

**KINERJA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN KHUSUS ARSIP STATIS
DI PROVINSI SUMATERA UTARA**

Jovanka Drana Wasistha Siahaan

NPP. 29.0128

*Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: jovankadranaa@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The North Sumatra Provincial Library and Archives Service has a special service for static archives, but there are still many agencies that are not aware of the importance of these services, some of the archives provided are not grouped so that many are not placed properly and the most dangerous are missing archives. The existence of lost archives due to lack of storage space such as archive depot buildings which are located far away so that it takes time to store and search resulting in inefficiency of existing storage. Lack of government awareness of the special services for static archives, which are generally a very important part of the administration and must be protected properly and should be given special authority so that archives are maintained and guaranteed for the continuity of administration. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the performance and efforts of the Library and Archives Service in improving static archive services in North Sumatra Province. **Method:** The research design used in this study is a qualitative research using descriptive methods and inductive approaches. Data collection techniques using 4 ways, namely, interviews, observation, documentation and triangulation. Then the data - the data collected were analyzed by data reduction techniques, data presentation and drawing conclusions. **Result:** The results of this study indicate that there are still some things that have not been running properly such as vacancies, the archives in the static archive special service have not been saved and it still takes a long time in the static archive special service because the archive depot building is far from archive office. **Conclusion:** The performance of the Library and Archives Service is not optimal. The efforts made to improve special services for static archives by carrying out outreach to several agencies in North Sumatra Province helped increase agency awareness about the importance of special services for static archives.*

Keywords: *Service, Archive, Service Performance, Static Archive.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara memiliki layanan khusus arsip statis, namun masih banyak instansi maupun OPD yang belum sadar akan pentingnya layanan tersebut, beberapa arsip yang diberikan tidak dikelompokkan sehingga banyak yang tidak ditempatkan semestinya dan yang paling membahayakan terdapat arsip yang hilang. Adanya arsip yang hilang dikarenakan kurangnya ruang penyimpanan seperti gedung depo arsip yang terletak jauh sehingga memakan waktu dalam penyimpanan maupun pencarian

mengakibatkan tidak efisiennya penyimpanan yang ada. Kurangnya kesadaran pemerintah akan layanan khusus arsip statis tersebut yang umumnya arsip merupakan bagian yang sangat penting dalam administrasi dan harus dilindungi secara baik dan seharusnya diberikan kewenangan yang khusus agar arsip tetap terjaga dan terjamin untuk keberlangsungan administrasi. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja dan Upaya yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam meningkatkan pelayanan arsip statis di Provinsi Sumatera Utara. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan 4 cara yaitu, wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Kemudian data – data yang terkumpul dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa hal yang belum berjalan semestinya seperti kekosongan jabatan, belum terselamatkannya arsip yang ada di layanan khusus arsip statis dan masih memakan waktu yang lama dalam layanan khusus arsip statis dikarenakan gedung depo arsip yang berada jauh dari kantor arsip. **Kesimpulan:** Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan tersebut belum optimal. Adapun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan khusus arsip statis dengan melaksanakan sosialisasi ke beberapa instansi di Provinsi Sumatera Utara membantu meningkatkan kesadaran instansi tentang pentingnya layanan khusus arsip statis.

Kata Kunci: Layanan, Arsip, Kinerja Dinas, Arsip Statis.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 78 Tahun 2012 tentang Tata Kearsipan dilindungi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah dijelaskan bahwa pengelolaan arsip bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai sumber daya yang menjadi tugas dan wewenang pemerintah dan pemerintah daerah yang menjalankan tugasnya menjamin terselenggaranya pengelolaan arsip yang baik dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kontribusi dari arsip sendiri memiliki peranan yang sangat penting dalam kinerja suatu Organisasi. Untuk menangani pengelolaan kearsipan di Provinsi Sumatera Utara disediakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang terdapat bagian yang mengatur masalah kearsipan.

Dalam peraturan pemerintah pemerintah nomor 28 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan Provinsi Sumatera Utara dijelaskan bahwa dalam pengelola kearsipan dalam hal Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki tugas yaitu menetapkan suatu kebijakan maupun strategi, pemantauan kinerja, pengawasan serta evaluasi kegiatan pengelolaan kearsipan. Adapun tupoksi kearsipan yang diatur dalam undang-undang 21 tahun 2017 tentang tugas, fungsi, uraian tugas dan tata kerja dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara. Adanya tujuan dari kearsipan ini yaitu menjamin adanya keselamatan dari bahan pertanggungjawaban tentang perencanaan maupun penyelenggaraan bagian pemerintahan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Adapun masalah yang cukup rumit tentang layanan arsip statis yaitu pelayanannya masih belum dilaksanakan secara baik atau belum optimal. Terdapat arsip- arsip yang menumpuk mengakibatkan pada saat pemindahan arsip beberapa arsip tercampur dengan non-arsip, yang masih diprihatinkan masih banyak operasional perangkat daerah yang masih belum memiliki kesadaran untuk memberikan arsip yang ada di dinasny masing masing. Ditinjau dari sisi kepegawaian dan peran pemerintah

Provinsi Sumatera Utara belum merekrut tenaga kepegawaian yang berkompeten karena masih terdapat pegawai yang tidak mengetahui tupoksinya sendiri.

Berdasarkan data Outcome dan Output dari layanan khusus arsip statis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi 7 Sumatera Utara. Presentasi jumlah arsip yang dimasukkan dalam Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) melalui Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN) masih nol persen dalam artinya masih belum berjalan sesuai mestinya. Perlindungan dan penyelamatan arsip akibat bencana yang sesuai dengan Norma Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK) masih nol persen yang artinya perlindungan arsip di layanan khusus arsip statis ini belum terlindungi dikarenakan masih banyaknya arsip yang hilang di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara. Penerbitan izin pengguna arsip juga sama sekali belum ada pelaksanaan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara.

Dalam pengelolaan kearsipan di Provinsi Sumatera Utara, Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sangatlah berperan penting terutama dalam bidang kearsipan. Di saat pandemi covid-19 ini sangat mengkhawatirkan segala bentuk pelayanan yang berujuk keluar wilayah sangat dibatasi. Pengelolaan kearsipan yang dilakukan ke daerah atau kabupaten lainnya terhambat. Dana yang seharusnya diberikan untuk layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Provinsi Sumatera Utara bagian kearsipan ini dialokasikan untuk biaya penanganan covid. Dalam hal tersebut biaya perjalanan yang harusnya diberikan untuk pelayanan kearsipan ini tidak dapat berjalan sehingga provinsi hanya menangani kearsipan yang terletak di wilayahnya sendiri yaitu Kota Medan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini melibatkan beberapa sumber penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi bagi penulis untuk menambah pengetahuan dalam penelitian selanjutnya. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmi Novita (2018) dengan skripsi yang berjudul Pengelolaan Arsip Statis Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara Perbedaannya terletak pada teori arsip statis yaitu peneliti terdahulu menggunakan teori arsip statis menurut Wursanto sedangkan penulis menggunakan teori menurut Rusadi (2010:11). Selanjutnya penelitian terdahulu oleh Kamaludin (2021) dengan judul skripsi Pelayanan Kearsipan Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Adanya perbedaan antara peneliti terdahulu dengan penulis yaitu teori arsip yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan teori menurut Ig Wursanto (1991) tentang Kearsipan, sedangkan teori yang digunakan oleh penulis yaitu menurut Amsyah tentang Manajemen Kearsipan modern (2005). Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ridan MB (2018) dengan judul skripsi Kinerja Arsiparis di Unit Kearsipan Universitas Hasanuddin Kota Makassar. Perbedaan pertama yaitu teori yang digunakan untuk kinerja, peneliti terdahulu menggunakan teori menurut Bernandi dan Russel dalam Gomes (2003), sedangkan penulis menggunakan teori menurut Mahsun (2013:25).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan tentang Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam meningkatkan Layanan Khusus Arsip Statis di Provinsi Sumatera Utara. Dengan menggunakan teori Kinerja menurut Dwiyanto (2006: 50-51) dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia dimana terdapat 5 (tiga) dimensi yang dijadikan tolak ukur untuk meninjau kinerja yaitu dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responabilitas dan akuntabilitas.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam meningkatkan pelayanan arsip statis di Provinsi Sumatera Utara dan Upaya yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam meningkatkan pelayanan arsip statis di Provinsi Sumatera Utara.

II. METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan 4 cara yaitu, wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Kemudian data – data yang terkumpul dianalisis mulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam menentukan informan menggunakan metode *criterion-based selection*. Metode ini menentukan informannya berdasarkan kriteria tertentu sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan oleh penulis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam Meningkatkan Layanan Khusus Arsip Statis di Provinsi Sumatera Utara

Kinerja dapat dinilai dari suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat dijadikan sebagai suatu ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya tersebut. Dengan melaksanakan penilaian terhadap kinerja maka upaya dalam memperbaiki suatu kinerja bisa dilaksanakan secara lebih sistematis dan terstruktur.

Setiap tahun Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara membuat Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) yang sifatnya rutin dilaporkan setiap akhir tahun anggaran. Pada dasarnya LPPD Dinas Perpustakaan dan Kearsipan tersebut dilaporkan yang berdasarkan pada kegiatan yang bersifat operasional. Artinya adalah kegiatan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara yang dibiayai dari anggaran operasional. Dari hal tersebut diatas, bahwa kinerja tidak hanya didasarkan pada laporan penyelenggaraan kegiatan dari dana operasional saja tetapi harus menyeluruh sehingga benar – benar diketahui dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pemberi kebijakan.

3.2 Upaya Meningkatkan Layanan Khusus Arsip Statis di Provinsi Sumatera Utara

Dengan menggunakan teori kinerja dwiyanto (2006) maka setiap kinerja Dinas dapat diukur termasuk kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera. Adapun hasil dari pengukuran kinerja yang dilakukan penulis dalam mengetahui Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam Meningkatkan Layanan Khusus Arsip Statis di Provinsi Sumatera Utara :

1) Produktivitas

Produktivitas merupakan sebuah tolak ukur dimana untuk mengetahui seberapa besar pelayanan publik tersebut menghasilkan sesuatu yang diharapkan, dari segi efektivitas dan efisiennya. Produktivitas yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dapat dilihat dari efektif dan efisiennya dalam memberikan layanan khusus arsip statis. Efektivitas dan efisiensi dapat dilihat pada saat pelayanan dan waktu dalam melaksanakan kegiatan yang dilakukan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara dalam layanan arsip statis sendiri sangat belum efisien. Hal ini

dapat dilihat dari waktu yang digunakan untuk layanan khusus arsip statis dapat mencapai 2 sampai 3 jam dikarenakan belum adanya aplikasi maupun dalam bentuk online sehingga masih sulit untuk menemukannya. Tidak hanya karena belum memiliki aplikasi namun kendala lainnya yaitu arsip statis lainnya yang tersimpan tidak di gedung yang sama melainkan gedung yang berbeda, gedung kantor berbeda dengan gedung penyimpanan arsip atau gedung depo arsip.

2) Kualitas Layanan

Dalam melihat sebuah kualitas layanan, masyarakat maupun OPD menjadi tolak ukur sebagai pengguna jasa. Kepuasan adalah menjadi hak yang mutlak yang dapat dirasakan oleh organisasi pemerintahan. Sebuah kualitas layanan mempengaruhi kinerja sebuah dinas. Kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan layanan arsip statis dapat dilihat dari penyampaian informasi mengenai layanan khusus arsip statis ke instansi lainnya dan kualitas sumber daya manusia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara.

Informasi oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan layanan khusus arsip statis ini dilakukan dengan adanya penyuluhan maupun sosialisasi. Penginformasian dilakukan dengan menggunakan mobil sadar arsip maupun datang ke instansi yang bersangkutan yang telah direncanakan dan ditetapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara. Kualitas layanan adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Penulis menyimpulkan dari hasil wawancara beberapa informan diatas pemberian informasi mengenai layanan khusus arsip statis ini sudah cukup baik. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara sudah memberikan sosialisasi namun masih terdapat kendala feedback maupun hasil dari sosialisasi yang dilakukan belum dijalankan sebagaimana mestinya, dan rendahnya kesadaran masyarakat maupun OPD tentang pentingnya layanan khusus arsip statis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara.

Kualitas dari sumber daya manusia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara memiliki disiplin yang baik namun ,dari segi pengetahuan masih belum baik. Masih ditemui beberapa masalah yang terkait seperti pegawai yang ada di dalam layanan khusus arsip statis ini tidak berasal dari arsiparis yang bidangnya secara langsung tetapi pegawai yang bukan bidanya dan baru mempelajari bagian arsip. Dan juga sumber daya manusia yang terdapat didalamnya belum memenuhi semua jabatan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara .

3) Responsivitas

Responsivitas merupakan sebuah kemampuan untuk mengenali kebutuhan OPD maupun instansi, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mampu mengembangkan program pelayanan sesuai kebutuhan dan aspirasi dari instansi. Responsiviness (daya tanggap) merupakan suatu dimensi yang memiliki kualitas pelayanan yang sangat dinamis. Harapan dari pengunjung terhadap kecepatan dalam pelayanan yang hampir dipastikan berubah dengan kecenderungan yang naik dari

waktu kewaktu. Salah satunya yakni kesiapan dan ketulusan didalam menjawab sebuah pertanyaan atau permintaan dari pengunjung.

Responsivitas dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara dalam program dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sendiri memiliki tujuan untuk kepentingan instansi yaitu peningkatan layanan khusus arsip statis. Pada indikator ini daya tanggap, kepekaan maupun respon dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara sudah baik. Maka, responsivitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sudah baik dikarenakan mampu memberikan pelayanan yang baik dengan mensosialisasikan layanan khusus arsip statis ke instansi maupun OPD yang bersangkutan.

4) Responsibilitas

Responsibilitas ini menjelaskan sesuai dengan prinsip administrasi dan peraturan serta adanya kebijaksanaan organisasi. Kegiatan yang dilakukan jika semakin sesuai dengan prinsip, peraturan serta kebijakan suatu organisasi maka kinerja dapat dilihat akan semakin baik pula. Pengukuran tingkat kesesuaian yang berguna dalam agar mengetahui besarnya pihak pemberi layanan dan memberi layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dalam mengukur tingkat kesesuaian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan layanan khusus arsip statis dapat di lihat dari kesesuaian dalam memberikan pelayanan dengan prosedur yang telah di tetapkan. Hal itu harus benar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan tidak menyimpang dari adanya ketentuan.

Tingkat responsibilitas yang ditunjukkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara dilihat dari renstra 2022 yang menuliskan bahwa dalam Perjanjian Kinerja (PK) Tahun Anggaran 2020 Arsip yang Terlaksananya Pengolahan Arsip Dinas/OPD di Sumatera Utara 80 ditetapkan sebesar 4 persen dari OPD. Dari Renstra tersebut pencapaian tingkat kesesuaian yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera utara sudah sesuai beberapa poin namun ada yang belum sesuai. Pembinaan dan penataan Kearsipan OPD PemprovSU dan pengolahan data telah dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara namun dalam penyelamatan arsip masih belum sesuai.

Penulis menyimpulkan bahwa tingkat kesesuaian pelayanan khusus arsip statis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara masih kurang baik, dikarenakan masih adanya oknum dari pegawai 81 sendiri yang tidak memilah dan mengelompokkan arsip statis sehingga mengalami kerugian yaitu hilangnya arsip statis. Dampak yang dirasakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara merupakan sebuah target pekerjaan yang tidak dapat tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan. Sedangkan dalam hal pembinaan dan pengelolaan arsip telah diterapkan.

5) Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan tolak ukur besarnya kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik dan dapat dipertanggungjawabkan kepada rakyat atau konsisten dalam kehendak publik. Akuntabilitas kinerja instansi adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai

sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Dapat dikatakan bahwa akuntabilitas merupakan satu unsur yang terpenting untuk mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang bersih dan baik. Dengan adanya akuntabilitas akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Dengan adanya tanggung jawab bahwa seorang pegawai dapat mampu mengabdikan dirinya kepada bangsa dan masyarakat.

Indikator akuntabilitas menyangkut besarnya ukuran kegiatan yang dilakukan organisasi publik yang dapat dipertanggungjawabkan kepada instansi atau konsisten dengan kehendak publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara. Salah satu media yang digunakan untuk mempertanggungjawabkan kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara yaitu melalui laporan. Laporan tersebut dilakukan secara berkala yaitu setiap bulan, triwulan, dan tahun. Dan dijadikan acuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan Dinas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu akuntabilitas terhadap Kinerja Dinas Perpustakaan sudah baik dan dapat dipertanggungjawabkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menemukan bahwa kinerja dinas perpustakaan dan kearsipan dalam meningkatkan layanan arsip statis di provinsi sumatera utara belum optimal. Dilihat dari teori yang digunakan penulis yaitu dengan teori kinerja menurut Dwiyanto (2006: 50-51) dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia dimana terdapat 5 (tiga) dimensi yang dijadikan tolak ukur untuk meninjau kinerja yaitu dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responbilitas dan akuntabilitas. Untuk meningkatkan layanan arsip statis, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah melaksanakan sosialisasi ke beberapa instansi guna meningkatkan kesadaran instansi tentang pentingnya layanan arsip statis, karna selama penelitian didapati oleh penulis masih banyaknya instansi di sumatera utara yang ternyata belum memiliki kesadaran tentang pentingnya arsip dan kegunaan layanan yang diberikan berupa arsip statis, sehingga harapan kedepannya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara harus menindaklanjuti kekosongan jabatan yang ada yang sesuai standar operasional prosedur dengan baik.

IV. KESIMPULAN

- 1) Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang belum optimal masih terdapat beberapa hal yang belum berjalan semestinya seperti kekosongan jabatan, belum terselamatkannya arsip yang ada di layanan khusus arsip statis dan masih memakan waktu yang lama dalam layanan khusus arsip statis dikarenakan gedung depo arsip yang berada jauh dari kantor arsip.
- 2) Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan khusus arsip statis yaitu melaksanakan sosialisasi ke beberapa instansi di Provinsi Sumatera Utara membantu meningkatkan kesadaran instansi tentang pentingnya layanan khusus arsip statis.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

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 untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono. 2015. Manajemen Kearsipan Modern dan distribusinya . Yogyakarta: Gava Media.
- Amsyah, Zulkifli. 2005. Manajemen Kearsipan. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Barthos, Basir. 2005. Manajemen Kearsipan. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Agus Dwiyanto dkk, 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Hardani dkk. (2020). Metode penelitian Kualitatif & kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Sulaksono, Hari. 2015. Budaya Organisasi dan Kinerja. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju
- Hasan, M. Iqbal. 2002. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sembiring, Masana. 2012. Budaya & Kinerja Organisasi : Perspektif Organisasi Pemerintah. Bandung : Fokus Media.
- Masram dan Mu'ah. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Sidoarjo. Zifatama Publisier.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.
- Mahsun, Mohamad, 2013. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. BPFE: Yogyakarta.
- Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty. Jakarta :Graha Ilmu.
- Rusadi. 2010 Pemusnahan Arsip Dilingkungan Pemerintah Daerah. Yogyakarta: BPAD D.I. Yogyakarta
- Gunawan, Imam. Metode Penelitian Kualitatif.: Teori Dan Praktik Jakarta: PT Bumi Aksara. 2013.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto 2018. Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami. Yogyakarta: PT Pustaka Baru .

W.G Bennis. 2008. Reinventing Local Government Jakarta : Elex Media Komputindo. Wibowo. 2007. Manajemen Perubahan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 78 Tahun 2012 tentang Tata Kearsipan dilingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Sumber Lainnya

http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4329/120709001.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttp://repository.uinjambi.ac.id/7817K_AMALUDIN%20SKRIPSI%20

