

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur utama dalam menilai legitimasi sekaligus efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.² Keberhasilan pelayanan publik tidak hanya dinilai dari kecepatan atau jumlah layanan yang diberikan, tetapi juga dari kemampuan administrasi pemerintah dalam menyediakan data dan dokumen yang akurat, cepat diakses, dan transparan. Pelayanan publik dalam konteks pengelolaan arsip dinamis merupakan tulang punggung yang mendasari seluruh fungsi dokumentasi, legitimasinya dalam pertanggungjawaban, serta sebagai memori organisasi. Apabila arsip tidak dikelola secara optimal, maka proses pelayanan publik akan rentan mengalami hambatan, risiko penyalahgunaan meningkat, dan kepercayaan masyarakat dapat menurun.³

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, dan masyarakat.⁴ Undang-undang pada pasal 1 menekankan bahwa pengelolaan kearsipan yang baik

² Olivia Natalia , Saul, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah, *Jurnal Administrasi Terapan* 2, no. 1 (2023): 232–39.

³ Indah Lidia Sari and Uin Raden Fatah Palembang, Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Menunjang Efisiensi Kerja Di PT Taspen Cabang Kota Palembang, *Nusantara Journal of Information and Library Studies N-JILS* 4, no. 2 (2021): 147–60, <https://doi.org/10.30999/n-jils.v>.

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, 8

menjamin arsip autentik, utuh, terpercaya, serta mudah diakses oleh yang berhak. Informasi kearsipan yang tertata secara sistematis dapat menunjang pengambilan keputusan secara cepat dan tepat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena petugas dapat mengakses dokumen yang sah dan akurat tanpa hambatan signifikan.”

Reformasi birokrasi dan perkembangan teknologi telah mendorong transformasi digital di banyak instansi pemerintahan. Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah menjadi kerangka nasional bagi digitalisasi administratif.⁵ Konteks kearsipan, teknologi informasi memungkinkan transformasi dari arsip fisik ke arsip digital, mempercepat alur persuratan, mempermudah penemuan kembali arsip, serta mengurangi risiko kerusakan fisik. Namun di lapangan, adopsi pengelolaan kearsipan berbasis digital belum merata, beberapa instansi sudah menggunakan aplikasi digital atau sistem elektronik, namun sebagian lainnya masih bermasalah dalam infrastruktur, sumber daya manusia, dan interoperabilitas sistem.

Aplikasi SRIKANDI merupakan aplikasi umum bidang kearsipan yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri PANRB Nomor 679 Tahun 2020 dan dikembangkan oleh PANRB, Kemenkominfo, BSSN, dan ANRI.⁶ Aplikasi

⁵ Bagas Dwi Kencono, Honi Hari Putri, and Tyas Wida Handoko, Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan Dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Indonesia, *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7, no. 2 (2024): 1499, <https://doi.org/10.54371/jhip.v7i2.3519>.

⁶ Muhammad Alhadi and Rahmawati Rahmawati, Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Di Arsip Nasional Republik Indonesia, *ANTASENA: Governance and Innovation Journal* 2, no. 2 (2024): 168, <https://ejournal-fia.unkris.ac.id/index.php/antasena/article/view/243>.

ini memiliki fitur penciptaan arsip elektronik, pengamanan arsip untuk menjaga keaslian serta tingkat kepercayaannya, pemanfaatan arsip oleh pihak yang memiliki kewenangan, serta, serta penyusutan arsip (pemindahan dan pemusnahan). SRIKANDI dirancang agar instansi pusat dan daerah tidak lagi membangun sistem kearsipan sendiri, melainkan menggunakan satu sistem yang terstandar dan terintegrasi secara nasional (G2G).⁷

Teori Read and Giin yang dikutip Virdous, konsep pengelolaan arsip mencakup siklus arsip (penciptaan, distribusi, penggunaan, pemeliharaan, dan penentuan nasib akhir).⁸ Namun kenyataannya, di banyak lembaga publik, siklus tersebut belum dijalankan secara konsisten. SRIKANDI terkadang belum sepenuhnya diintegrasikan dengan sistem pengarsipan lokal, persuratan internal, atau sistem manajemen dokumen daerah. Dengan demikian muncul kesenjangan antara apa yang dijelaskan dalam teori bahwa sistem seharusnya bisa saling terhubung dan bekerja sama dengan baik dengan kenyataan di lapangan, di mana sistem di daerah justru masih berjalan sendiri-sendiri dan tidak terintegrasi.

Urgensi penelitian ini tinggi mengingat pemerintah pusat telah menetapkan SRIKANDI sebagai aplikasi umum nasional untuk kearsipan dinamis sejak 2020.⁹ Namun, pelaksanaannya di tingkat kabupaten masih

⁷ Hadijah and Aulia Rahman, Implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Pada Kantor Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong, *Japb* 7, no. 2 (2024): 1387, <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1088>.

⁸ Muchammad Zakariyya Virodus, *Pengelolaan Arsip Pada Kecamatan Lemahwungkuk Kota Cirebon*, (Skripsi: Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon, 2022), 31

⁹ Yulia Nurul Aini, "Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Di Badan Meteorologi, Klimatologi, Dan Geofisika," *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi* 7, no. 1 (2023): 84–88, <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/900>.

belum merata banyak daerah yang belum siap dari segi SDM, infrastruktur, dan budaya kerja. Dengan pengelolaan arsip dinamis yang baik menggunakan SRIKANDI yang baik dapat mempercepat pelayanan, meningkatkan keterbukaan informasi sekaligus memperteguh kepercayaan publik kepada pemerintah daerah.

Berdasarkan observasi pemilihan Kabupaten Tulungagung sebagai lokasi penelitian memiliki keunikan dan relevansi tersendiri. Tulungagung dikenal sebagai kabupaten yang cukup aktif dalam inovasi pemerintah daerah (misalnya dalam elektronik *governance*). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Tulungagung mewakili jenis instansi yang memadukan fungsi perpustakaan dan kearsipan di kabupaten, sehingga cocok untuk melihat interaksi antara pelayanan arsip dan publik. Tulungagung memiliki karakteristik infrastruktur dan kapasitas SDM yang dapat menjadi representatif.¹⁰

Berdasarkan dari hasil wawancara, Kabupaten Tulungagung telah menerapkan pengelolaan arsip berbasis digital melalui aplikasi SRIKANDI yang didukung sarana prasarana serta kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem, sehingga cukup representatif untuk menggambarkan penerapan transformasi digital pemerintahan.¹¹ Peneliti mengadakan penelitian dengan judul **Pengelolaan Arsip Dinamis pada Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam Membentuk**

¹⁰ Hasil Observasi Peneliti Mengenai Keunikan Tempat Penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung pada Tanggal 24 September 2025, Pukul 11.21 WIB

¹¹ Wawancara bersama bapak Pupung Bagus Pamungkas selaku kepala bidang kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung pada Tanggal 20 Januari 2026 Pukul 09.28-10.00

Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

1. Fokus penelitian

Fokus penelitian ini adalah penciptaan, penggunaan dan pemeliharaan serta disposisi akhir atau penyusutan arsip dinamis pada aplikasi SRIKANDI dalam membentuk kualitas pelayanan publik di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Tulungagung

2. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Penciptaan Arsip Dinamis pada Aplikasi SRIKANDI dalam Membentuk Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung?
- b. Bagaimana Penggunaan dan Pemeliharaan Arsip Dinamis pada Aplikasi SRIKANDI dalam Membentuk Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung?
- c. Bagaimana Disposisi Akhir atau Penyusutan Arsip Dinamis pada Aplikasi SRIKANDI dalam Membentuk Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan fokus penelitian tersebut, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mendeskripsikan Penciptaan Arsip Dinamis pada Aplikasi SRIKANDI dalam Membentuk Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung
2. Untuk Mendeskripsikan Penggunaan dan Pemeliharaan Arsip Dinamis pada Aplikasi SRIKANDI dalam Membentuk Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung
3. Untuk Mendeskripsikan Disposisi Akhir atau Penyusutan Arsip Dinamis pada Aplikasi SRIKANDI dalam Membentuk Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan memberi manfaat bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang menjadi lokasi penelitian maupun bagi masyarakat, ditinjau dari aspek teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai pengelolaan arsip dinamis melalui aplikasi SRIKANDI dalam membentuk kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi pustaka dan bahan acuan bacaan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung khususnya mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Serta dapat digunakan sebagai rujukan bagi peneliti selanjutnya.

b. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Diharapkan penelitian ini dapat membawa manfaat bagi Dinas Perpustakaan dan kearsipan sebagai masukan, pertimbangan, serta bahan evaluasi dalam pengelolaan arsip dinamis pada aplikasi SRIKANDI dalam membentuk kualitas pelayanan publik.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber acuan dan perbandingan bagi peneliti berikutnya guna memperdalam pemahaman tentang pengelolaan arsip dinamis pada aplikasi SRIKANDI.

E. Penegasan Istilah

Judul Proposal Skripsi ini adalah Pengelolaan Arsip Dinamis pada Aplikasi SRIKANDI dalam Membentuk Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung. Agar tidak

terjadi perbedaan penafsiran, penulis perlu menguraikan makna beberapa istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini, sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

Penegasan konseptual adalah proses mendefinisikan atau menjelaskan suatu konsep secara teoretis dan sistematis agar dapat dipahami dengan jelas dan konsisten dalam konteks tertentu. Penegasan ini bertujuan untuk memberikan batasan atau pemahaman yang spesifik terhadap istilah atau fenomena yang digunakan dalam penelitian, sehingga tidak terjadi bias interpretasi.¹² Secara konseptual, penegasan makna istilah dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

a. Pengelolaan Arsip Dinamis

Pengelolaan arsip dinamis adalah proses pengendalian arsip dinamis secara efisien, efektif, dan sistematis.¹³ Pengelolaan arsip dinamis diperlukan pemahaman mengenai siklus hidup arsip (*life cycle of record*). Menurut Read dan Ginn yaitu *The record life cycle is the span of a record as expressed in the five phases of creation, distribution, use, maintenance and final disposition*.¹⁴ (Siklus hidup arsip merupakan rentang keberadaan arsip yang terdiri atas lima tahapan, yaitu penciptaan, distribusi, penggunaan, pemeliharaan, serta tahap akhir berupa disposisi). Menurut Read and Ginn dalam bukunya

¹² John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 4th ed. (Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014), 112.

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, 8

¹⁴ Judith Read dan Mary Lea Ginn. *Records Management*, South-Western (USA : Cengage Learning, 2010), 19

Muhidin dan Winata tahapan diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:¹⁵

1) Penciptaan

Tahap ini arsip diciptakan atau dibuat, kemudian digunakan sebagai media penyampai informasi, sebagai dasar perencanaan, pengorganisasian, pengambilan keputusan, pengawasan, dan sebagainya. Arsip diciptakan dengan dua cara. Pertama, diterima dari organisasi atau seseorang yang berasal dari luar organisasi (eksternal). Kedua, dapat diciptakan secara internal perusahaan.

2) Penggunaan dan pemeliharaan

Tahap penggunaan (*use*) ini arsip dikategorikan sebagai arsip dinamis, yaitu penggunaan arsip secara langsung dalam penyelenggaraan aktivitas sehari-hari. Sedangkan tahap pemeliharaan arsip adalah tahap perlindungan dan pengamanan arsip, baik fisik maupun informasinya.

3) Disposisi akhir

Tahap disposisi akhir arsip adalah tahap penentuan terhadap keberadaan arsip dalam organisasi, apakah arsip tersebut disimpan atau dimusnahkan.

¹⁵ Sambas Ali Muhidin & Hendri Winata, *Manajemen Kearsipan: Untuk Organisasi Publik, Bisnis, Sosial, Politik, dan Kemasyarakatan*, (Bandung : Pustaka Setia, 2017), 5

b. Aplikasi SRIKANDI

Aplikasi SRIKANDI adalah *platform* yang dikembangkan oleh pemerintah untuk mendukung pengelolaan arsip dan tata kelola pemerintahan secara elektronik. Aplikasi ini dirancang khusus untuk mengelola arsip dinamis, yaitu arsip yang masih digunakan secara aktif dalam aktivitas perkantoran sehari-hari.¹⁶ SRIKANDI bertujuan menghadirkan inovasi dalam bidang kearsipan dengan mempermudah penyusunan naskah, serta proses pendistribusian dokumen keluar, serta penerimaan serta pengaturan jadwal naskah yang masuk, sehingga memudahkan disposisi dan pengelolaan dokumen secara lebih efisien

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merujuk pada standar yang diharapkan oleh konsumen, sebuah perusahaan dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi tersebut. Sementara itu, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, mencakup penyediaan barang, jasa, serta pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁷

¹⁶ Delfiazi Puji Lestari and Destyana Ramadhanti, Analisa E-Government Dalam Penggunaan Aplikasi Srikandi Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang, *Iapa Proceedings Conference*, (2024), 1, <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1037>.

¹⁷ Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Dengan demikian, kualitas pelayanan publik merupakan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi bahkan melebihi harapan masyarakat terhadap barang, jasa, dan layanan administratif sesuai dengan standar serta peraturan yang berlaku.

2. Penegasan Operasional

Berdasarkan penjelasan di atas, yang dimaksud dalam judul penelitian ini adalah Pengelolaan Arsip Dinamis pada Aplikasi SRIKANDI dalam Membentuk Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung adalah mengenai bagaimana pengelolaan arsip dinamis pada aplikasi SRIKANDI dalam membentuk kualitas pelayanan publik melalui proses penciptaan, penggunaan dan pemeliharaan, serta disposisi akhir dari pengelolaan arsip dinamis yang telah disusun dalam membentuk kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi skripsi secara menyeluruh dari awal sampai akhir. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan, pada bab ini penulis menguraikan tentang konteks penelitian, fokus dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, serta sistematika penulisan.

2. Bab II Kajian Teori, pada bab ini berisi penjelasan mengenai landasan teori yang meliputi pengelolaan arsip dinamis, aplikasi SRIKANDI, kualitas pelayanan publik, penelitian terdahulu yang relevan, serta kerangka teoritik penelitian.
3. Bab III Metode Penelitian, pada bab ini membahas metode penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, serta tahapan penelitian.
4. Bab IV Hasil Penelitian, pada bab ini penulis memaparkan hasil penelitian yang meliputi deskripsi data lapangan dan temuan penelitian terkait penciptaan, penggunaan dan pemeliharaan serta disposisi akhir atau penyusutan arsip dinamis pada aplikasi SRIKANDI dalam membentuk kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung
5. Bab V Pembahasan, pada bab ini diuraikan pembahasan hasil penelitian dengan mengaitkan temuan penelitian dengan teori-teori pengelolaan arsip dinamis serta penelitian terdahulu yang relevan.
6. Bab VI Penutup, pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan berdasarkan temuan penelitian.
7. Bagian Akhir, pada bagian ini memuat daftar rujukan, lampiran-lampiran penelitian, serta biodata penulis.