

INOVASI PELAYANAN ARSIP MELALUI PROGRAM TITIP BANDAKU DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN KLATEN PROVINSI JAWA TENGAH

Diana Ayu Puspita Sari¹, Dedi Kusmana, S.Sos., M.Si²

NPP. 31.0356

Asdaf Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: 31.0356@praja.ipdn.ac.id

Email : dedi_kusmana@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem (GAP): Archives are useful for ensuring the interests of the state and civil society through the management, empowerment, utilization, and public service of reliable and authentic archives. In relation to archival services, the local government is also responsible for managing archives in the region. The Klaten Regency Government adopts technology to produce innovations in community archive services as an effort to manage and save archives. So the Titip Bandaku (Titip Berkas Arsip Digitalku) archival innovation program was formed which is implemented through the transfer of archive media to digital. However, in the implementation of the Titip Bandaku program, which has been running for approximately 5 years, the documents that have been transferred are still far from the target set by the Library and Archives Office as the implementing OPD. **Objectives:** This study aims to determine the implementation of Titip Bandaku innovation in archival services in protecting and saving archives, inhibiting factors, and efforts to overcome obstacles by the Klaten Regency Library and Archives Office. **Methods:** This research uses descriptive qualitative to describe the implementation of the Titip Bandaku innovation based on innovation theory (Lembaga Administrasi Negara, 2017) with two dimensions of innovation, namely output and outcome in accordance with the facts at the Klaten Regency Library and Archives Office. **Data collection techniques** were carried out through observation, interviews, and documentation. Then the data obtained was analyzed through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. **Results/Findings:** The results of this study are Titip Bandaku's innovation in archive services at the Klaten Regency Library and Archives Service in its implementation has not run optimally in achieving targets but is able to show

*renewal regarding community archive services by utilizing technology in providing protection and saving archives from disaster risk. **Conclusion:** Titip Bandaku innovation has several inhibiting factors including inadequate human resources, lack of facilities and infrastructure, and damaged archives. The Klaten Regency Library and Archives Office needs to make several efforts such as forming a special Titip Bandaku team, increasing archival socialization through various public activities, and cooperation with other stakeholders.*

Keywords: Innovation, Archives, Titip Bandaku

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Arsip berguna untuk menjamin kepentingan negara dan keperdataan masyarakat melalui pengelolaan, pemberdayaan, pemanfaatan, dan pelayanan publik kearsipan yang terpercaya serta autentik. Berkaitan dengan pelayanan kearsipan pemerintah daerah turut serta bertanggungjawab dalam pengelolaan arsip di Daerah. Pemerintah Kabupaten Klaten mengadopsi teknologi untuk menghasilkan inovasi dalam pelayanan arsip masyarakat sebagai upaya pengelolaan dan penyelamatan arsip. Maka terbentuklah program inovasi kearsipan Titip Bandaku (Titip Berkas Arsip Digitalku) yang dilaksanakan melalui alih media arsip menjadi digital. Namun dalam pelaksanaan program Titip Bandaku yang telah berjalan kurang lebih 5 tahun, dokumen yang dialihmediakan masih jauh dari target yang telah ditetapkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai OPD pelaksana.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi Titip Bandaku dalam pelayanan kearsipan dalam perlindungan dan penyelamatan arsip, faktor penghambat, dan upaya mengatasi hambatan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten. **Metode:** Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi Titip Bandaku berdasarkan teori inovasi (Lembaga Administrasi Negara, 2017) dengan dua dimensi inovasi yaitu output dan outcome yang sesuai dengan fakta-fakta yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh dianalisis melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil/Temuan: Hasil penelitian ini Inovasi Titip Bandaku dalam pelayanan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten dalam pelaksanaannya belum berjalan secara maksimal dalam mencapai target namun mampu menunjukkan pembaharuan mengenai pelayanan kearsipan masyarakat dengan pemanfaatan teknologi dalam memberikan perlindungan dan penyelamatan arsip dari resiko

bencana. **Kesimpulan:** Inovasi Titip Bandaku memiliki beberapa faktor penghambatnya meliputi sumber daya manusia yang belum memadai, kurangnya sarana dan prasarana, dan kondisi arsip rusak. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten perlu melakukan beberapa upaya seperti pembentukan tim khusus Titip Bandaku, meningkatkan sosialisasi kearsipan melalui berbagai kegiatan publik, dan kerja sama dengan stakeholder lainnya.

Kata Kunci : Inovasi, Kearsipan, Titip Bandaku

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia negara dengan luas 1,9 juta km² membuat pemerintah Indonesia tidak mampu melakukan pengembangan dan pengawasan daerah secara terpusat sehingga adanya pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah agar semua daerah dapat terurus sesuai dengan tujuan negara Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengatur pembagian urusan pemerintah pusat dengan daerah terdapat 38 urusan yang harus diselenggarakan tanpa terkecuali. Salah satu urusan tersebut berkaitan dengan kearsipan yang tertuang dalam pasal 12 ayat 2 huruf r. Menurut Irawan & Gunarto (2018:5) menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan urusan pemerintah, tentu saja akan menghasilkan arsip yang perlu dikelola dan semakin lama akan semakin bertambah jumlahnya. Lembaga Kearsipan diperlukan untuk bertanggung jawab dalam pengelolaan arsip baik arsip negara, lembaga, maupun perorangan. Arsip Nasional Republik Indonesia atau yang disebut dengan ANRI merupakan lembaga pemerintah nonkementrian yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan kearsipan baik nasional maupun daerah. Berkaitan dengan pelayanan kearsipan tidak hanya sebatas melalui lembaga pusat saja. Akan tetapi pemerintah daerah juga turut serta bertanggungjawab dalam pengelolaan arsip di Daerah. Era Globalisasi membuat teknologi berkembang sangat pesat dan memberikan dampak positif dalam kehidupan seperti di bidang pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yang berbasis teknologi. Terwujudnya *Good Governance* menjadi salah satu hasil dari pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan pemerintahan melalui elektronik memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke kantor yang berwenang. Lembaga pemerintah baik pusat maupun daerah dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien berbasis teknologi. Berbagai gagasan untuk merubah cara atau kebiasaan lama perlu dikembangkan pemerintah melalui inovasi pelayanan publik seperti bidang kearsipan oleh Dinas Kearsipan dan

Perpustakaan Kabupaten Klaten. Lokasi Kabupaten Klaten yang berada di daerah rawan erupsi gunung merapi mengakibatkan daerah tersebut mudah mengalami kerusakan, kehilangan atau penyalahgunaan arsip negara. Oleh karena itu perlu dilakukan perlindungan dan penyelamatan arsip secara cepat, tepat sasaran, dan bermanfaat bagi masyarakat melalui program inovasi kearsipan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Pemerintah Kabupaten Klaten mengadopsi teknologi untuk menghasilkan inovasi dalam pelayanan arsip masyarakat sebagai upaya pengelolaan dan penyelamatan arsip. Maka terbentuklah program inovasi kearsipan Titip Bandaku (Titip Berkas Arsip Digitalku) yang dilaksanakan melalui alih media arsip menjadi digital. Menurut Zulhaim dalam Tiara & Husna (2018:142) alih media merupakan kegiatan duplikasi suatu media kedalam bentuk media yang lain dengan tetap mempertahankan isi dari media tersebut sehingga bertahan lama dan dapat lebih bermanfaat bagi penggunaannya. Berdasarkan Peraturan Bupati Klaten Nomor 8 Tahun 2021 tentang Program Inovasi Titip Bandaku menjelaskan bahwa Titip Berkas Arsip Digitalku atau yang biasa disingkat “Titip Bandaku” merupakan program perlindungan dan penyelamatan arsip masyarakat di wilayah Kabupaten Klaten baik yang berpotensi bencana maupun tidak berpotensi. Program ini menjadi program pelayanan publik unggulan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten yang diresmikan pada bulan Januari 2019. Pelindungan dan penyelamatan arsip pada program Titip Bandaku dilakukan dengan cara penitipan arsip yang dialihmediakan. Adapun Tahapan dalam program ini dilakukan dengan koordinasi antara dinas terkait dengan *stakeholder* lainnya untuk menentukan lokasi sebagai objek pengarsipan, sosialisasi kepada warga setempat melalui perangkat desa, dan dilaksanakannya program tersebut oleh dinas terkait. Dokumen yang sudah dialihmediakan kemudian diautentifikasi sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terkait keabsahannya. Hal ini diatur dalam Peraturan Bupati Klaten Nomor 8 Tahun 2021 tentang Program Inovasi Titip Bandaku. Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten memberikan kemudahan pelayanan arsip bagi masyarakat di Klaten untuk perlindungan dokumen-dokumen pentingnya melalui pengalihmediaan. Hal ini dilakukan sebagai upaya meminimalisir kehilangan dokumen penting seperti sertifikat, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, ijasah maupun dokumen berharga lainnya. Program Titip Bandaku dilaksanakan dengan sistem jemput bola, dimana petugas mendatangi lokasi yang telah ditentukan untuk mendapatkan pelayanan kearsipan. Sistem jemput bola seperti ini membuat masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sehingga kesediaan masyarakat dalam memanfaatkan program pelayanan ini akan lebih tinggi partisipasinya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Menariknya program Titip Bandaku ini mampu menghantarkan Kabupaten Klaten memperoleh peringkat enam terbaik dalam ajang lomba kearsipan Tingkat Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2019 dan menjadikan Top 10 KIPP Jawa Tengah 2019. Saat ini pelaksanaan program ini lebih difokuskan pada daerah Kawasan Rawan Bencana (KRB) di Kabupaten Klaten seperti di desa Balerante Kecamatan Kemalang yang rawan erupsi gunung Merapi. Akan tetapi berdasarkan data capaian dokumen yang telah dialihmediakan melalui program Titip Bandaku mengalami kenaikan tiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa ada peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya mengelola arsip, terbukti dengan antusias masyarakat yang berbondong-bondong untuk memanfaatkan program ini. Namun dalam pelaksanaan program Titip Bandaku yang telah berjalan kurang lebih 5 tahun, dokumen yang dialihmediakan masih jauh dari target yang telah ditetapkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai OPD pelaksana. Capaian dokumen yang telah dialihmediakan untuk tahun ini baru mencapai 27,5% dokumen. Berikut data capaian alih media dokumen melalui program Titip Bandaku di KRB III Gunung Merapi, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Alihmedia Dokumen

Tahun	Jumlah Dokumen	Jumlah KK	Target	Persentase Capaian (%)
			Dokumen	
2019	1120	114	35424	3,2
2020	2322	230		6,6
2021	4350	435		12,3
2022	7672	756		21,7
2023	9737	963		27,5

Catatan : Hasil Alihmedia daerah prioritas KRB III (Sidorejo, Balerante, Tegalmulyo)

Sumber : Dispersip Kabupaten Klaten (Diolah oleh Peneliti, 2024)

Dilansir dari News Real (2019) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai OPD pelaksana mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaan program seperti kurangnya sarana dan prasarana serta sumber daya manusia. Pada tahun 2019, awal program dijalankan pelayanan program Titip Bandaku masih belum berjalan lancar karena adanya kendala baik peralatan atau teknisnya. Jumlah sarana dan prasarana seperti *scanner* dan laptop yang digunakan hanya satu unit dengan jam operasional pukul 09.00–15.00. Hal ini menyebabkan pelaksanaan terhambat dan target

pelayanan alih media arsip maksimal hanya 20 KK per hari. Kekurangan sumber daya manusia dapat didukung dengan adanya data jumlah pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten hanya 28 orang. Pegawai tersebut masih terbagi menjadi 2 bidang yaitu bidang arsip dan perpustakaan. Hal ini membuat pegawai dalam pelaksanaan program menjadi kurang, mengingat pegawai tersebut masih harus menjalankan tugas dan fungsinya di kantor. Sistem jemput bola dalam pelaksanaan program ini membuat pegawai yang dibutuhkan juga banyak.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks inovasi program maupun konteks kearsipan. Penelitian Hazanatul Adewiyyah berjudul Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Website* Sikarannuang di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar (Adewiyyah, 2023), menemukan bahwa *Website* Sikarannuang lebih memudahkan staf dan masyarakat serta memangkas biaya administrasi dan transportasi; sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat tanpa antrean; permasalahan dapat terselesaikan dengan aplikasi ini; mudah dipahami, mudah diakses, dan menguntungkan; dan *Website* Sikarannuang terbukti dapat dicoba.

Penelitian Syafitri Syafrudin yang berjudul Inovasi Program Lorong Sehat (Longset) Pada Dinas Kesehatan Kota Makassar (Syafruddin, 2020), menemukan bahwa Program Longset dapat memberikan pelayanan berupa pendataan kesehatan masyarakat; sesuai dengan kebutuhan kesehatan masyarakat; masyarakat masih apatis terhadap longset namun permasalahan dapat terselesaikan; meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perbaikan lingkungan dan kesehatan. mampu meningkatkan kesadaran masyarakat dalam perbaikan lingkungan dan kesehatan.

Penelitian Alfina Fajrin yang berjudul Inovasi Peningkatan Penyimpanan Arsip Melalui Aplikasi *Save Archive* Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Kediri (Fauziah, 2022), menemukan bahwa inovasi Aplikasi *Save Archive*, telah berjalan dengan baik sesuai dengan Peraturan. Selanjutnya kemampuan dan alat inovasi Aplikasi *Save Archive* cukup memadai tetapi terdapat kekurangan tidak dimilikinya pegawai khusus pengelola arsip atau arsiparis. Bakesbangpol Kabupaten Kediri dapat mengoptimalkan pelayanan administrasi pengelolaan arsip yang menjamin tingkat keamanan arsip.

Penelitian Mutiara yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Kasus : “Motor Pelayanan Lorong Ta” (Pratiwi, 2018), menemukan bahwa Inovasi Motor Pelayanan Lorong Ta dapat memberikan pelayanan gratis dan efisien; masih belum sesuai dengan nilai-nilai pelayanan, belum

tepat waktu kurangnya SDM dan prasarananya; mudah dipahami atau dimengerti; meningkatkan partisipasi masyarakat ;dan memiliki kendala terkait sosialisasi ke masyarakat karena sosialisasi tidak langsung oleh pemerintah.

Penelitian Dendi Syifa yang berjudul Inovasi Program Desa Siap dan Lancip (Layanan Cepat, Empatik, dan Pro Aktif) di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik (Karimi & Meirinawati, 2022), menemukan bahwa Inovasi tersebut secara tata kelola memiliki sistem regulasi yang sesuai dengan aturan. Secara sumber ide, ide berasal dari eksternal dan internal. Secara budaya inovasi, memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi di tingkat desa. Secara kemampuan, inovasi memiliki fungsi dan tampilan yang baik. Kekurangannya hanya pada sosialisasi program.

Penelitian I Made Jaya, Intan, dan Devi yang berjudul Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program *Ebook* dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja (Muna et al., 2021), menemukan bahwa Inovasi Program *ebook* yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Metro sudah cukup baik dalam penerapannya, hal ini terlihat dari terpenuhinya empat dari enam indikator tipologi inovasi yaitu : *A new or improved services* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki); *Administrative Innovation* (inovasi administratif); *System Innovation* (inovasi sistem) dan; *Radical change of rationality* (perubahan radikal). Beberapa hal yang menjadi perhatian adalah inovasi yang dilakukan masih menunjukkan kelemahan secara konseptual.

Penelitian Nadiatussilmi, Hayat, dan Hirshi yang berjudul Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Nadiatussilmi et al., 2022), menemukan bahwa pelayanan yang ada pada Inovasi program Sakera Mesem yang diukur dengan menggunakan teori 6 (enam) standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan: sudah berjalan dengan baik adanya kerjasama pihak penyelenggara program Sakera Mesem dengan masyarakat, waktu penyelesaian: diselesaikan paling lama 1 (satu) hari, biaya pelayanan:tidak dipungut sepeserpun dari masyarakat (gratis), produk pelayanan: pembuatan E-ktp, Kk, Akta Kelahiran dan Akta Kematian, sarana dan prasarana berupa computer, printer, serta terdapat fasilitas memadai didalamnya, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan: telah menjalankan tugasnya dengan maksimal dan berkompeten serta bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Penelitian Zio Andari yang berjudul Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru (Zio et al., 2020), menemukan bahwa inovasi layanan yang ada saat ini tidak sepenuhnya memberikan kontribusi atau dampak yang besar kepada masyarakat, dari lima indikator keberhasilan indikator setidaknya tiga indikator yaitu

Relative advantage, Triability dan Observability berkaitan dengan inovasi layanan perpustakaan belum menunjukkan keberhasilan.

Penelitian Arfina Tiara Dewi yang berjudul Inovasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Serang (Dewi, 2022), menemukan bahwa Layanan inovasi ePusda, PINTAR BUKU, dan CATOR telah berjalan semestinya didukung oleh faktor pendukung seperti pemerintah daerah, budaya kerja dan pihak ke tiga. Hanya saja dalam pelaksanaannya dihadapi oleh faktor penghambat yaitu sumber daya manusia yang belum masuk kualifikasi, anggaran yang terbatas serta fasilitas dan infrastruktur yang tidak memadai serta paradigma masyarakat yang masih memandang kaku perpustakaan.

Penelitian Latifah, Adie, Ahmad Chumedy, dan Arif Ginanjar yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (Sabakota) Kota Tangerang (Nurlukman et al., 2023), menemukan bahwa inovasi pelayanan elektronik SABAKOTA Pemerintah Kota Tangerang telah memperhatikan beberapa faktor acuan untuk Inovasi Pelayanan tersebut, maka dari itu disimpulkan bahwa pelayanan ini sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan jumlah dari pemohon semakin meningkat tiap tahunnya, Meskipun terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaannya. Pada aspek kepemimpinan tidak lepas dari tugas dan komitmen dalam inovasi layanan elektronik Sabakota, termasuk tanggung jawab manajemen dan organisasi.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni inovasi program Titip Bandaku yang merupakan program pemerintah daerah Kabupaten Klaten melalui Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten dalam rangka perlindungan dan penyelamatan arsip masyarakat dari dampak bencana, Selain itu pengukuran atau indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan teori inovasi pelayanan publik dari Lembaga Administrasi Negara (2017) yang menyatakan bahwa inovasi memiliki instrumen yang terdiri dari 2 (dua) dimensi, yaitu dimensi output dengan dua indikator kebaruan dan produktif serta dimensi outcome dengan dua indikator berdampak dan berkelanjutan.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengetahui, dan menggambarkan terkait inovasi Titip Bandaku dalam pelayanan kearsipan dalam perlindungan dan penyelamatan arsip oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivisme* yang berkenaan dengan interpretasi suatu data dan menekankan pada suatu makna. Menurut Creswell (2009:24) *Post-positivisme* menyatakan bahwa kebenaran tidak akan diperoleh apabila peneliti tidak terlibat langsung. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi Titip Bandaku berdasarkan teori inovasi dari Lembaga Administrasi Negara (2017) dengan dua dimensi inovasi yaitu output dan outcome dengan masing-masing dimensi memiliki dua indikator. Dimensi output memiliki dua indikator yaitu kebaruan dan produktif sedangkan dimensi outcome memiliki dua indikator yaitu berdampak dan berkelanjutan. Hasil penelitian sesuai dengan fakta-fakta yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh dianalisis melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mengetahui, menganalisis, dan menggambarkan inovasi pelayanan arsip melalui program Titip Bandaku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten menggunakan teori inovasi pelayanan publik dari Lembaga Administrasi Negara (2017) yang menyatakan bahwa inovasi memiliki instrumen yang terdiri dari 2 (dua) dimensi, yaitu dimensi output dengan dua indikator kebaruan dan produktif serta dimensi outcome dengan dua indikator berdampak dan berkelanjutan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut :

3.1 Output

Output merupakan hasil dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang dapat dirasakan, dibuktikan, dan dilihat oleh pengguna layanan. Hal ini berarti bahwa Inovasi dapat dikatakan baik apabila dalam pelaksanaannya pengguna inovasi dapat merasakan secara nyata keberadaannya. Selain itu dapat dinilai dari seberapa besar inovasi dapat memberikan kebaruan yang dapat menjadi pembeda dari layanan lainnya. Output yang baik menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik. Teori Inovasi menurut Lembaga Administrasi Negara (2017) pada dimensi output memiliki dua indikator yaitu kebaruan dan produktif. Berikut hasil analisis peneliti terhadap program Inovasi Titip Bandaku yaitu :

3.1.1 Kebaruan

Kebaruan dalam inovasi pelayanan publik harus mampu timbul melalui keunikan, jenis layanan yang baru dari sebelumnya, kesiapan petugas dalam memberikan

layanan, informasi layanan yang mudah diperoleh, persyaratan layanan yang sederhana, proses layanan yang cepat, dan penggunaan teknologi informasi dalam layanan sehingga dapat menghasilkan perbaikan dalam pelayanan. Pemerintah Kabupaten Klaten bersama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menciptakan inovasi layanan baru dalam rangka perlindungan dan penyelamatan arsip di daerah rawan bencana dengan memanfaatkan perkembangan teknologi.

Adanya bentuk koordinasi yang dilakukan oleh Koordinasi dalam pelaksanaan dilakukan dengan beberapa pihak seperti BPBD Kabupaten Klaten untuk melihat data daerah mana yang akan dijadikan prioritas sesuai dengan tingkat kerawanan bencana, Diskominfo terkait dengan ketersediaan jaringan mengingat bahwa daerah yang menjadi prioritas berada di kaki gunung merapi yang jauh dari perkotaan, pemerintah kecamatan sebagai bentuk pemberitahuan kami terkait pelaksanaan Titip Bandaku di desa wilayah kecamatan tersebut, dan Pemerintah Desa dalam rangka pemberitahuan dan penyediaan tempat pelaksanaan serta menyiapkan masyarakat yang ikut dalam pelaksanaan program.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah berupaya mensosialisasikan program Titip Bandaku melalui berbagai media. Tujuan sosialisasi yang dilakukan agar program Titip Bandaku yang telah dirancang dapat dikenal dan tercapai. Cara mensosialisasikan program Titip Bandaku dilakukan melalui postingan kegiatan Titip Bandaku baik melalui akun instagram @dispersipklaten @kominfo.klaten @kabarklaten maupun *website* dinas <https://dispersip.klaten.go.id/titip-bandaku>. Selain itu melalui berbagai kegiatan pengenalan pelayanan publik seperti program Sumbang warga yang dilakukan oleh Bupati Klaten, kegiatan expo pengawasan, dan kegiatan observasi GKSTTB.

Adapun prosedur pelaksanaan alihmedia arsip Program Titip Bandaku sebagai berikut:

1. Pendaftaran, masyarakat yang hendak melakukan alihmedia mendaftarkan diri dengan membawa identitas sebagai bukti kepemilikan dari dokumen yang dibawa. Identitas akan digunakan dalam pembuatan berita acara Titip Bandaku.
2. Identifikasi arsip vital, proses ini dilakukan oleh arsiparis untuk melihat keadaan dan kelayakan arsip yang akan dialihmediakan. Arsiparis hanya menerima arsip yang masih dapat terbaca dan keadaan masih baik.
3. Alih media arsip, proses ini dilakukan dengan cara scanning dokumen dengan *scanner*.
4. Pembuatan berita acara, terdapat dua lembar berita acara yang ditandatangani oleh pihak yang berwenang untuk menjadi arsip pelaksanaan.

5. Penyerahan arsip, arsip yang telah berhasil dialihmediakan diserahkan kembali kepada pemilik.
6. Autentikasi, hal ini dilakukan dengan pemberian tanda dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang menjadi tanda bahwa dokumen tersebut sah dan sesuai dengan kepemilikannya.
7. Pembuatan daftar arsip digital, hal ini dilakukan dengan mendata arsip apa saja yang dibawa oleh masyarakat untuk dialihmediakan agar dokumen tidak tercecer dan disimpan sesuai kepemilikan.
8. Penyimpanan, penyimpanan dilakukan di laptop petugas untuk diolah dan disimpan sesuai dengan folder waktu pelaksanaan program.
9. *Upload* arsip digital, arsip yang telah diautentikasi kemudian di*upload* dalam *owncloud* dan masyarakat akan mendapatkan link hak akses yang dikirim dalam bentuk surat beramplop dalam kurun waktu satu bulan.

Selain itu program berjalan dengan dukungan sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan. Berikut sarana prasarana yang digunakan dalam program Titip Bandaku, sebagai berikut :

Tabel 3.1
Sarana Prasarana Program Titip Bandaku

Peralatan	Jumlah	Keterangan
<i>Scanner</i>	2 buah	<i>Scanner Plustek Opticbook A300; Scanner Fujitsu Fi-7460</i>
Komputer/Laptop	5 buah	Lenovo V130
<i>Printer</i>	2 buah	Canon
Mobil Layanan	2 buah	Mitsubishi Colte L300

Sumber : Dispersip Kabupaten Klaten (Diolah oleh Peneliti, 2024)

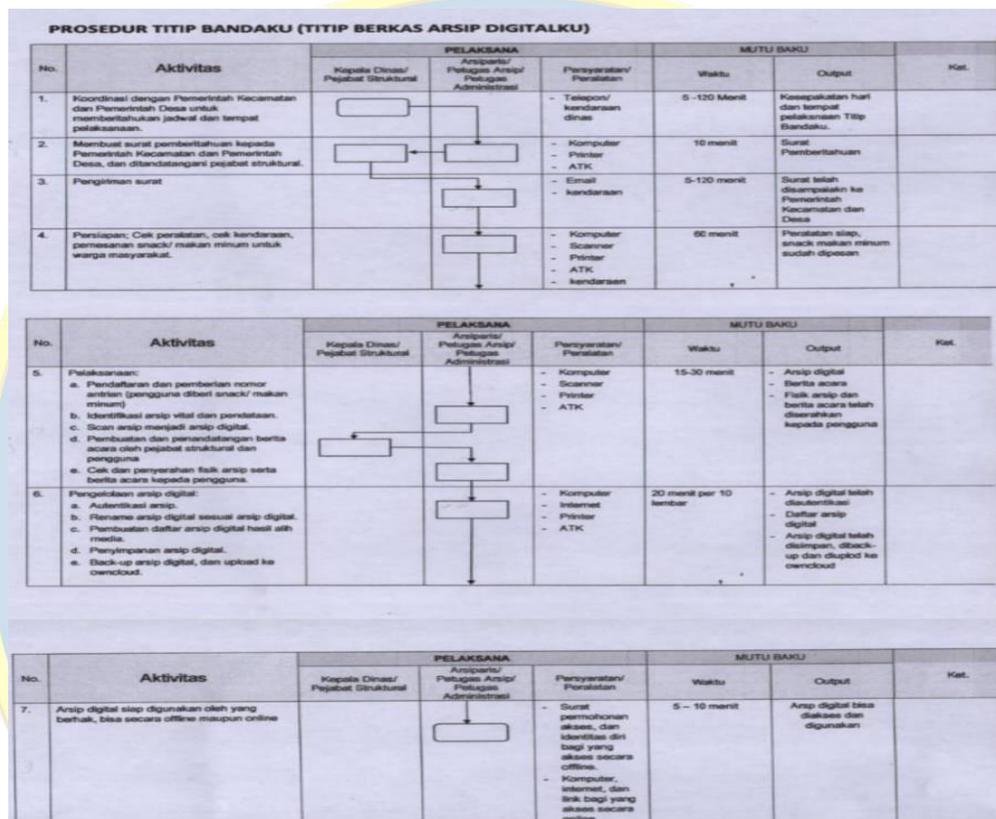
Program inovasi Titip Bandaku memiliki kebaruan dalam penyelamatan arsip masyarakat. Kebaruan ditunjukkan karena Titip Bandaku menjadi program pertama penyelamatan arsip masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dengan alih media arsip menjadi digital dalam rangka perlindungan arsip masyarakat dari bencana dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki dinas.

3.1.2 Produktif

Program inovasi pelayanan publik harus mampu memberikan perbaikan layanan melalui pemberian layanan yang cepat, produk layanan yang sesuai kebutuhan, standar layanan yang meningkatkan kualitas layanan, dan transparansi layanan. Produktif yang dimaksud dalam pelaksanaan inovasi Titip Bandaku ditunjukkan melalui perbaikan pelayanan.

Hasil peneliti di lapangan memperoleh data terkait SOP pelaksanaan program Titip Bandaku, surat akses dokumen dan capaian dokumen yang telah dialihmediakan di wilayah KRB III (Desa Balerante, Desa Tegalmulyo, dan Desa Sidorejo) Kecamatan Kemalang. Adapun SOP pelaksanaan Titip Bandaku sebagai berikut :

Gambar 3.1
SOP Program Titip Bandaku



Sumber : Dokumen SOP Titip Bandaku Dispersip Kab. Klaten (Diolah oleh peneliti, 2024)

SOP pelaksanaan Titip Bandaku menerangkan terkait pelaksanaan mulai dari koordinasi hingga penggunaan akses dokumen oleh masyarakat. Antusias masyarakat untuk berpartisipasi dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah dokumen yang dialihmediakan. Masyarakat hadir dengan membawa setumpuk dokumen seperti sertifikat, ijasah, KTP hingga kartu BPJS/KIS. Adapun data jumlah dokumen yang dialihmediakan sebagai berikut :

Tabel 3.2
Data Alihmedia Dokumen

Tahun	Jumlah Dokumen	Jumlah KK	Target	Persentase Capaian (%)
			Dokumen	
2019	1120	114	35424	3,2
2020	2322	230		6,6
2021	4350	435		12,3
2022	7672	756		21,7
2023	9737	963		27,5

Catatan : Hasil Alihmedia daerah prioritas KRB III (Sidorejo, Balerante, Tegalmulyo)

Sumber : Dispersip Kabupaten Klaten (Diolah oleh Peneliti, 2024)

Setiap tahunnya dokumen yang dialihmediakan mengalami peningkatan meskipun target yang belum terpenuhi. Hal ini disebabkan karena pada saat awal pelaksanaan program Titip Bandaku masyarakat tidak dapat terdata dengan baik sehingga petugas maupun pihak desa kesulitan menentukan warga yang belum mengalihmediakan. Pelayanan yang hanya dapat dilakukan untuk 30KK/Hari karena dokumen yang dibawa tiap KK memiliki jumlah yang banyak sehingga petugas tidak dapat mengakomodir semua secara bersamaan. Selain itu keterbatasan waktu dimana petugas hanya dapat melayani dengan sistem jemput bola pada waktu yang telah ditentukan.

Program inovasi Titip Bandaku produktif dalam penyelamatan arsip masyarakat. Produktif yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, lengkapi dengan adanya SOP, dan dibuktikan dengan antusias masyarakat untuk berpartisipasi dalam program Titip Bandaku selalu meningkat tiap tahunnya melalui peningkatan jumlah dokumen yang dialihmediakan. Meskipun pelaksanaan jemput bola Titip Bandaku yang hanya dilakukan pada Triwulan 1 dan 4 membuat masyarakat lambat untuk memperoleh layanan ini dan dokumen yang dialihmediakan tidak cepat mencapai target. Namun Dinas Perpustakaan dan Kearsipan tetap konsisten menjalankan program dari tahun 2019 hingga sekarang.

3.2 Outcome

Outcome merupakan hasil dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang mampu memberikan manfaat, dampak atau perubahan bagi pengguna layanan. Hal ini berarti dalam pelaksanaan program inovasi Titip Bandaku harus mampu memberikan outcome yang baik kepada masyarakat. Masyarakat harus dapat merasakan manfaat dan perubahan setelah adanya inovasi tersebut. Program inovasi diciptakan karena

adanya tujuan yang hendak dicapai dan menguntungkan bagi masyarakat. Upaya untuk menghasilkan outcome program Titip Bandaku yang baik didukung oleh dua indikator yang harus terpenuhi, yaitu program Inovasi Titip Bandaku yang berdampak dan berkelanjutan.

3.2.1 Berdampak

Hasil inovasi pelayanan publik harus mampu memberikan dampak atau manfaat untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat melalui inovasi tersebut dalam penyelesaian masalah, pelayanan yang sesuai dengan harapan, ketersediaan layanan secara inklusif, dan layanan yang terpusat. Begitu pula dengan pelaksanaan inovasi Titip Bandaku yang harus berdampak atau bermanfaat bagi masyarakat. Masyarakat merasa aman dan menghilangkan kecemasan terkait dokumen mereka. Gunung merapi yang erupsi secara tiba-tiba dan seketika menghilangkan dokumen fisik mereka, dengan adanya arsip digital Titip Bandaku mereka lebih mudah mengurus kembali surat tersebut. Masyarakat lain menambahkan bahwa mereka tidak sempat untuk menscaning semua dokumen mereka secara pribadi dengan adanya Titip Bandaku memberikan kemudahan jika kehilangan dapat meminta link akses ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan secara langsung.

Pelaksanaan program Titip Bandaku yang dilaksanakan dengan sistem jemput bola dapat memberikan dampak kepada masyarakat. Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan transportasi untuk memperoleh pelayanan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan tidak tinggal diam, dinas menunjukkan inisiatifnya dengan sistem jemput bola untuk menunjukkan keseriusan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu program ini memberikan dampak untuk mencegah kehilangan isi dokumen masyarakat, mengingat bahwa dokumen masyarakat banyak yang mengalami kerusakan akibat bencana. Program inovasi Titip Bandaku berdampak dalam penyelamatan arsip masyarakat. Masyarakat diberikan kemudahan memperoleh pelayanan dalam pengurusan kembali dokumen yang telah rusak atau hilang dengan digitalisasi dokumen masyarakat tetap dapat mempertahankan isi dan keaslian dokumen.

3.2.2 Berkelanjutan

Berkelanjutan dalam suatu inovasi dapat diartikan bahwa inovasi harus mampu bertahan, terlaksana, dan berkembang dengan dukungan anggaran, organisasi pelaksana, dan hukum yang mendasari inovasi. Adanya peran pihak swasta, partisipasi masyarakat, konsisten, perbaikan pelayanan, dan responsif terhadap aduan masyarakat dalam suatu inovasi.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan selalu berupaya untuk menyempurnakan program inovasi Titip Bandaku melalui perbaikan pelayanan, sarana prasarana, dan

kemampuan petugas. Pelaksanaan program Titip Bandaku dilakukan secara langsung oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Kerjasama dengan pihak ketiga belum dilakukan untuk membantu kelancaran pelaksanaan program. Hanya ada koordinasi antara pihak Dinas dengan beberapa Organisasi Pemerintahan Daerah (OPD) seperti Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Klaten (BPBD), Dinas Komunikasi dan Informasi, dan Pemerintah Kecamatan/Desa/Kelurahan. peneliti di lapangan diperoleh data terkait dengan anggaran dan perbaikan pelayanan serta sarana dalam pelaksanaan Titip Bandaku. Adapun perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berupa pengadaan snack dan minuman bagi masyarakat serta penambahan unit *scanner*. Penambahan *scanner* menjadi langkah dinas untuk mewujudkan pelayanan yang cepat dan efektif serta peningkatan layanan. Masyarakat yang antusias mengalihmediakan dokumen yang berbentuk buku seperti sertifikat memerlukan *scanner* yang khusus sehingga ada penambahan *scanner type plustek Opticbook A300*.

Program inovasi Titip Bandaku dapat berkelanjutan dalam penyelamatan arsip masyarakat. Adanya peraturan Bupati nomor 8 tahun 2021 tentang Program Inovasi Titip Bandaku yang menjadi dasar hukum pelaksanaan, perbaikan pelayanan dan sarana prasarana, serta anggaran menjadi pendorong pelaksanaan program Titip Bandaku menjadi lebih efektif dan berkelanjutan. Selain itu keberlanjutan program juga dapat dilihat dari perpindahan lokasi yang kini dilaksanakan pada daerah rawan banjir di Kecamatan Bayat.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program Inovasi Titip Bandaku memberikan banyak dampak positif di masyarakat dalam rangka perlindungan dan penyelamatan arsip masyarakat dari dampak bencana. Penulis menemukan temuan penting yakni pelaksanaan program Titip Bandaku dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta berdampak terhadap keamanan arsip masyarakat. Program yang didukung pemerintah dengan dukungan adanya dasar hukum pelaksanaan program melalui Peraturan Bupati Klaten Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Titip Bandaku serta dukungan sarana dan prasarana. Program Titip Bandaku menjadi wujud komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dalam hal kearsipan. Sama halnya dengan temuan dalam penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis bahwa inovasi diciptakan sebagai upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang lebih mudah, efektif, dan efisien dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Adanya program ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu menjadi inovasi

yang bertujuan menyelamatkan dokumen – dokumen penting milik masyarakat di Kawasan Rawan Bencana dan pelaksanaan program semakin meluas sehingga seluruh masyarakat dampay merasakan dampak dari program Titip Bandaku. Inovasi ini juga diharapkan mampu menjadi model inovasi kearsipan yang dapat direplikasi oleh daerah lain dalam rangka perlindungan dan penyelamatan dokumen arsip masyarakat.

3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (Opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat dalam pelaksanaan program inovasi Titip Bandaku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten yakni sumber daya manusia yang kurang memadai, kurangnya sarana dan prasarana, serta kondisi arsip masyarakat yang rusak.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Inovasi Titip Bandaku dalam pelayanan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten dalam pelaksanaannya belum berjalan secara maksimal karena sejak dimulai program tahun 2019 hingga 2024 di wilayah KRB III Merapi belum mampu memenuhi target yang ditetapkan. Namun jika dianalisis dengan teori inovasi dari Lembaga Administrasi Negara (2017) program Titip Bandaku menunjukkan adanya kebaruan, produktif, berkelanjutan, dan berdampak dalam upaya perlindungan dan penyelamatan arsip masyarakat. Inovasi program Titip Bandaku menjadi inovasi terobosan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten yang mampu menunjukkan pembaharuan pelayanan kearsipan masyarakat dengan pemanfaatan teknologi yang lebih efektif dalam memberikan perlindungan dan penyelamatan arsip dari resiko bencana. Faktor penghambat inovasi Titip Bandaku dalam pelayanan penyelamatan dan perlindungan arsip masyarakat, diantaranya sumber daya manusia yang belum memadai, kurangnya sarana dan prasarana, dan kondisi arsip rusak Upaya yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten dalam mengatasi faktor penghambat inovasi Titip Bandaku, diantaranya penambahan sumber daya manusia dengan menambah petugas dari bidang lain untuk membantu pelaksanaan jemput bola program Titip Bandaku. perbaikan sarana dan prasarana dengan penambahan *scanner* dan anggaran untuk konsumsi dan operasional, dan penambalan dan penyambungan arsip secara manual oleh arsiparis menjadi langkah sederhana dalam proses identifikasi agar arsip dapat dialihmediakan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Penelitian hanya dilakukan selama dua minggu di Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Kabupaten Klaten sehingga ada keterbatasan memperoleh informasi dari informan yang terlibat dalam program Titip Bandaku.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program inovasi Titip Bandaku di Kabupaten Klaten terutama terkait dengan keamanan data arsip masyarakat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam dan perbaikan program.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.



VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adewiyyah, H. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website Sikarannuang di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Creswell, J. W. (2009). *Qualitative, Quantitative, and Mixed-Methods Research*. In SAGE. SAGE Publications India. <https://doi.org/10.1128/microbe.4.485.1>
- Dewi, A. T. (2022). *Inovasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Serang*. 1–10. http://eprints.ipdn.ac.id/8544/1/Arfina_Tiara_Dewi_290719_Inovasi_Dinas_Perpustakaan_dan_Kearsipan_dalam_Meningkatkan_Pelayanan_Perpustakaan_Pada_Masa_Pandemi_Covid_19_di_Kota_Serang.pdf
- Fauziah, A. dan T. (2022). *Inovasi Peningkatan Penyimpanan Arsip Melalui Aplikasi Save Archive di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Kediri*. *Publika*, 10, 789–804.
- Irawan, M., & Gunarto, I. (2018). *Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan*. *Kearsipan*, 13(2).
- Karimi, D. S. Al, & Meirinawati. (2022). *Inovasi Program Desa Siap dan Lancip (Layanan Cepat, Empatik, dan Pro Aktif) di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik*. *Publika*, 10(4), 1101–1110.
- Muna, I. M. J., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2021). *Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program Ebook dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja*. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(1), 61–72. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v3i1.59>
- Nadiatussilmi, N., Hayat, H., & Anadza, H. (2022). *Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(6), 946–955. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i6.608>
- News Real. (2019). *Program Titip Bandaku Warga KRB Dikebut, Meski Merapi Sempat Batuk*. News Real. <https://newsreal.id/2019/11/11/program-titip-bandaku-warga-krb-dikebut-meski-merapi-sempat-batuk/>
- Nurlukman, A. D., Chumaedy, A., Suryatman, A. G., & Tangerang, U. M. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (Sabakota) Kota Tangerang Latifah , Cs : Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Universitas Bina Taruna Gorontalo Pengguna Internet di Indonesia Latifah , Cs : Inovasi Pela. 10*, 167–180.
- Pratiwi, M. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Kasus : Motor Pelayanan Lorong Ta*. STIA LAN.
- Syafruddin, S. (2020). *Inovasi Program Lorong Sehat (Longset) Pada Dinas Kesehatan Kota Makkasar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Tiara, F. M., & Husna, J. (2018). *Analisis Alih Media Arsip Aktif Personal File Untuk Temu Kembali Arsip di Pt Sucofindo Cabang Semarang*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(4), 141–150.

Zio, O. :, Rahman, A., Zulkarnaini, P. :, Sos, S., & Si, M. (2020). Inovasi Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru. *Jom Fisip*, 7(1), 1–15.

Lembaga Administrasi Negara. (2017). *Panduan Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Pusat Inovasi Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Program Inovasi Titip Bandaku

Dokumen Standar Operasional Prosedur Program Titip Bandaku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten Tahun 2019

Dokumen Sumber Daya Pelaksanaan Program Inovasi Titip Bandaku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten

