

## Sistem Penyimpanan Arsip Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Plelen

Aria Mulyapradana<sup>1)</sup>, Aghus Jamaludin Kharis<sup>2)</sup>, Farikul Muafiq<sup>3)</sup>, Intan Indi Paramita<sup>4)</sup>,  
Madina Cahya Lestari<sup>5)</sup>

<sup>1), 2), 3), 4), 5)</sup> *Administrasi Perkantoran, Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Pekalongan  
Jl. Karangdowo, No. 9, Kemoren, Karangdowo, Kec. Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan  
Email Koresponden : farikhul@gmail.com*

### ABSTRACT

*Archives are very important for any organization or company. In order for work activities, decision making and public services to run well, archives must be stored properly and correctly. Researchers want to research more about public services and archive storage systems. The purpose of this study was to determine the archive storage system and public services at the Plelen Village Office. This study used triangulation and qualitative description. This research was conducted at the Plelen Village Office and used primary and secondary data. The village head, village secretary and three village officials were informants for this research. The result of this research is that the archive storage system at the Plelen Village Office has been running quite well but still needs to be improved because the archive storage system is still manual, the number of archives created is not proportional to the area where archives are stored, it is necessary to add archive equipment to store archives and start switching to using information technology, one of which is Google Drive which is a solution to archive storage. The use of Google Drive at the Plelen Village Office has not been utilized optimally due to the limited number of human resources who handle archives, providing archival training and information technology to village officials which are not routinely carried out so that there is a lack of knowledge and skills in archive storage. Therefore, the provision of training on records management and digitization needs to be scheduled so that records managers can manage their records properly and the quality of public services and the image of the organization is well maintained.*

**Keywords:** *archive, archive storage, dynamic archive, google drive, public services.*

### ABSTRAK

Arsip sangat penting bagi setiap organisasi atau perusahaan. Agar aktivitas kerja, pengambilan keputusan dan pelayanan publik berjalan baik maka arsip harus disimpan dengan baik dan benar. Peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang pelayanan publik dan sistem penyimpanan arsip. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem penyimpanan arsip dan pelayanan publik di Kantor Desa Plelen. Penelitian ini menggunakan triangulasi dan deskripsi kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Plelen dan menggunakan data primer dan sekunder. Kepala Desa, Sekretaris Desa dan tiga perangkat desa adalah informan penelitian ini. Hasil penelitian ini yakni sistem penyimpanan arsip di Kantor Desa Plelen sudah berjalan cukup baik akan tetapi masih perlu ditingkatkan karena sistem penyimpanan arsip yang masih manual, jumlah arsip yang diciptakan tidak sebanding dengan luas tempat penyimpanan arsip, perlu ditambahkannya peralatan arsip untuk menyimpan arsip dan mulai beralih menggunakan teknologi informasi salah satunya google drive yang menjadi solusi terhadap penyimpan arsip. Penggunaan google drive di Kantor Desa Plelen belum dimanfaatkan secara maksimal dikarenakan terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang menangani arsip, pemberian pelatihan kearsipan dan teknologi informasi kepada perangkat desa yang tidak rutin dilakukan sehingga kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam penyimpanan arsip. Oleh karena itu, pemberian pelatihan pengelolaan arsip dan digitalisasi perlu di jadwalkan agar pengelola arsip dapat mengelola arsipnya dengan baik dan kualitas pelayanan publik serta citra organisasi tetap terjaga baik.

**Kata Kunci :** Arsip, Penyimpanan Arsip, Arsip Dinamis, Google Drive, Pelayanan Publik.

## 1. Pendahuluan

Fungsi kantor salah satunya sebagai pusat kegiatan administrasi dimana semua informasi terpusat di kantor. Maka, informasi tersebut menjadi acuan pembuat kebijakan dan keputusan sehingga dapat tercapai tujuan yang telah ditentukan. Tertib administrasi menjadi faktor utama keberhasilan tercapainya tujuan suatu perusahaan atau organisasi, adapun yang dimaksud yakni tertib dalam pengelolaan arsip. Karena arsip berfungsi sebagai sumber informasi dan pengambilan keputusan, para pengelola kantor harus memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola arsip dari awal pembuatan hingga distribusi, penyimpanan, dan perawatan. (Mulyapradana et al., 2019).

Fungsi lain dari arsip yakni sebagai penunjang perencanaan, sebagai kontrol, sebagai alat bukti, sebagai pengingat, dan untuk kepentingan umum dan ekonomi. Maka, arsip yang dikelola merupakan aktivitas yang penting bagi organisasi maupun perusahaan (Suhendi et al., 2020).

Arsip berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan dijelaskan bahwa arsip 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 (2009).

Sumber data di organisasi maupun perusahaan yakni arsip maka perlu ditangani secara baik dan benar akan tetapi sering kali kurang diperhatikan dalam pengelolaan arsip sehingga tidak menutup kemungkinan akan mengalami hambatan dalam menjalankan aktivitas kerja di organisasi. Untuk meminimalisir kondisi tersebut maka diperlukannya perhatian khusus dari semua orang yang bergabung di organisasi oleh karena itu diperlukannya sistem informasi manajemen sebagai solusinya (Mulyapradana et al., 2019). Ricks, data yang disimpan dalam bentuk media data apapun yang dibuat atau diterima oleh organisasi untuk membantu operasinya berjalan lebih efisien dikenal sebagai arsip. (Suhendi et al., 2020).

Seiring dengan waktu, banyaknya arsip yang dihasilkan oleh perusahaan atau instansi perlu mendapatkan perhatian khusus bagi pengelola karena semakin banyaknya arsip maka akan berdampak pada penumpukan arsip. Guna mengatasi penumpukan arsip maka diperlukannya kolaborasi dengan teknologi informasi dan komunikasi (Muhidin et al., 2016).

Adanya sistem informasi manajemen dapat membantu dalam aktivitas kerja, sejalan dengan riset dari Ahmad Bahrum Maula Rahman, dkk menyampaikan bahwa penggunaan sistem informasi kearsipan berbasis web dapat membuat proses penyimpanan data surat masuk dan surat keluar lebih mudah (Rahman et al., 2021).

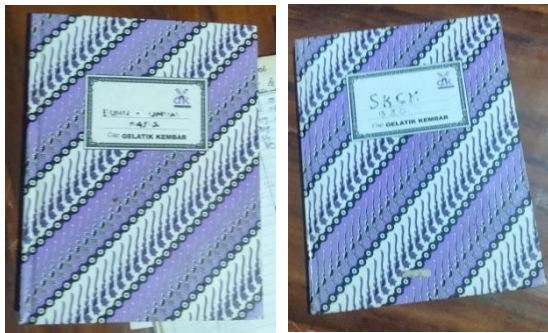
Untuk menjaga kualitas pelayanan dan kinerja organisasi secara keseluruhan maka perlu memperhatikan pengelolaan arsip di instansi atau organisasi karena arsip memiliki nilai guna yang penting oleh karena itu penyimpanan arsip wajib dijalankan oleh pengelola. Arsip yang disimpan memiliki nilai fungsi sebagai alat bukti dan dokumen bagi organisasi (Muhidin & Winata, 2016; Nopriana, Liliana, et al., 2022). Maka, pengelolaan arsip menjadi bagian yang penting di sebuah instansi salah satunya adalah Kantor Pemerintah Desa.

Kantor Desa Plelen memiliki tingkat penciptaan arsip yang cukup banyak rata-rata dalam satu bulan bisa menghasilkan lima puluh arsip yang tercipta bahkan lebih, adapun surat yang diciptakan yakni untuk segala kategori surat seperti surat pengajuan KTP, surat pengajuan pindah penduduk, permohonan pengajuan SKCK, dan lain-lain maka arsip yang berada di Kantor Desa Plelen masuk ke dalam kategori arsip dinamis dan aktif. Menurut undang-undang nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan, bahwa arsip dinamis merupakan arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan penciptaan arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu serta frekuensi penggunaannya tinggi dan/atau terus menerus (2009).

Sebagaimana dinyatakan oleh Sambas dan Hendri, arsip dinamis digunakan secara langsung selama proses penciptaan dan disimpan selama periode waktu tertentu. Nilai guna arsip dinamis terdiri dari nilai guna primer dan sekunder. Nilai guna primer didasarkan pada kepentingan organisasi yang menciptakan arsip, sedangkan nilai guna sekunder didasarkan pada kepentingan penerima atau pengguna arsip. Nilai guna khusus arsip dinamis termasuk nilai guna administrasi, nilai guna hukum, nilai guna pajak, nilai guna penelitian, nilai guna pendidikan, dan nilai guna dokumen (Muhidin & Winata, 2016).

Proses penciptaan, pemeliharaan, dan penemuan kembali dapat dipercepat dengan pengelolaan arsip dinamis. Kegiatan seperti pengambilan keputusan, pelaksanaan operasional kerja, penyediaan informasi, dan penyedia bukti kebijakan mendapat manfaat darinya (Muhidin & Winata, 2016; Sudarsono, 2013).

Hasil dari wawancara dan observasi peneliti bahwa sistem pengelolaan arsip di Kantor Desa Plelen berjalan dengan baik, tetapi masih perlu ditingkatkan sesuai peraturan yang berlaku. Sebagai contoh masih adanya penumpukan arsip di beberapa tempat kerja dan gudang disamping itu pula sistem penataan arsip yang masih kurang rapih. Arsip yang tercipta dilakukan pencatatan akan tetapi masih dilakukan secara manual dengan menggunakan beberapa buku sesuai dengan kegunaan seperti buku surat pengajuan KTP, buku pindah penduduk, buku surat pengajuan SKCK dan lain-lainnya. Masih minimnya perangkat desa yang memiliki pengetahuan di bidang tata kelola arsip.



Sumber: Pribadi, 2023  
Gambar 1. Buku Surat Masuk

Pada gambar 1 menerangkan bahwa pencatatan surat di Kantor Desa Plelen masih bersifat manual. Buku tersebut digunakan sebagai media pencatatan surat berdasarkan kegunaannya, sebagai contoh jika ada warga yang mengajukan surat permohonan pembuatan SKCK maka perangkat desa mencatat surat permohonan tersebut di buku SKCK. Pencatatan tersebut dicatat berdasarkan berkas yang masuk ke meja perangkat desa.

Banyaknya arsip yang diciptakan menjadi persoalan yang dihadapi dan perlu mendapatkan perhatian karena keterbatasan ruang penyimpanan dan peralatan untuk penyimpanan arsip yang belum sesuai dengan jumlah volume arsip yang diciptakan serta banyaknya data yang telah dicatat di buku menjadi kendala dalam temu kembali. Perlunya solusi atas permasalahan yang dihadapi. Hal ini berdampak pada masalah pengarsipan sehingga tidak menutup kemungkinan akan terjadinya kesulitan dalam menemukan surat-surat penting bahkan ada kemungkinan hilang untuk arsip-arsip yang lama serta membutuhkan waktu yang lama dalam proses pengumpulannya. Hampir sebagian besar permasalahan penyimpanan arsip menjadi fenomena yang perlu diperhatikan oleh organisasi atau perusahaan, seperti halnya yang diungkapkan oleh Sari & Putra dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sistem pengelolaan arsip di Kelurahan Keboledan mengalami hambatan dari segi fasilitas, sarpas yang masih minim dan kurangnya SDM yang mengelola arsip. Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan media yang aman dan mudah untuk pencarian (Nopriana, Liliana, et al., 2022; Sari & Putra, 2022).

Pelayanan yang baik adalah bagian dari perusahaan dan organisasi publik; arsip yang buruk dapat mempengaruhi pelayanan. Menurut Sinambela, pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara disebut pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah 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. Karena aktivitas pelayanan akan mempengaruhi kelancaran aktivitas kerja di organisasi dan menentukan keberhasilan dalam menyelesaikan

tugas (Dewi & Suparno, 2022; Erlianti, 2019; Insani & Mellita, 2022; Mulyapradana, 2017).

Penyedia layanan, penerimaan layanan, jasa layanan, dan kepuasan pelanggan adalah empat bagian dari proses pelayanan publik. Selain itu, Gasperz menunjukkan enam ciri pelayanan yaitu waktu, akurasi, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan layanan (Dewi & Suparno, 2022; Rukayat, 2017).

Pengelola harus memahami bagaimana arsip disimpan untuk mengurangi kehilangan dokumen, mempermudah temu kembali dokumen, dan mempertahankan kualitas pelayanan publik. Penyimpanan arsip adalah bagian dari manajemen arsip dan memungkinkan penemuan kembali dan penggunaannya di masa yang akan datang. Arsip harus disimpan dengan mempertimbangkan tiga prinsip utama. (Muhidin & Winata, 2016) sebagai berikut: 1) Kondisi lingkungan yang mencakup lokasi, kontrol lingkungan, dan perlindungan. 2) Pengamanan yang mencakup pemeliharaan, penanganan, dan kemudahan akses. 3) Perlindungan. Dengan mengacu pada prinsip dasar, pengelola arsip perlu memperhatikan tiga prinsip tersebut. Berdasarkan hasil observasi, di temukan bahwa fasilitas fisik di objek penelitian sangat terbatas. Oleh karena itu, masalah yang dihadapi harus diselesaikan atau dicari cara lain untuk menyimpan arsip dinamis.

Dengan berkembangnya internet dan teknologinya, orang sekarang dapat melakukan banyak hal melaluinya, seperti mencari informasi dan menggunakan berbagai layanan yang disediakan oleh Google, salah satu mesin pencari terbesar di internet. Google membuat layanan ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan teknologi informasi dengan menggunakan teori perkembangan sistem informasi (Nopriana, KD, et al., 2022).

Google drive, layanan terbaru diluncurkan pada tahun 2012 dan memudahkan pengguna membuat, menyimpan, dan mengirimkan dokumen kepada orang lain (Khikmawati, 2016). Menurut Ningrum dan Puspasari (2015), *google drive* bertujuan untuk menyimpan, melindungi arsip dan menjadi alternatif untuk penyimpanan dokumen secara fisik (Nopriana, KD, et al., 2022).

Hasil penelitian Salsabila dan Syarif menunjukkan bahwa *google drive* merupakan media yang dapat digunakan untuk mengelola dokumen elektronik di Komisi Aparatur Sipil Negara seperti pengunggahan dokumen (input), pengaturan nama file, dan lokasi penyimpanan file. *Google drive* adalah penyimpanan cloud yang berfungsi sebagai basis data untuk sistem informasi. Kelebihannya adalah tidak menggunakan alamat *internet protocol*, yang berarti bahwa proses pengoperasiannya dapat dilakukan di berbagai lokasi dengan hanya memiliki akses jaringan internet (Salsabila & Syarif, 2022). Aplikasi *google drive* adalah sistem yang baik karena memenuhi ukuran efektivitas sistem informasi dan dapat mengurangi kertas kurang lebih 5% (Ningrum & Puspasari, 2015).

Salah satu manfaat menggunakan *google drive* adalah pengguna menyimpan file seperti menyimpan

dokumen di PC mereka, pengguna mengirimkan file kepada orang lain melalui alamat *drive* mereka, memiliki integrasi dengan berbagai menu layanan Google, memiliki fitur pencarian yang lebih baik dan lebih akurat, termasuk pencarian gambar dan grafik lainnya, dan memiliki kemampuan untuk menyimpan file dalam berbagai format (Yenianti, 2021). Anisa mengungkapkan beberapa keuntungan menggunakan *google drive*, termasuk kapasitas penyimpanan yang besar, media penyimpanan virtual, dukungan untuk file, edit file secara bersamaan, akses kapan saja, penyebaran aman, dan komentar (Ni'matussholihah, 2016).

Didasarkan pada fenomena ini, peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang bagaimana sistem penyimpanan arsip untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Plelen disimpan. Rumusan masalah di penelitian ini adalah bagaimana sistem penyimpanan arsip dapat meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Plelen?. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem penyimpanan arsip untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Plelen.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dimana peneliti melakukan pengumpulan data lapangan di lokasi tempat penelitian sesuai dengan masalah yang ditelitinya (Tajibu, 2021). Triangulasi adalah metode pengumpulan data yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data dan fakta dari berbagai literatur serta untuk menggunakan sesuatu di luar data sebagai alat pengecek dan pembandingan (Suprianto, 2023). Sumber data yang digunakan ada dua yakni data primer berupa hasil wawancara. Informan penelitian dipilih secara purposive diantaranya Kepala Desa Plelen, Sekretaris Desa dan tiga orang perangkat desa yang menangani administrasi. Objek penelitian merupakan sasaran untuk diteliti, diperhatikan dan sebagainya (Misno et al., 2021; Sujatmiko et al., 2023), untuk objek penelitian ini berada di Desa Plelen, Kecamatan Gringsing – Kabupaten Batang, Jawa Tengah. Data sekunder digunakan oleh peneliti untuk memperoleh sumber data terkait permasalahan yang diteliti. Untuk metode pengambilan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Sedangkan studi pustaka, peneliti menggunakan hasil riset dari penelitian sebelumnya dan buku referensi terkait topik yang dibahas oleh peneliti (Suprianto & Mulyapradana, 2023).

## 2. Pembahasan

Lokasi penelitian yakni di Kantor Kantor Desa Plelen, Kecamatan Gringsing, Kabupaten Batang, Provinsi Jawa Tengah. Desa Plelen saat ini di pimpin oleh Ibu ST. Amri Alimatul selaku Kepala Desa Plelen dan dibantu 13 orang perangkat desa untuk menjalankan Pemerintahan Desa Plelen. Desa Plelen memiliki luas wilayah 369,66 Ha dengan jumlah penduduk sebanyak 6.658 orang pada tahun 2022 yang berada di 8 dukuh. Adapun dukuh di Desa Plelen yakni Dukuh Persil, Dukuh Bong, Dukuh Plelen Lor, Dukuh Plebean, Dukuh Kertosono, Dukuh Pancuran, Dukuh Ngrau, dan Dukuh Bunderan. Secara letak geografis, Desa Plelen berada di

daerah pantura. Jarak Desa Plelen ke pusat pemerintah kecamatan yakni 1,3 Km dan jarak ke pusat pemerintah kabupaten yakni 30 Km (*Monografi Desa Plelen*, 2022).

Arsip dikatakan baik jika dapat digunakan sebagai bukti, bahan pertanggungjawaban, pendukung proses pengambilan keputusan, pendukung proses perencanaan, dan pendukung proses kontrol dan dapat digunakan untuk kepentingan publik dan ekonomi (Muhidin & Winata, 2016). Agar tercapai tujuan dari penyelenggaraan kearsipan maka memperhatikan pengelolaan arsip, salah satunya yakni penyimpanan arsip. Berpengaruh pada layanan publik yang diberikan kepada masyarakat melalui penyimpanan arsip yang baik dan benar.

Secara umum, pelayanan publik adalah pelayanan penting dalam penyelenggaraan pemerintah dan merupakan indikator penting untuk menilai kinerja pemerintah. Pelayanan publik berorientasi pada masyarakat dan masyarakat puas dengan pelayanan tersebut. (Hayat, 2017).

Menggunakan standar pelayanan publik secara tidak langsung akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik termasuk prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas. Ada lima indikator dalam pelayanan publik yakni: *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empati* (Mukarom & Wijaya Laksana, 2018).

a. *Reliability*, pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

Perangkat desa telah memberikan layanan masyarakat dengan baik dan sesuai dengan prosedur operasional. Hasil observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Desa Plelen dijumpai ada warga yang sedang mengajukan surat permohonan pembuatan surat SKCK. Perangkat desa pertama kali melakukan pengecekan berkas yang dibawa oleh pemohon setelah berkas yang diperiksa sudah lengkap selanjutnya melakukan pencatatan di buku khusus yakni buku pengajuan surat pengantar pembuatan SKCK dan membuat surat pengantar permohonan pembuatan SKCK sebanyak dua rangkap. Setelah surat di tanda tangani oleh Kepala Desa, pemohon mendapatkan satu berkas dan satu berkasnya untuk Kantor Desa Plelen.

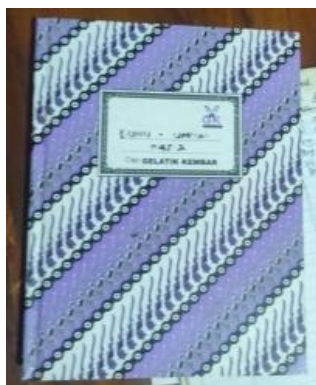
Berkas yang telah diciptakan oleh perangkat desa langkah selanjutnya yakni melakukan penyimpanan arsip. Prosedur penyimpanan arsip yang dikemukakan oleh Sugiarto & Wahyono yang terdiri dari pemeriksaan, mengindeks, memberi tanda, menyortir, dan menyimpan (Suhendi et al., 2020). Senada yang diungkapkan oleh Mulyapradana, dkk (2019) bahwa ada beberapa langkah-langkah dalam melakukan penyimpanan diantaranya adalah membuat indeks, dokumen diberikan kode, melakukan penyortiran dokumen, menyimpan di tempat penyimpanan, membuat sistem penyimpanan arsip, melakukan pemusnahan arsip. Disamping itu pula, untuk pelaksanaan penerimaan arsip perlu diadakan kartu kendali, pembuatan label dan tunjuk silang, dan diadakannya lembar peminjaman berkas. Komponen-

komponen tersebut berguna untuk penemuan kembali arsip dan meminimalisir kehilangan arsip (Sukrilah, 2013).

Prosedur penyimpanan arsip di Kantor Desa Plelen dilakukan secara sentralisasi dan telah menerapkan prosedur penyimpanan arsip, yaitu:

- 1) Pemeriksaan, surat diperiksa sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya yakni memastikan kesiapan arsip untuk disimpan.
- 2) Penyortiran, surat dikelompokkan berdasarkan jenis surat.
- 3) Penandaan, surat yang sudah dikelompokkan diberi tanda dengan jenis surat, bulan dan tahun.
- 4) Surat yang sudah dikelompokkan dan ditandai lalu dicatat pada daftar pertelaan arsip surat.
- 5) Surat disimpan di dalam map arsip dan pada bagian depan map diberikan kertas berisi daftar arsip dan disimpan di lemari penyimpanan arsip.

Pertama, pemeriksaan. Tujuan dari tindakan ini adalah untuk memastikan bahwa dokumen sudah siap untuk disimpan. Ini merupakan kegiatan awal untuk mengecek surat-surat tersebut sebelum melakukan penyortiran. Prosedur penyimpanan arsip di langkah pertama sudah dilakukan oleh Kantor Pemerintah Desa sesuai dengan teori tersebut.



Sumber: Pribadi, 2023  
Gambar 2. Buku Catatan Surat

Pada gambar 2, pemeriksaan berkas surat masuk dan keluar dilakukan oleh perangkat desa saat penerimaan berkas tersebut. Perangkat desa melakukan pengecekan berkas berdasarkan tanggal terbit surat, isi surat dan tujuan surat tersebut. Setelah melakukan pemeriksaan surat selanjutnya dilakukan pencatatan di buku khusus. Untuk keamanan berkas, maka pencatatan dilakukan menggunakan dengan *microsoft office* yang bersumber dari buku tersebut. Pencatatan dilakukan media yang berbeda yakni buku dan komputer agar terjaga keamanan surat dan memudahkan dalam pengecekan surat tersebut.

Kedua, menyortir. Tujuan dari kegiatan ini yakni untuk menghindari kesalahan dalam penyimpanan. Oleh karena itu, dilakukan pengelompokan dokumen. Langkah ini dilakukan untuk membuat penyimpanan lebih mudah dalam urutan yang sudah ditentukan. Pada penataan arsip surat di Kantor Kantor Desa Plelen, surat

disortir terlebih dahulu berdasarkan bulannya, tahunnya, dan yang terakhir berdasarkan jenis kegunaan dari surat yang nanti kemudian jenis surat tersebut digunakan sebagai tanda dalam langkah selanjutnya yaitu proses pengkodean. Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan diperoleh hasil bahwa perangkat desa sudah melakukan menyortir surat-surat yang masuk dan keluar berdasarkan tanggal dan jenis suratnya, penyortiran ini dilakukan agar perangkat desa dengan mudah mengetahui isi dari surat tersebut untuk dilakukan pengkodean.

Ketiga, pengkodean. Pemberian kode di surat dapat memudahkan pengelola arsip dalam melakukan sortir dan penyimpanan arsip. Di samping itu, memudahkan petugas arsip dalam melacak arsip yang dipinjam. Di Kantor Desa Plelen kegiatan pengkodean arsip sudah dilakukan, pengkodean berdasarkan jenis surat dan nilai guna surat seperti yang tertera di gambar 3.



Sumber: Pribadi, 2023  
Gambar 3. Tempat Penyimpanan Arsip

- b. *Tangibles*, tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.

Kegiatan pemeriksaan, penyortiran dan pengkodean telah dilaksanakan oleh perangkat desa, langkah selanjutnya yakni arsip disimpan. Perangkat Desa Plelen sudah melakukan penyimpanan arsip menggunakan folder map maupun dus yang telah diberikan kode, label/ keterangan di depannya sebagai keterangan atas berkas yang di simpan seperti gambar 3. Gambar tersebut menunjukkan bahwa berkas yang disimpan sudah melewati serangkaian prosedur penyimpanan arsip yang dilakukan oleh perangkat desa. Seiring dengan waktu banyak file yang disimpan di sudut ruang kerja, karena volume file yang terus bertambah dan ruang yang terbatas menjadi hambatan dalam penyimpanan arsip maka dijumpai saat observasi ditemukan banyak berkas yang disimpan di sudut ruang kerja.

Adapun hambatan dan permasalahan yang dihadapi dalam penyimpanan arsip yakni pertama, kurangnya SDM baik dalam segi kualitas dan kuantitas. Petugas yang menangani arsip hanya satu orang dan tidak seimbang dengan banyaknya arsip yang ada serta latar belakang pendidikan tidak sesuai dengan kompetensi di bidang arsip. Sesuai dengan Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan menerangkan bahwa seseorang yang memiliki kompetensi di bidang kearsipan yang diperoleh melalui pendidikan formal atau pendidikan dan pelatihan kearsipan serta mempunyai fungsi, tugas dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan kearsipan adalah arsiparis (2009).

Bersumber dari hasil wawancara, diperoleh hasil bahwa pengetahuan dan pemahaman mengenai pengelolaan arsip di Kantor Desa Pelen masih belum maksimal karena perangkat desa yang menangani arsip belum memiliki kompetensi di bidang arsip sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009, kurangnya pelatihan atau pembekalan terkait pengelolaan arsip atau penyimpanan arsip dari instansi pemerintah di atasnya kepada perangkat desa sehingga pengelolaan arsip yang belum maksimal dan adanya penumpukan berkas di setiap sudut ruang kerja mengakibatkan akan berdampak pada pemberian pelayanan. Dan keterbatasannya sumber daya manusia yang mengelola arsip di Kantor Desa Pelen.

Kedua, ruang tempat penyimpanan arsip. Kantor Desa Pelen telah menggunakan peralatan dan perlengkapan arsip dan memiliki ruang khusus untuk menyimpan arsip meskipun ruang arsipnya kecil dan tidak sebanding dengan volume arsip yang terus bertambah. Hasil observasi menunjukkan bahwa Kantor Desa Pelen telah melakukan upaya penyimpanan arsip yang cukup baik tetapi belum maksimal. Dikarenakan perbandingan yang tidak sebanding antara volume arsip dan ruang arsip, dijumpai ada penumpukan arsip di ruang khusus arsip, meja kerja dan sudut ruang kerja. Saat wawancara, Pemerintah Desa Pelen sudah melakukan upaya untuk sistem penyimpanan arsip yakni pengadaan peralatan dan perlengkapan arsip seperti lemari, box file, odner, dan map serta ada rencana untuk penambahan ruangan arsip di lokasi yang berbeda.

Arsip yang disimpan pada kardus dan banyaknya tumpukan arsip membuat perangkat desa kesulitan dalam pencarian temu kembali arsip dan dijumpai ada beberapa arsip yang mengalami kerusakan sehingga nilai guna arsipnya berkurang.



Sumber: Pribadi, 2023

Gambar 4. Peralatan dan Perlengkapan Penyimpanan Arsip

Salah satu bagian dari manajemen arsip adalah penyimpanan arsip untuk memastikan bahwa arsip aman, terjaga, dan dapat digunakan lagi di masa depan. Untuk memastikan bahwa arsip aman, terjaga, dan terpelihara, penyimpanan arsip secara fisik harus mempertimbangkan prinsip-prinsip dasar berikut: kondisi lingkungan, keamanan, dan proteksi (Muhidin & Winata, 2016).

c. *Responsiveness*, keinginan melayani konsumen dengan cepat.

Melihat minimnya ruangan penyimpanan arsip dan jumlah volume arsip yang kian banyak serta memperhatikan prinsip dasar tersebut maka optimalisasi teknologi diperlukan. Di Kantor Desa Pelen memiliki lima buah perangkat komputer digunakan oleh perangkat desa untuk aktivitas kerja termasuk penyimpanan arsip. Penyimpanan arsip yang dilakukan oleh perangkat desa hanya sebatas penginputan berkas ke dalam *microsoft office*, *scan* berkas dan tidak memaksimalkan penggunaan komputer serta teknologi dan informasi yang sebenarnya dapat memudahkan dalam pengelolaan penyimpanan arsip.

Ketidakhahaman dalam penggunaan teknologi dan informasi oleh perangkat desa berdampak belum maksimalnya pemanfaatan teknologi dan informasi sehingga banyaknya penumpukan berkas baik di ruang kerja dan gudang. Saat wawancara dan observasi di lapangan ditemukan bahwa perangkat desa dalam menyimpan berkas masih secara manual dan tidak menggunakan *google drive* sebagai media alternative penyimpanan berkas.

*Google drive* memiliki nilai kebermanfaatannya untuk aktivitas kerja salah satunya adalah sebagai sarana pengarsipan yang bertujuan agar file tidak hilang, cepat dalam temu kembali arsip, dapat diakses tanpa terhalang waktu dan tempat (Nopriana, KD, et al., 2022). Pemanfaatan *google drive* untuk penyimpanan arsip di Kantor Desa Pelen belum dilaksanakan secara maksimal dan masih menerapkan sistem penyimpanan secara manual serta menyimpan berkas menggunakan laptop dan *flashdisk* sehingga berdampak pada penumpukan berkas dan membutuhkan waktu untuk temu kembali arsip.

d. *Assurance*, kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan para konsumen.

Kinerja Pemerintah Desa Pelen secara keseluruhan di nilai baik oleh masyarakat yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Lokasi Kantor Desa Pelen berada di pinggir jalan panturan Kabupaten Batang secara geografis merupakan lokasi yang sangat terjangkau oleh masyarakat Desa Pelen akan tetapi luas area Kantor Desa Pelen yang terlalu kecil sehingga berdampak pada minimnya fasilitas fisik kantor terutama ruang khusus arsip. Untuk menjamin keamanan arsip atau berkas-berkas yang diciptakan oleh Pemerintah Desa maka dilakukan penyimpanan arsip berupa melakukan *scan* pada berkas-berkas yang telah diciptakan, berkas dibuat

rangkap, melakukan pencatatan surat di buku khusus dan disimpan di komputer serta *flasdisk*.

e. *Empati*, memberikan perhatian.

Terbatasnya fasilitas fisik yang dimiliki oleh Pemerinta Desa Plelen terutama ruang khusus arsip dan minimnya pengetahuan perangkat desa terkait pengelolaan arsip menjadi tantangan yang harus diatasi oleh Kepala Desa agar permasalahan dapat teratasi dengan baik maka perlu adanya perencanaan kerja dan anggaran untuk pengembangan SDM yakni program pelatihan untuk perangkat desa di bidang pengelolaan arsip dan pengadaan ruangan arsip. Lokasi kantor di pinggir jalan menjadi salah satu faktor terbatasnya ruangan di Kantor Desa Plelen. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Nadia Dwi Insani dan Dina Mellita (2022) bahwa pengelolaan arsip yang baik dapat meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Gelumbang.

Secara keseluruhan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, kendala-kendala yang dihadapi Kantor Desa Plelen dalam sistem penyimpanan arsip yakni kompetensi SDM dan kurangnya ruangan untuk penyimpanan arsip. Kondisi tersebut berkaitan dengan indikator kualitas pelayanan publik yakni *tangible*, karena berkaitan dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya seperti fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi. Kendala yang dihadapi tidak dicarikan solusinya dan dibiarkan terus-menerus maka berdampak terhambatnya kegiatan kerja yang telah direncanakan, citra organisasi Kantor Desa Plelen karena dapat menurunkan kualitas pelayanan publik dan menurunkan kepuasan masyarakat.

### 3. Kesimpulan

Penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa penerapan penyimpanan arsip di Kantor Desa Plelen sudah terlaksana cukup baik tetapi masih perlu ditingkatkan karena arsip yang diciptakan dalam waktu ke waktu jumlahnya sangat banyak dan tidak sebanding dengan tempat penyimpanan arsip sehingga belum mencukupi maka masih adanya berkas-berkas yang tersimpan di sudut ruang kerja sehingga terlihat tidak rapih. Upaya yang telah dilakukan untuk meminimalisir penumpukan berkas, Kantor Desa Plelen sudah melakukan penyimpanan arsip melalui peralatan kantor seperti komputer atau laptop dan *flashdisk* akan tetapi masih belum optimal dalam menggunakan teknologi informasi terutama pemanfaatan *google drive* sebagai alternative media penyimpanan arsip yang tidak memerlukan tempat untuk menyimpan arsip dan mudah untuk penemuan kembali arsip. Agar arsip yang disimpan dan dikelola baik dan terjaga diperlukan SDM yang kompeten di bidang arsip maka perangkat desa perlu meningkatkan kompetensinya melalui keikutsertaan dalam pelatihan pengelolaan arsip baik secara manual dan digitalisasi sehingga mereka dapat mengaplikasikan hasil pelatihatannya ke tempat kerja mereka serta penambahan perangkat desa yang khusus

mengelola arsip. Merencanakan penambahan fasilitas fisik untuk kegiatan penyimpanan arsip khususnya ruang khusus arsip yang sesuai dengan standar dan pembuatan program *software* khusus pengelolaan arsip sehingga kualitas pelayanan publik dan citra organisasi dapat terjaga baik.

### Daftar Pustaka

- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/jma/article/view/67/69>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *JAPaBis: Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <https://ejournal.stia-ldumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/3/2>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (2nd ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- 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>
- Misno, A., Mulyapradana, A., Tajibu, M. J., Saputra, N., Aziza, N., & Anita, T. L. (2021). *Fundamentals of Social Reseachr*. GCAINDO.
- Monografi Desa Plelen*. (2022).
- 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.
- Muhidin, S. A., Winata, H., & Santoso, B. (2016). Pengelolaan Arsip Digital. *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Manajemen*, 2(3).
- 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., & Setiaji, D. (2019). Mekanisme Pengelolaan Arsip Barang Habis Pakai Bagian Perlengkapan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabaupaten Batang. *JIANE: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1(1), 1–11.
- Ningrum, O. S., & Puspasari, D. (2015). Penggunaan Aplikasi Google Drive Sebagai Penunjang Paperles Office. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 3(3). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/12527>

- Nopriana, T., Liliana, I., Firmasari, 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.
- Rahman, A. B. M., Rafly, A., Mulyawan, Nurdiawan, O., & Anwar, S. (2021). Sistem Informasi Manajemen Kearsipan Berbasis Web Untuk Meningkatkan Pelayanan Administrasi. *Information System For Educators And Professionals*, 6(1), 1–12. <http://www.ejournal-binainsani.ac.id/index.php/ISBI/article/view/1683/1399>
- 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>
- Salsabila, Z., & Syarif, A. (2022). Pemanfaatan Media Google Drive dalam Pengelolaan Dokumen Elektronik Komisi Aparatur Sipil Negara. *Serasi : Jurnal Sekretaris & Administrasi*, 20(2), 116–125.
- 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.
- Sudarsono, N. H. (2013). Manajemen Penyimpanan Arsip dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya. *Publika Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v1n3.p%25p>
- Suhendi, D., Permana, Y., Permana, H. B., Nurhudin, R., Silvia, S., & Oktaviana, T. (2020). Penyimpanan Arsip Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sumedang. *Journal of Regional Public Administration (JRPA)*, 5(1).
- Sujatmiko, Orbawati, E. B., Fadlurrahman, & Mukti, A. (2023). Collaborative Governance Dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa Bligo Sebagai Strategi Mengatasi Dampak Pandemi Covid-19. *Jurnal Pemerintah Dan Politik*, 8(1).
- Sukrilah, Y. (2013). Kegiatan Kearsipan Tata Usaha SMP Negeri se-Kecamatan Sleman. *Hanata Widya*, 2(2). <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/fipmp/article/view/562>
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintah Dan Politik*, 8(2), 123–128. <http://www.ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/3015/1876>
- 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.
- Undang-Undang Pemerintah RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan*. [https://www.kpk.go.id/images/pdf/uu\\_pip/UU\\_No\\_43\\_Tahun\\_2009\\_Kearsipan.pdf](https://www.kpk.go.id/images/pdf/uu_pip/UU_No_43_Tahun_2009_Kearsipan.pdf)
- Yeniarti, I. (2021). Google Drive sebagai Alternatif Penyimpanan Arsip Digital Dokumen Akreditasi Perpustakaan (Best Practice pada Perpustakaan IAIN Salatiga). *PUSTABILIA: Journal of Library and Information Science*, 5(5).