yaitu mengenai layanan administrasi kependudukan pasca penerapan Arsip Masuk Desa. Pada penelitian ini, observasi digunakan untuk mengamati peristiwa atau kejadian yang berlangsung dalam layanan administrasi kependudukan pasca penerapan Arsip Masuk Desa di Balai Desa Lerep. Peristiwa atau kejadian tersebut adalah kegiatan atau aktivitas yang terkait dengan layanan administrasi kependudukan yang berada di Balai Desa Lerep. Menurut Janesick dalam Esterberg (2002) wawancara adalah kegiatan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab dan respon tertentu, sehingga

diperoleh makna dalam suatu topik. Dalam penelitian ini digunakan teknik wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi-terstruktur adalah jenis wawancara yang memungkinkan untuk dapat lebih mengeksplor kajian penelitian, namun harus tetap berada pada jalur atau fokus penelitian yang ditentukan (Sulistyo-Basuki, 2006). Tujuan dari wawancara semi-terstruktur ini adalah untuk mengeksplorasi sebuah topik atau permasalahan secara terbuka dan untuk memungkinkan informan dapat memberikan opini dan mengekspresikan ide-ide mereka (Esterberg, 2002).

Analisis data dilaksanakan setelah data di lapangan berhasil dikumpulkan dan diorganisasikan dengan baik. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *thematic analysis*. Menurut (Braun dan Clarke, 2006) analisis tematik merupakan salah satu cara untuk menganalisa data dengan tujuan untuk mengidentifikasi pola atau untuk menemukan tema melalui data yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Analisis tematik adalah suatu proses untuk pengkodean informasi kualitatif yang akan menghasilkan tema (Boyatzis, 1998). Pengkodean atau *coding* merupakan kata atau frasa pendek untuk penyederhanaan data penelitian dengan menonjolkan pesan atau menangkap esensi dari suatu porsi data (Saldana, 2015). Dalam penelitian ini, *coding* dapat dilakukan berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara maupun catatan observasi. Data tersebut akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik berdasarkan pendapat oleh Lincoln & Guba dalam Nowell (2017) yang terdiri dari 6 tahapan, yaitu:

1. Membiasakan diri dengan data (*Familiarizing yourself with your data*)

Pada tahap ini, setelah memperoleh data dari informan melalui wawancara, peneliti mendengarkan kembali hasil rekaman wawancara dan menyalin percakapan wawancara tersebut menjadi transkrip tertulis. Peneliti membuat transkrip berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh.

2. Menghasilkan kode awal (*Generating initial codes*)

Pada tahap yang kedua ini peneliti membuat kode-kode pada transkrip wawancara yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, agar tidak melenceng dari tujuan penelitian, kode-kode yang dibuat berdasarkan pada rumusan masalah penelitian.

Tabel 2. Beberapa contoh kode yang muncul

No	Nama Kode
1	Layanan administrasi
2	Prosedur pelayanan administrasi
3	Penerimaan surat
4	Pengagendaan surat masuk
5	Pendisposisian surat masuk
6	Pemberian layanan secara manual
7	Sosialisasi Arsip Masuk Desa
8	Bimbingan teknis pengelolaan arsip
9	Digitalisasi arsip

10	Kemudahan akses layanan administrasi
----	--------------------------------------

3. Mencari tema (*Searching for Themes*)

Pada tahap ketiga ini dilakukan setelah kode pertama selesai dibuat oleh peneliti, maka pada tahapan ini peneliti menganalisis kode-kode yang sudah dibuat, untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan saat menempatkan kode-kode tersebut pada suatu tema yang akan dibuat.

Tabel 3. Beberapa contoh kelompok yang muncul

Grup	Kode	Nama
1	Pembuatan surat-surat keterangan	Layanan administrasi kependudukan
	Pembuatan surat penerbitan KTP	
	Pembuatan surat pengantar	
2	Kelengkapan berkas	Prosedur pelayanan administrasi kependudukan
	Persyaratan prosedur layanan	
3	Penerimaan surat	Aktivitas tahapan layanan administrasi kependudukan
	Pengagendaan surat masuk	
	Disposisi surat	

4. Meninjau tema (*Reviewing Themes*)

Pada tahap keempat ini, peneliti melakukan validitas pada tema-tema yang telah diciptakan pada tahap sebelumnya. Peneliti mempertimbangkan tema-tema tersebut telah akurat dan dapat mencerminkan makna keseluruhan data yang telah diperoleh, karena menurut Attride-Stirling dalam Nowell (2017) tema yang dipilih perlu disempurnakan menjadi tema yang cukup spesifik tapi tetap dapat mencakup serangkaian gagasan dalam data.

5. Mendefinisikan dan menamakan tema (*Defining and naming Themes*)

Pada tahap ini peneliti memberikan tema-tema akhir yang didapatkan dari empat proses yang telah diuraikan sebelumnya. Pada tahapan ini peneliti menentukan aspek yang menarik dalam tiap tema dan mengidentifikasikannya, hal ini menurut pendapat Braun & Clarke dalam Nowell (2017).

Tabel 4. Tema Final yang ditemukan

No	Group	Tema Final
1	Layanan administrasi kependudukan Prosedur pelayanan administrasi kependudukan	Layanan administrasi kependudukan sebelum penerapan Arsip Masuk Desa di Kantor Balai Desa Lerep
2	Arsip Masuk Desa Kelemahan dan kelebihan pengelolaan arsip melalui program Arsip Masuk Desa	Proses Arsip Masuk Desa (AMD) sebagai aktivitas pembinaan dan pelatiha pengelolaan kearsipan di Kantor Balai Desa Lerep

6. Membuat laporan (*Producing the report*)

Pada tahap terakhir ini, peneliti sepenuhnya yakin jika tema-tema yang ditemukan sudah mewakili makna dari keseluruhan data yang diperoleh dan dapat menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti kemudian membuat laporan penelitian yaitu dengan cara menyusun laporan secara tertulis dan menjelaskan tema-tema yang ditemukan dari hasil analisis data, transkrip wawancara dan peneliti memberikan deskripsi yang berisi interpretasi dan analisis mengenai tema-tema tersebut.

Menjaga kualitas penelitian adalah tahap pemeriksaan hasil data yang diperoleh di lapangan. Hal ini perlu dilakukan untuk menyanggah balik tuduhan terhadap penelitian kualitatif yang dikatakan tidak ilmiah karena subjektivitas peneliti dianggap masih dapat memengaruhi hasil penelitian. Menjaga kualitas penelitian ini merupakan kegiatan terpenting untuk mengevaluasi data hasil penelitian yang telah diperoleh.

Selain itu, pengendalian kualitas juga dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini merupakan penelitian ilmiah yang datanya benar-benar valid dan terbebas dari subjektivitas peneliti, sehingga hasil dari penelitian ini akurat sesuai dengan yang ada di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk menjaga kualitas penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan serangkaian teknik yaitu, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2015).

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan beberapa informan. Informan dalam penelitian ini adalah enam orang dengan tiga orang berasal dari pegawai Kantor Balai Desa Lerep. Informan pertama adalah Sumariyadi, beliau menjabat sebagai kepala desa. Informan kedua Sholeh, beliau menjabat sebagai kepala seksi pelayanan. Informan ketiga adalah Dwi Lestasi, beliau menjabat sebagai kepala urusan umum dan perencanaan. Sedangkan informan lainnya terdiri dari

arsiparis Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang yang bernama Eleonora Windasari Dianingratri dan dua orang informan lainnya berasal dari masyarakat sekitar Desa Lerep yaitu Agus Iriawan dan Eli Sri Kustini.

3.1 Layanan Administrasi Kependudukan Sebelum Penerapan Arsip Masuk Desa di Kantor Balai Desa Lerep

Tema layanan administrasi kependudukan sebelum penerapan Arsip Masuk Desa di Kantor Balai Desa Lerep merupakan tema pertama yang digunakan peneliti dalam menjawab pertanyaan penelitian. Layanan administrasi kependudukan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah seluruh sistem pelayanan yang mencakup administrasi, baik itu surat-menyurat antar instansi atau lembaga dan pemberian layanan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan kependudukan. Pelayanan yang dilayankan perangkat desa di Desa Lerep dalam hal ini merupakan serangkaian layanan yang diberikan sebelum adanya program dari pemerintah yakni Arsip Masuk Desa, sehingga dalam tema ini terdapat beberapa sub-sub bab yang mendeskripsikan bagaimana kondisi pelayanan administrasi kependudukan dan proses perkembangan sistem layanan administrasi sebelum penerapan Arsip Masuk Desa yang terdapat di Kantor Balai Desa Lerep.

3.1.1 Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep

Kantor Balai Desa Lerep sebagai salah satu instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan yang dikunjungi oleh masyarakat dalam kegiatan pelayanan administrasi. Layanan di Kantor Balai Desa Lerep terbagi menjadi dua jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu adalah pembuatan surat keterangan dan surat pengantar. Pembuatan surat keterangan terbagi menjadi 5 macam yakni surat keterangan kelahiran, surat keterangan belum menikah/duda/janda, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kematian dan surat keterangan domisili tempat usaha. Sedangkan, pada pembuatan surat pengantar terdapat 12 macam surat yakni surat pengantar nikah/talak/cerai/rujuk, surat pengantar dispensasi nikah mendadak, surat pengantar penerbitan duplikat surat nikah, surat pengantar pembuatan SKCK surat pengantar penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat pengantar penerbitan Kartu Keluarga (KK), surat pengantar pembuatan surat pindah, surat pengantar calon tenaga kerja. Surat pengantar legalisasi dokumen tanah, surat pengantar pernyataan ahli waris, surat pengantar pembuatan konversi tanah dan surat pengantar rekomendasi ijin kegiatan.

Kantor Balai Desa Lerep hanya memfasilitasi aktivitas masyarakat yang berkaitan dengan administrasi, khususnya kependudukan yang seringkali diakses oleh

masyarakat. Salah satunya adalah saat masyarakat akan membuat akta kelahiran, kemudian oleh perangkat desa dibantu dengan memberikan prosedur atau membawa berkas yang telah di persiapkan dari rumah untuk kemudian diproses di Kantor Balai Desa Lerep dengan cara dibuatkan surat pengantar yang telah disahkan oleh kepala desa kemudian masyarakat membawa surat pengantar tersebut ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk ditindaklanjuti penerbitan akta kelahirannya.

3.1.2 Prosedur Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep

Prosedur merupakan suatu kerangka yang saling berhubungan dan disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan. Prosedur pelayanan merupakan bagian dari birokrasi, yang menjadi upaya pemerintah untuk dapat memberikan layanan yang berkualitas dan prima. Sistem dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Balai Desa Lerep menggunakan sistem dan prosedur yang dipandang tidak terlalu rumit sehingga dapat dimengerti oleh seluruh masyarakat.

Prosedur yang harus dibawa oleh masyarakat ketika mengakses layanan adalah surat pengantar dari RT dan RW setempat dan identitas diri berupa Kartu Tanda Penduk (KTP) asli. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa sistem, prosedur dan standar pelaksanaan urusan administrasi kependudukan telah ditetapkan pada seluruh instansi pemerintahan baik dipusat ataupun daerah yang kemudian dilaksanakan sesuai dengan perkembangan administrasi kependudukan ditiap daerah.

3.1.3 Aktivitas Tahapan Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep

Kondisi awal dari Kantor Balai Desa Lerep ini bisa dibilang cukup minimalis karena memang dalam pembangunan terutama di desa belum merata, sehingga sumberdaya manusia yang ada masih sangat sederhana. Perangkat desa yang notabene masyarakat sekitar lingkungan desa tersebut masih menganggap bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan secara tidak formal layaknya kantor pemerintahan. Beberapa tahun lalu proses tahapan pelayanan dilaksanakan sesederhana mungkin, dari mulai tahap pencatatan dibuku agenda dengan berisikan nama, keperluan yang diurus seperti pembuatan surat keterangan atau pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK). Pencatatan surat tersebut dilakukan untuk menghindari agar tidak ada kesalahan-kesalahan pada saat proses pembuatan surat pengantar atau keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tahapan pelayanan yang sama juga dilakukan terhadap proses penanganan

surat masuk yang berasal dari instansi atau lembaga baik itu dari pemerintah maupun *non* pemerintah.

3.1.4 Penyediaan Aplikasi Administrasi Kependudukan Kantor Balai Desa Lerep

Kepala desa Lerep untuk meningkatkan pelayanan administrasi dan memudahkan pengelolaan arsip, upaya tersebut dilakukan pada awal tahun 2013 dan didapatkan dengan cara kerjasama antara kepala desa dan mahasiswa jurusan IT yang sedang melaksanakan kegiatan pengabdian di Desa Lerep, untuk kemudian dibuatkan database dan *software* yang tersistem dan digunakan sebagai aplikasi pengelolaan surat-surat, khususnya yang berkaitan dengan kependudukan. Kemudian dinamai dengan *SmarDes*. Didalam program aplikasi *SmarDes* sudah terdapat data surat-surat baik itu surat masuk maupun surat keluar. Surat tersebut diperoleh dari hasil digitalisasi surat yang masih berbentuk tekstual yang kemudian *discan* dan diinput kedalam aplikasi tersebut. Sehingga dapat dengan mudah mengelola surat tersebut karena sudah terdapat data mengenai perihal surat dan tanggal surat. Jika sudah diinput kedalam aplikasi tersebut dapat dengan mudah diakses melalui hasil *record* arsip atau riwayat pencarian arsip untuk kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

3.1.5 Penggunaan Aplikasi SmarDes dan Penyediaan Jaringan Pusat di Kantor Balai Desa Lerep

Aplikasi *SmarDes* merupakan aplikasi yang dirancang sebagai sarana untuk pembuatan surat-surat keterangan mengenai kependudukan dan surat pernyataan dengan format yang telah disesuaikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setelah input data kemudian hasilnya dapat langsung dicetak. Pada aplikasi *SmarDes* dapat dengan mudah dijangkau, karena aplikasi tersebut telah memiliki server yang cukup mumpuni sebagai penyimpanan data administrasi kependudukan. Server tersebut merupakan server yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang yang sengaja dibuat agar data kependudukan tidak hanya terdapat di balai desa tetapi juga sampai dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang.

3.1.6 Pemberian Layanan Administrasi Kependudukan Secara Manual di Kantor Balai Desa Lerep

Pelayanan terus menerus ditingkatkan dengan ditunjangnya perangkat desa dari berbagai aspek, dalam hal ini salah satu aspek penunjangnya adalah dengan menggunakan aplikasi *SmarDes*. Penggunaan aplikasi *SmarDes* ialah sebagai aplikasi untuk meningkatkan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep, dengan berbagai fasilitas untuk pembuatan surat-surat keterangan yang sudah tersedia didalamnya. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat

dengan mudah dan cepat, jika masyarakat membutuhkan surat-surat yang berkaitan dengan kependudukan. Namun, kelebihan aplikasi *SmarDes* juga tidak menutup kemungkinan terdapatnya kekurangan didalam aplikasi tersebut. pemanfaatan jaringan pusat juga menjadi salah satu kendalanya, jika jaringan pusat terdapat masalah secara langsung berimbas pada aplikasi yang sedang digunakan oleh perangkat desa di Desa Lerep ini. Sehingga, penggunaan sistem manual masih terus dipertahankan walaupun telah menggunakan sistem aplikasi. Hal tersebut sudah digunakan oleh perangkat desa sebagai salah satu upaya jika dikedua aplikasi yang digunakan terdapat masalah saat penggunaannya, *backup* data tekstual menjadi hal yang penting untuk upaya pencegahan hilangnya informasi yang berkaitan dengan masyarakat. Sehingga tidak terjadi kekhawatiran pada perangkat desa terkait data-data masyarakat karena masih disimpan secara lengkap di Kantor Balai Desa Lerep.

3.2 Proses Arsip Masuk Desa (AMD) Sebagai Aktivitas Pembinaan dan Pelatihan Pengelolaan Kearsipan di Kantor Balai Desa Lerep

Program Arsip Masuk Desa dilaksanakan di Kabupaten Semarang pada tahun 2014 dan memilih Desa Lerep sebagai desa yang menjadi proyek utama dalam pelaksanaan program Arsip Masuk Desa. Desa Lerep dipilih sebagai desa percontohan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang karena letak desa tidak jauh dari kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang, selain itu perangkat desa yang berada di Kantor Balai Desa Lerep memiliki antusiasme yang sangat tinggi untuk memperluas pengetahuan tentang kearsipan. Dalam program Arsip Masuk Desa terdapat ruang lingkup kegiatan program tersebut berupa sosialisasi kearsipan kepada Dinas Kearsipan Daerah Provinsi dan Kabupaten, penyusunan pedoman umum pengelolaan arsip pemerintah desa, pembangunan aplikasi pengelolaan arsip pemerintah desa, diklat teknis pengelolaan arsip bagi sekretaris desa atau perangkat desa terkait, bimbingan teknis kearsipan kepada perangkat desa, implementasi pengelolaan arsip pemerintah desa dan evaluasi. Setelah pendampingan dan pelatihan kearsipan yang termasuk kedalam program Arsip Masuk Desa, sekarang perangkat desa dapat mengelola arsip desa dan menggunakan program aplikasi *E-arsip* secara mandiri. Selain itu, berdasarkan hasil pengamatan peneliti berlangsungnya program Arsip Masuk Desa dengan serangkaian proses pelatihan yang dilaksanakan secara teknis ini memang sangat berpengaruh cukup besar pada kemampuan perangkat desa, yakni kemampuan dalam proses pengelolaan arsip baik itu arsip tekstual maupun digital, kinerja perangkat desa juga meningkat misalnya dalam hal temu balik arsip ketika perangkat desa memerlukan arsip dengan mudah dapat di ketemukan karena pemanfaatan program aplikasi *E-arsip*.

3.2.1 Kelemahan dan Kelebihan Pengelolaan Arsip Melalui Implementasi Aplikasi *E-Arsip* di Kantor Balai Desa Lerep Kabupaten Semarang

Kemudahan pengelolaan arsip dapat diartikan sebagai peningkatan kinerja yang dilaksanakan oleh perangkat desa di Kantor Balai Desa Lerep. Perangkat desa dapat dengan cepat dan memiliki cara yang tepat untuk mengelola seluruh arsip, baik itu arsip aktif maupun inaktif. Setelah adanya program Arsip Masuk Desa tujuannya memang sebagai sarana untuk meningkatkan pengelolaan arsip bagi perangkat desa terkait sehingga mudah melayani masyarakat. Secara substantif aplikasi *E-arsip* belum maksimal diberikan kepada perangkat desa karena salah satu pilar kearsipan dinas yakni sistem klasifikasi keamanan dan akses arsip dinamis belum terdapat pada aplikasi, sehingga sistem kemanannya hanya sekedar memasukkan *id user* dan *password* ketika ingin mengakses aplikasi *E-arsip*. pada aplikasi tersebut belum sampai ke tahap penggunaan SKKAD dengan secara langsung mengetahui umur arsip aktif dari awal penciptaan arsip yang telah diinput hingga masa inaktif arsip tersebut selama berapa tahun dan proses akhir arsip di permanenkan atau dimusnahkan sehingga dapat diketahui siapa saja yang berwenang untuk mengakses arsip tersebut.

3.3 Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep Pasca Penerapan Arsip Masuk Desa

Kehadiran program Arsip Masuk Desa didalam Kantor Balai Desa Lerep tidak hanya meningkatkan kemampuan dalam pengelolaan arsip, tetapi juga meningkatkan pelayanan khususnya bidang administrasi kependudukan yang diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Sehingga dapat dengan mudah memenuhi tuntutan yang diharapkan oleh masyarakat untuk dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih cepat misalkan pada saat masyarakat akan meminta layanan pembuatan surat keterangan atau surat pengantar dan penanganan penerimaan surat masuk dari instansi atau lembaga, adanya aplikasi *SmarDes* dan *E-arsip* yang kemudian memudahkan perangkat desa untuk melayani masyarakat sesuai dengan apa yang telah diharapkan.

3.3.1 Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep

Kegiatan program Arsip Masuk Desa merupakan program yang dilaksanakan untuk melatih perangkat desa dibidang kearsipan dengan mengelola arsip. Sehingga tidak menambah layanan yang ada di Kantor Balai Desa Lerep tetapi sebagai proses meningkatkan kemampuan perangkat desa untuk dapat mengelola arsip dengan baik. Kantor Balai Desa Lerep hanya melayani yang berkaitan dengan administrasi kependudukan saja dengan memakai aplikasi yang telah tersedia yakni *SmarDes* yang sesuai dengan Keputusan Bupati Nomor 1874/0515/2018

Tentang Inovasi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Semarang isi dalam Keputusan Bupati tersebut memuat berbagai inovasi salah satunya adalah penggunaan aplikasi *SmarDes* untuk pelayanan di desa atau kelurahan yang memanfaatkan sistem informasi sebagai upaya mendukung pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di desa atau kelurahan secara cepat, tepat dan akurat serta terintegrasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hingga saat ini Kantor Balai Desa Lerep belum merubah ataupun menambah layanannya dan hanya melayani seputar lingkup administrasi kependudukan saja. Harapannya besar setelah adanya program Arsip Masuk Desa untuk menambah layanan, tetapi terdapat kendala yakni tidak adanya perangkat desa yang berlulusan ilmu kearsipan sehingga belum mengimplementasikan pelatihan kearsipan secara lebih jauh pasca Arsip Masuk Desa, hanya sekedar meningkatkan pengelolaan arsipnya saja.

3.3.2 Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep

Pasca diterapkannya Arsip Masuk Desa prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan selama bertahun-tahun di Kantor Balai Desa Lerep tidak muncul perubahan yang signifikan sehingga tetap menggunakan prosedur dan persyaratan yang sama. Penetapan prosedur dari tahun ke tahun hingga saat ini pada tahun 2019 prosedur yang dilakukan oleh masyarakat Desa Lerep berlangsung secara tetap yakni membawa prosedur berupa surat pengantar RT dan RW jika akan mengakses layanan administrasi kependudukan, jika ada keperluan lain yang akan dilaksanakan oleh masyarakat misalnya akan mengadakan suatu kegiatan besar yang berkenaan langsung dengan ketertiban masyarakat maka dibutuhkan dokumen pelengkap berupa proposal kegiatan pada saat mengajukan surat pengantar rekomendasi kegiatan. Apabila masyarakat tidak melengkapi prosedur yang telah ditetapkan maka pengajuan mengakses layanan atau pembuatan surat keterangan maupun pengantar maka pihak Kantor Balai Desa Lerep tidak dapat memenuhi keinginan masyarakat.

3.3.3 Aktivitas Tahapan Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep

Kantor Balai Desa Lerep merupakan instansi pemerintah yang tidak terlalu besar dilingkup desa untuk menangani puluhan ribu masyarakatnya, maka diberlakukanlah alur proses penanganan surat masuk dengan pelayanan terpadu satu pintu artinya penanganan surat masuk dilakukan dengan cara terpusat pada satuan unit layanan saja. Setiap ada surat masuk yang ditujukan pada Kantor Balai Desa Lerep baik itu surat pengantar dari warga untuk mengajukan pelayanan dan surat yang berasal dari instansi ataupun lembaga. Menggunakan alur yang tidak jauh berbeda yakni setelah diterima surat tersebut kemudian dicatat kedalam buku agenda ataupun

ke dalam aplikasi, selanjutnya didisposisikan kepada yang dituju biasanya untuk kepala desa. Setelah surat tersebut selesai terdisposisi kemudian surat akan di *scan* kedalam aplikasi *E-arsip* sebagai upaya pengelolaan arsip di unit kearsipan. Surat berupa tekstualnya kemudian disimpan kedalam *filling cabinet* sesuai dengan nomor klasifikasinya. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada saat dilakukan pelatihan arsip dalam program Arsip Masuk Desa, unit kearsipan berupaya mengelola arsip tekstual dengan baik, jika arsip tersebut dikategorikan aktif kemudian arsip akan disimpan kedalam *filling cabinet* dan diurutkan berdasarkan nomor sistem klasifikasi arsip, selain itu untuk arsip yang dikategorikan inaktif akan disimpan kedalam box-box arsip yang telah disediakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang.

3.4 Digitalisasi Surat Masuk dan Arsip-arsip Sebagai Bentuk Implementasi Aplikasi E-Arsip di Kantor Balai Desa Lerep

Arsip yang telah tercipta oleh Kantor Balai Desa Lerep berupa surat-surat keluar sudah mulai didigitalisasi melalui program aplikasi *E-arsip* dengan memanfaatkan menu yang sudah tersedia didalam aplikasi tersebut untuk pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Proses digitalisasi yang dilakukan berupa memindai arsip tekstual berupa surat masuk kedalam aplikasi. Kantor Balai Desa Lerep telah berupaya untuk penyelamatan arsip dengan mendigitalisasi arsip-arsip berupa surat masuk ke dalam aplikasi *E-arsip* sejak tahun 2019. Hal itu juga sekaligus memanfaatkan menu yang terdapat didalam aplikasi *E-arsip* yakni pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara terperinci. Proses digitalisasi yang telah berlangsung ini tidak hanya surat masuk dan surat keluar, tetapi perangkat desa juga melakukan proses digitalisasi terhadap beberapa arsip-arsip penting.

3.5 Kemudahan Pengelolaan Arsip Administrasi Kependudukan dan Penerimaan Masyarakat Terhadap Perangkat Desa di Kantor Balai Desa Lerep

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pegawai di Kantor Balai Desa Lerep untuk dapat terus meningkatkan pelayanan yang ada, terutama pada pelayanan administrasi kependudukan, selain layanan tersebut acap kali di gunakan oleh masyarakat, pelayanan tersebut juga dapat meningkatkan dokumen yang dikelola di kantor pertahunnya. Sehingga dibutuhkannya solusi untuk meningkatkan pelayanan yang terdapat di Kantor Balai Desa Lerep. Solusi yang telah diterapkan di Kantor Balai Desa Lerep untuk terus menerus meningkatkan pelayanannya ialah dengan menggunakan aplikasi baik itu menunjang segi kearsipan dan/atau menunjang administrasi kependudukan. Sebagai upaya peningkatan layanan ke masyarakat Kantor Balai Desa Lerep tidak hanya meningkatkan sistem layanan menggunakan aplikasi saja, tetapi juga memanfaatkan media sosial

untuk menjangkau masyarakat. Apabila jam pelayanan kantor balai desa sudah tutup, masyarakat biasanya mendatangi rumah perangkat desa untuk mengajukan pelayanan administrasi. Pemanfaatan media sosial juga digunakan oleh Kantor Balai Desa Lerep dengan membuat grup *whatsapp* yang diisi oleh seluruh kepala keluarga di Desa Lerep. Sehingga jika masyarakat membutuhkan sesuatu dan menyampaikan keluhan dapat dengan mudah disampaikan didalam grup tersebut kepada perangkat desa di Desa Lerep.

3.6 Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep Pasca Penerapan Arsip Masuk Desa

Setelah dilaksanakannya program Arsip Masuk Desa, Kantor Balai Desa Lerep menyadari bahwa perangkat desa yang bertugas di Kantor Balai Desa Lerep masih minim pengetahuan terhadap arsip. Namun, perangkat desa terus-menerus mengupayakan adanya peningkatan dibagian pelayanan. Kantor Balai Desa Lerep selalu berupaya penuh untuk membenahi sistem pelayanan yang ada selama berlangsungnya beberapa periode, hal ini diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada di Kantor Balai Desa Lerep dengan memanfaatkan seluruh sarana dan prasarana yang tersedia dan mengikuti peraturan yang berasal dari pemerintah agar berjalan secara berkesinambungan, misalnya pada saat pemerintah melaksanakan program Arsip Masuk Desa pihak perangkat desa mengikuti seluruh rangkaian yang ada untuk memperbaiki dan meningkatkan pengelolaan arsip serta meningkatkan kemampuan perangkat desa dalam hal layanan di Kantor Balai Desa Lerep. Upaya lain yang diterapkan oleh perangkat desa di Kantor Balai Desa Lerep ialah dengan memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan baik, ramah dan sopan yang selalu di tampilkan oleh perangkat desa jika ada masyarakat yang berkunjung ke Kantor Balai Desa Lerep. Kantor Balai Desa Lerep Kabupaten Semarang sebagai instansi pemerintah daerah di tingkat desa yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan publik. Guna mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep ini, peneliti menggunakan dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuman, Zethaml dan Berry (Dalam Tjiptono, 2000) yang telah mengelompokkan dimensi kualitas layanan kedalam lima dimensi yang dikenal dengan Parasuman's ServQual model, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*) berdasarkan sisi kedua belah pihak dalam penelitian ini sisi yang pertama pihak perangkat desa di Kantor Balai Desa Lerep dan sisi yang kedua perwakilan dari lapisan masyarakat Desa Lerep.

3.6.1 Bukti Fisik (*Tangible*)

Kantor Balai Desa Lerep juga sudah dirasa cukup aman karena difasilitasi dengan petugas keamanan yang bertugas di sekitar wilayah Desa Lerep ditambah dengan tidak adanya tindak kriminalitas di wilayah tersebut, sehingga masyarakat dengan leluasa mengurus surat tanpa harus memikirkan keamanan kendaraannya jika membawa kendaraan bermotor ke Kantor Balai Desa Lerep. Kantor Balai Desa Lerep memiliki fasilitas lain diantaranya komputer, *printer*, kipas angin, papan informasi, telepon, kursi tunggu, *filling cabinet*, tempat sampah, dan aula pertemuan.

3.6.2 Kehandalan (*Reliability*)

Sebagai bentuk kehandalan perangkat desa sengaja menerapkan prosedur yang tidak sulit, agar memudahkan untuk menerima kondisi masyarakat di Desa Lerep. Selain itu, tingkat kekerabatan antara perangkat desa dengan masyarakat sekitar juga menjadi faktor diterapkannya prosedur secara fleksibel ini. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, perangkat desa di Kantor Balai Desa Lerep selain menggunakan standar prosedur pelaksanaan secara tidak mengikat terhadap masyarakatnya juga telah mampu menggunakan alat bantu pelayanan. Pada beberapa kali observasi dan wawancara peneliti kepada perangkat desa tentang kemampuan dalam menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, peneliti melihat sebagian perangkat desa sudah cukup menguasai alat-alat tersebut dan memfungsikannya dengan cukup baik. Hal demikian di tunjukkan dengan perangkat desa yang sudah cukup mahir mengoperasikan alat kerja kantor seperti komputer dan printer. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan dapat dilihat dari kecermatan perangkat desa dalam melayani, kemampuan perangkat desa bagian pelayanan, kedisiplinan perangkat desa dalam melaksanakan pelayanan, keahlian perangkat desa dalam menggunakan alat bantu pelayanan dan kemudahan akses masyarakat dalam permohonan mengakses layanan. Tujuan dan sasaran harus dicapai oleh setiap perangkat desa terutama bagian pelayanan di Kantor Balai Desa Lerep dengan cara melayani masyarakat sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan serta dengan etika pelayanan yang benar.

3.6.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek kualitas layanan yang ketiga adalah daya tanggap atau *responsiveness*. Daya tanggap perangkat desa di Kantor Balai Desa Lerep Kabupaten Semarang sangat berkaitan dengan aspek ketanggapan perangkat desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dalam pemberian layanan menjadi salah satu aspek yang memengaruhi penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik. perangkat desa sudah baik dalam menanggapi dan memecahkan persoalan dimasyarakat

perihal administrasi kependudukan, perangkat desa juga sudah menunjukkan sikap kepedulian terhadap masyarakat dengan menjawab secara jelas pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat hingga tidak ada lagi pertanyaan dimasyarakat, dengan demikian harapannya tidak ada lagi masyarakat yang kurang paham tentang prosedur pelayanan yang ada di Kantor Balai Desa Lerep Kabupaten Semarang.

3.6.4 Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan di Kantor Balai Desa Lerep sudah menerapkan dimensi jaminan beserta indikatornya. Penilaian kualitas layanan cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanan, jaminan ketepatan waktu dan jaminan bahwa perangkat desa dapat memberikan kepastian dalam layanannya. Seluruh jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh perangkat desa. Saat ini masyarakat sudah merasa cukup terjamin saat pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep dengan menggunakan bantuan komputer dan pemanfaatan aplikasi administrasi sehingga masyarakat mendapatkan jaminan dari perangkat desa dengan pasti.

3.6.5 Empati (*Empathy*)

Pelayanan publik di Kantor Balai Desa Lerep Kabupaten Semarang sudah menerapkan dimensi *emphaty* ini dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Terkait dengan dimensi empati dalam pelaksanaan pelayanannya antara lain adalah mendahulukan kepentingan masyarakat, perangkat desa melayani dengan sopan santun, perangkat desa tidak bersikap diskriminatif dan perangkat desa melayani serta menghargai setiap pengguna. Namun, dibebberapa kesempatan oleh segelintir masyarakat menggambarkan bahwa sebagian dari perangkat desa terkesan memiliki kepribadian yang cenderung diskriminatif. Perangkat desa menunjukkan sikap saat memberikan layanan kepada masyarakat terutama seseorang yang sudah lebih dahulu dikenal maka diberikan pelayanan yang lebih cepat dibandingkan dengan masyarakat atau pengguna layanan yang lain. Sehingga hal ini menjadi nilai penting bagi Kantor Balai Desa Lerep untuk dapat mengoptimalkan seluruh perangkat desa agar tidak terkesan diskriminatif bagi masyarakat atau pengguna layanan administrasi kependudukan. Sebaiknya masing-masing individu perangkat desa dapat menempatkan diri bagaimana bersikap ketika sedang bekerja di kantor dan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak mementingkan sekelompok masyarakat tertentu.

4. Simpulan

Kantor Balai Desa Lerep telah berhasil melakukan dua implementasi pelaksanaan Program Arsip Masuk Desa yakni perangkat desa mampu mengelola arsip tekstual sesuai dengan pedoman pengelolaan arsip dan perangkat desa telah menggunakan aplikasi *E-arsip* sebagai bentuk otomasi sistem kearsipan untuk mengelola dan menyimpan surat masuk maupun keluar. Meskipun saat ini Kantor Balai Desa Lerep telah mengalami peningkatan pada pemberian layanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan komputer dan aplikasi sebagai sistem pengelolaan surat maupun arsip, perangkat desa di Kantor Balai Desa Lerep juga masih mempertahankan pelayanan administrasi kependudukan secara manual. Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan, terdapat tiga dimensi yang berpengaruh pada kualitas pelayanan di Kantor Balai Desa Lerep. Ketiga dimensi itu adalah *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance* dimulai dari penyediaan fasilitas fisik yang sudah memadai, perangkat desa sejauh ini memiliki daya tanggap yang baik dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, detail dan mengarahkan bagi seluruh pengguna layanan atau masyarakat dan penilaian kualitas juga sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam hal jaminan biaya pelayanan, jaminan ketepatan waktu dan jaminan bahwa perangkat desa mampu memberikan kepastian dalam layanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep.

Daftar Pustaka

- Arsip Masuk Desa, Solusi Problem DPT dan BLT (2009, Agustus 31). *Kompas Online*. Diakses dari <http://www.kompas.com>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Creswell, John.W. (2010). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (3th ed)*. Los Angeles: Sage.
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative Methods in Social Research*. New York: McGraw Hill.
- Jateng Wujudkan Arsip Data di Semua Desa. (2009, Maret 19). *Kompas Online*. Diakses dari <http://www.kompas.com>.
- Presiden Canangkan Arsip Masuk Desa. (2009, Agustus 31). *Kompas Online*. Diakses dari <http://www.kompas.com>.
- Rokhmatun, B. D. (2017). Implementasi Program Arsip Masuk Desa. *Jurnal of Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 10(1), 31-52.
- Satoto, K. I., Rochim, A. F., Christyono, Y., Handayani, T., Taufiq, A., & Suharso, P. (2011). Studi Perbaikan Pengelolaan Perpustakaan dan Sistem Pengelolaan Arsip & Dokumen di PT Badak NGL. *Jurnal Sistem Komputer*, 1(1), 21–30.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Titu, M.A. & Bucur, A. Qual Quant (2016). *Models for Quality Analysis of Services in the Local Public Administration. Quality and Quantity: International Journal of Methodology*, 50, 921 . Diakses dari <https://doi.org/10.1007/s11135-015-0183-3>.
- Zumrah, A. R. (2014). Service Quality in Malaysian Public Sector: The role of transfer of training. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 144, 111-117. Diakses dari <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.279>.