

Akses dan Layanan Informasi di Lembaga Kearsipan

Ir. Anon Mirmani, MIM-Arc.



PENDAHULUAN

Tujuan akhir dari pengelolaan arsip adalah menyediakan informasi yang terdapat dalam khasanah arsip untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Kebutuhan pengguna dapat diidentifikasi sesuai dengan kepentingannya, misalnya untuk kepentingan penelitian, pendidikan, mempelajari sejarah, dan budaya atau bahkan untuk pengetahuan umum.

Dalam kegiatan pengelolaan arsip terlibat tiga unsur utama yaitu pengguna yang membutuhkan informasi, khasanah arsip dan petugas kearsipan. Dari segi pengguna, - dalam rangka memenuhi kebutuhannya baik untuk kepentingan individu atau untuk kepentingan lembaga maka akan mencari informasi dari arsip. Artinya pengguna mencari informasi sesuai dengan kebutuhannya. Agar pengguna dapat memenuhi kebutuhannya, maka khasanah arsip harus diolah baik secara fisik maupun intelektual. Secara fisik khasanah arsip disimpan dan diatur sesuai dengan prosedur tertentu dan disediakan alat untuk mencari kembali arsip. Alat ini dibuat dan disediakan dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam mencari arsip yang diperlukan.

Penyediaan informasi biasa sebagai disebut dengan layanan jasa atau akses terhadap informasi. Dalam pemberian layanan jasa arsip, lembaga kearsipan memberikan kebijakan antara arsip yang dapat diakses dengan arsip yang dibatasi penggunaannya. Kebijakan ini disesuaikan dengan peraturan yang berlaku terutama dalam hal keamanan dan kepentingan pemerintahan. Artinya ada arsip yang sifatnya rahasia dan ada pula arsip yang dapat digunakan untuk kepentingan penelitian sejarah atau lainnya.

Jenis layanan jasa informasi arsip dapat diberikan oleh lembaga kearsipan dengan tata tertib atau peraturan. Permintaan informasi dapat dilayani langsung dan tidak langsung yaitu melalui surat, telepon, fax atau

e-mail. Di samping itu lembaga kearsipan akan menyediakan ruang baca atau ruang penelusuran informasi bagi pengguna yang datang langsung ke lembaga kearsipan.

Sedangkan yang berkaitan dengan petugas kearsipan adalah bahwa petugas kearsipan dituntut untuk memiliki kode etik dalam melayani pengguna, baik dalam menjaga kerahasiaan atau kepentingan pengguna dan memperhatikan aspek hukum lainnya, misalnya hak cipta atau *copyright* dan *privacy*.

Setelah mempelajari modul ini, Anda diharapkan dapat menjelaskan layanan jasa kearsipan yang meliputi kebijakan, identifikasi pengguna, penyediaan sarana temu kembali serta jenis layanan dan kode etik petugas kearsipan. Secara khusus, Anda diharapkan dapat menjelaskan:

1. jenis layanan jasa arsip;
2. identifikasi pengguna;
3. kebutuhan ruang baca untuk pengguna;
4. kode etik petugas arsip;
5. ketertutupan dan keterbukaan arsip.

KEGIATAN BELAJAR 1

Pengertian Layanan Jasa dan Akses Informasi

Kata akses merujuk kepada peristilahan dan kondisi dari ketersediaan rekod atau informasi yang disimpan oleh lembaga arsip untuk dijadikan bahan penyelidikan (*examination*) dan konsultasi oleh peneliti. Dalam arti harfiah akses adalah jalan masuk. Artinya bahwa dalam penyediaan informasi yang berasal dari arsip harus diberikan pula sarana atau alat untuk menemukan kembali informasi yang dibutuhkan.

Dalam pemberian jasa informasi diperlukan persyaratan administrasi untuk akses yang meliputi pengembangan prosedur dan kebijakan sebagai persyaratan antara kebutuhan hukum dan donor, serta rekod-rekod atau arsipnya dilindungi dari pencurian, kerusakan dan salah penempatan.

Jasa referensi adalah istilah umum yang diberikan kepada fasilitas dan jasa-jasa yang dapat diperoleh peneliti untuk menggunakan arsip dan rekodnya begitu akses kepada arsip disetujui. Sehingga pada dasarnya, tujuan utama *reference services* adalah untuk memberikan fasilitas penggunaan bahan/materi yang unik dalam lembaga dan memberikan bimbingan; adanya kebijakan – peraturan hukum untuk kebebasan; membantu masyarakat tentang masalah-masalah yang dihadapi. Dapat dilihat pula bahwa dalam melayani – menetapkan – kebutuhan pengguna, arsiparis (petugas), dan memperlakukan pengguna/peneliti secara serius dan terbuka.

A. LAYANAN JASA INFORMASI

Pada sistem informasi kearsipan ada kegiatan pengolahan isi informasi arsip dalam rangka menyediakan informasi bagi user atau pengguna yang membutuhkannya. Proses pemberian informasi atau arsip yang dicari oleh pengguna disebut kegiatan layanan jasa informasi. Atau dengan kata lain, bahwa layanan jasa adalah kegiatan penelusuran melalui permintaan pengguna akan informasi yang dibutuhkanannya, dari kumpulan koleksi yang tersedia. Namun, Anda perlu memahami bahwa dalam sistem kearsipan tidak semua arsip boleh dipinjam. Penggunaan terbatas terhadap arsip sangat ditentukan oleh hukum dan peraturan yang berkaitan dengan kerahasiaan

informasi, hak privasi atau lainnya (misal karena arsip original sudah tidak dapat lagi dibuka). Hukum dan peraturan yang berlaku harus diterapkan dalam satu kebijakan tertulis dan prosedur operasional standar akses dan pemberian layanan jasa kearsipan. Sehingga pengertian layanan jasa dan akses informasi merupakan istilah yang tak dapat dipisahkan.

B. AKSES INFORMASI

Dalam Peraturan Pemerintah No. 28 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 43 tahun 2009 tentang Kearsipan, disebutkan pada pasal 1, bagian 9, bahwa pengertian akses arsip adalah ketersediaan arsip sebagai hasil dari kewenangan hukum dan otoritas legal serta keberadaan sarana bantu untuk mempermudah penemuan dan pemanfaatan arsip. Dari definisi tersebut, akses mengandung pengertian akses fisik, legal, dan intelektual. Sehingga pengertian akses pada arsip dapat diuraikan dalam tiga unsur di bawah ini.

Pengertian akses dalam arti luas : adalah akses yang merujuk kepada proses identifikasi dan penempatan arsip, yang mengandung dan memiliki informasi berguna untuk memecahkan masalah. Yang termasuk dalam akses dalam arti luas adalah akses intelektual. Akses intelektual menyediakan keduanya, yaitu melalui penataan dan deskripsi arsip dan melalui bantuan petugas jasa layanan rujukan. Akses intelektual, diperlukan deskripsi dan penataan arsip untuk memungkinkan kegiatan layanan rujukan dengan menyediakan sarana bantu temu kembali arsip (*finding aids*). *Finding aids* biasanya disusun berdasarkan prinsip '*provenance* dan *original order*', jenis sarana bantu ini, memang umumnya disediakan dan dirancang ketika arsip sudah dikatakan statis dan menjadi akses publik.

Pengertian akses dalam arti sempit : adalah merujuk kepada legal atau hukum. Yaitu akses berarti wewenang atau izin untuk menggunakan arsip. Artinya arsip yang sifatnya personal atau internal yang merupakan informasi rahasia, dan pada saat tercipta distribusinya terbatas maka penggunaannya dibatasi oleh hukum dan kode etik, seperti privasi, kerahasiaan, *foi (freedom of information)* dan hak cipta (*copyright*). Untuk Negara Republik Indonesia sudah terbit dan disahkan sebagai landasan hukum layanan informasi adalah Undang-undang No. 14 tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini jelas memberikan penjelasan bahwa informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan

lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Sementara itu, dalam pengertian akses lainnya adalah berarti akses terhadap fisik arsip, yang meliputi kesempatan untuk melihat (*browsing*) atau mempelajari dokumen. Unit kearsipan dan institusi kearsipan atau depo arsip menyediakan akses fisik dengan waktu yang teratur dan rutin serta cukup, dengan menyediakan ruangan khusus untuk mempelajari rekod dan memberikan fasilitas kepada pengguna untuk mengkopi dan memperbanyak informasi dari arsip. Selain petugas arsip memberikan arsip sesuai dengan kebutuhan peneliti, petugas arsip juga harus memperhatikan penggunaan arsip di masa yang akan datang dengan melindungi atau menjaga arsip dari perbuatan manusia seperti pencurian atau penyalahgunaan dan penyobekan arsip. Sehingga bila merujuk pada akses diperlukan pengembangan prosedur atau peraturan seperti Undang-undang, persetujuan dari donor, keamanan arsip yaitu melindungi dari kejahatan (terutama pencurian), kerusakan akibat dari kesalahan penempatan.

Sampai di sini Anda mungkin bingung membedakan antara ketiga pengertian di atas. Anda tidak perlu khawatir, pada dasarnya kalau kita membutuhkan informasi terutama yang berasal dari arsip harus dilihat bagaimana lembaga kearsipan menyediakan sarana atau alat temu kembali (semacam katalog di perpustakaan), kemudian adanya peraturan keterbukaan dan tertutupan informasi yang diperlukan serta persyaratan administrasi atau tata tertib dalam rangka pencarian informasi yang bersangkutan.

Contoh:

Anda sebagai seorang pengguna membutuhkan informasi dari arsip tentang asal nama kota Cirebon. Anda dapat mencari arsip tersebut di lembaga kearsipan, misalnya Arsip Nasional atau Arsip Daerah (Wilayah). Pada lembaga kearsipan tersebut akan disediakan semacam sarana atau alat untuk mencari informasi yang Anda butuhkan. Misalnya, saja suatu daftar tentang khasanah arsip yang dimiliki lembaga tersebut. Anda harus mengisi

formulir permintaan atau peminjaman. Kemudian, Anda akan mencatat kode dan meminta arsip sesuai dengan kebutuhan dan diberikan kepada petugas arsip. Permintaan Anda akan dilihat oleh petugas, apakah arsip tersebut merupakan arsip yang dapat diakses dan terbuka atau rahasia dan tertutup. Apabila arsip yang dibutuhkan oleh Anda merupakan arsip yang sifatnya terbuka maka Anda mendapat kesempatan untuk melihat arsipnya bahkan apabila diperlukan dapat memfotokopinya dalam batasan tertentu (tidak dibolehkan fotokopi semua). Kewenangan dan izin ini diberikan sesuai dengan hak cipta atau privasi serta keamanan arsip-arsip yang bersangkutan.

Setelah Anda mempelajari contoh tersebut di atas, diharapkan Anda dapat memahami tentang pengertian akses baik secara intelektual, legal atau hukum dan secara fisik. Akses akan selalu terkait dengan layanan jasa yang diberikan lembaga kearsipan kepada pengguna agar dapat dimanfaatkan. Oleh karena itu, dalam layanan jasa informasi arsip harus memperhatikan aspek hukumnya terutama yang berkaitan dengan kode etik petugas kearsipan dan hak cipta karena adanya keterbukaan dan ketertutupan arsip yang dapat diakses.



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

- 1) Jelaskan unsur persyaratan administrasi untuk melakukan akses informasi arsip!
- 2) Jelaskan tujuan utama *reference services*!

Petunjuk Jawaban Latihan

- 1) Untuk menjawab pertanyaan unsur persyaratan administrasi untuk melakukan akses informasi arsip pelajari mengenai materi pemberian jasa informasi. Dalam pemberian jasa informasi pada pengguna diperlukan persyaratan administrasi untuk akses, fungsinya menjelaskan ruang lingkup supaya informasi yang diperlukan bagi pengguna terlindungi secara hukum, termasuk pengembangan prosedur jasa akses informasi arsip.

- 2) Jasa referensi adalah istilah umum yang diberikan kepada fasilitas dan jasa-jasa yang dapat diperoleh pengguna untuk menggunakan arsip begitu akses kepada arsip disetujui. Sehingga pada dasarnya, tujuan utama *reference services* adalah untuk memberikan fasilitas penggunaan bahan/materi yang unik dalam lembaga dan memberikan bimbingan; adanya kebijakan-peraturan hukum untuk kebebasan; membantu masyarakat tentang masalah-masalah yang dihadapi.



RANGKUMAN

Dalam arti harfiah akses adalah jalan masuk. Artinya dalam penyediaan informasi yang berasal dari arsip harus diberikan pula sarana atau alat untuk menemukan kembali informasi yang dibutuhkan.

Dalam pemberian jasa informasi diperlukan persyaratan administrasi untuk akses yang meliputi pengembangan prosedur dan kebijakan sebagai persyaratan antara kebutuhan hukum dan donor, serta rekod-rekod atau arsipnya dilindungi dari pencurian, kerusakan, dan salah penempatan.

Pada sistem informasi kearsipan ada kegiatan pengolahan isi informasi arsip dalam rangka menyediakan informasi bagi user atau pengguna yang membutuhkan. Proses pemberian informasi arsip yang dicari oleh pengguna disebut kegiatan layanan jasa informasi. Layanan jasa adalah kegiatan penelusuran melalui permintaan pengguna akan informasi yang dibutuhkannya, dari kumpulan koleksi yang tersedia. Namun, dalam sistem kearsipan tidak semua arsip boleh dipinjam. Penggunaan terbatas terhadap arsip sangat ditentukan oleh hukum dan peraturan yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi, hak privasi.

Dalam Peraturan Pemerintah No.28 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No.43 tahun 2009 tentang Kearsipan, disebutkan pada Pasal 1, bagian 9, bahwa pengertian akses arsip adalah ketersediaan arsip sebagai hasil dari kewenangan hukum dan otoritas legal serta keberadaan sarana bantu untuk mempermudah penemuan dan pemanfaatan arsip. Dari definisi tersebut, akses mengandung pengertian akses fisik, legal dan intelektual. Sehingga, pengertian akses pada arsip dapat diuraikan dalam tiga unsur, yaitu pengertian akses dalam arti luas, pengertian akses dalam arti sempit dan landasan hukum layanan informasi/UU No.14 tahun 2010 tentang keterbukaan informasi publik.

**TES FORMATIF 1** _____

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Untuk menghindari penumpukan arsip pada suatu instansi sebaiknya secara rutin dilakukan
 - A. pemberkasan arsip
 - B. penataan arsip
 - C. penyusutan arsip
 - D. pemusnahan arsip

- 2) Layanan jasa informasi arsip adalah
 - A. daftar referensi
 - B. sistem penyusutan arsip
 - C. kegiatan penelusuran melalui permintaan pengguna mengenai arsip yang dibutuhkan
 - D. sistem kearsipan

- 3) Pengertian akses dalam arti luas adalah
 - A. akses yang merujuk pada proses identifikasi dan penempatan arsip, yang mengandung dan memiliki informasi berguna untuk memecahkan masalah
 - B. akses seluas-luasnya pada depo arsip
 - C. fasilitas untuk memperoleh arsip yang diperlukan
 - D. volume arsip yang telah dikodifikasi

- 4) Dalam sistem kearsipan tidak semua arsip boleh dipinjam, hal tersebut disebabkan
 - A. penggunaan terbatas terhadap arsip sangat ditentukan oleh hukum dan peraturan yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi dan hak privasi
 - B. terbatasnya sarana akses terhadap informasi arsip
 - C. adanya UU KIP yang menjamin setiap warga negara berhak mendapatkan informasi yang diperlukan
 - D. arsip merupakan materi unik yang tidak bisa disamakan dengan koleksi perpustakaan

- 5) Tujuan utama *reference services* adalah
 - A. menyimpan arsip yang sifatnya rahasia bagi institusi
 - B. mengkode arsip supaya mudah untuk ditemukan kembali

- C. memberikan fasilitas penggunaan bahan/materi yang unik dalam lembaga dan memberikan bimbingan untuk membantu masyarakat tentang masalah-masalah yang dihadapi
- D. mengatur volume arsip yang tercipta

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 1 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 1.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Kegiatan Belajar 2. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 1, terutama bagian yang belum dikuasai.

KEGIATAN BELAJAR 2

Jenis layanan informasi

Arsip adalah rekod lembaga, yang diciptakan, diterima atau dikumpulkan dalam rangka menjalankan kegiatan sehari-harinya, dan disimpan oleh penciptanya karena arsip tersebut mempunyai kegunaan untuk kelanjutan administrasi ataupun untuk penelitian. Walaupun arsip disimpan oleh lembaga yang menciptakannya, mungkin juga banyak arsip lebih bernilai guna untuk keperluan penelitian bagi pengguna di luar lembaga; sebagai bagian warisan budaya yang menghubungkan masa lalu dan masa sekarang atau bahkan menjadi sumber pengetahuan dan sejarah suatu bangsa.

Unit kearsipan merupakan ruangan dan tempat penyimpanan arsip dinamis inaktif. Ruang dan tempat penyimpanan arsip ini, lokasinya bisa berada dalam gedung sendiri (*on-site*) atau juga lokasinya dapat berada di luar gedung (*off-site*). Terkadang unit kearsipan yang berada di luar gedung memang milik organisasi yang bersangkutan, atau organisasi membayar sewa gedung dan 'menitipkan' arsip inaktifnya kepada pusat arsip komersial.

Arsip yang disimpan baik di dalam gedung maupun di luar gedung perkantoran organisasi tetap saja membutuhkan pengelolaan yang benar dan baik. Karena arsip jenis ini masih digunakan walaupun frekuensi penggunaannya tidak seperti arsip aktif. Dengan kata lain, unit kearsipan harus dapat memberikan layanan kebutuhan informasi pengguna internal organisasi tersebut. Dalam kegiatan belajar ini, akan diuraikan faktor utama dan unsur kebijakan dan prosedur yang harus dikembangkan khususnya bila arsip inaktifnya dititipkan di pusat jasa komersial.

Tujuan kearsipan

Penggunaan arsip sangat tergantung dari misi lembaga induknya. Kebanyakan badan korporasi seperti perusahaan komersial atau BUMN, gereja, lembaga sosial, perguruan tinggi dan museum, mengembangkan lembaga kearsipan atau unit kearsipan untuk merawat arsip-arsipnya. Seperti arsip perusahaan swasta, mereka menyimpan arsipnya, untuk kebutuhan primer jangka panjang administrasi, legal atau fiskal lembaga itu sendiri. Maka berdasarkan misi lembaga, kegunaan kearsipan dapat dibagi atas: kegunaan administrasi, penelitian, dan publik.

Kegunaan administrasi

Arsip disimpan oleh lembaga karena kegunaannya untuk kelanjutan kegiatan operasional organisasi dan layanan jasa (*reference*) arsip disediakan untuk keperluan penciptanya (*creator*) dan stafnya dalam rangka memenuhi kebutuhan untuk pembuatan laporan kegiatan administrasi lembaga dan menjadi dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan organisasi. Berdasarkan kegunaan inilah, maka unit kearsipan (pusat arsip) memang diperlukan sebagai ruang dan tempat penyimpanan arsip inaktif.

Anda sudah mengetahui penggunaan istilah arsip inaktif yang sudah diuraikan pada mata kuliah pengantar kearsipan. Penekanan arsip inaktif, pada frekuensi penggunaannya yang tidak lagi seperti waktu diperlukan di unit kerja atau unit pengolah. Artinya, bila ada permintaan saja arsip ini dibutuhkan dan dicari.

Kegunaan penelitian

Arsip disimpan dan dikelola bagi kepentingan pengguna di luar lembaganya dengan tujuan utama adalah untuk memelihara manuskrip sejarah. Pada pemenuhan kebutuhan penelitian, maka penyediaan jasa rujukan merupakan prioritas utama bagi lembaga sejenis ini karena lembaga ini, memberikan layanan kepada pengguna di luar lembaga.

Kegunaan publik

Arsip disimpan dan dikelola karena pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk melindungi hak-hak warga negaranya. Arsip publik memelihara rekod individual, sehingga tipe lembaga ini, akan melayani semua kebutuhan dan melindungi warga negaranya.

A. JENIS LAYANAN JASA UNTUK KEBUTUHAN PENGGUNA

Arsip merupakan bahan/materi unik yang dihasilkan oleh lembaga/institusi. Sebagai sumber informasi organisasi arsip banyak diperlukan oleh berbagai pihak dalam organisasi untuk pengambilan keputusan, perencanaan kegiatan. Berikut ini dijelaskan jenis-jenis layanan jasa arsip pada pengguna.

1. Layanan Jasa (*Reference Services*) Dalam Kearsipan

Layanan referensi adalah satu kegiatan yang dilakukan oleh petugas arsip dengan mempertemukan kebutuhan informasi pengguna dan ketersediaan rekod (arsip) yang dimiliki oleh lembaga arsip. Kegiatan layanan jasa arsip sangat luas dan bervariasi sekali berdasarkan keterampilan komponen intelektual, administrasi, dan interpersonal. Jasa referensi (*Reference services*) dapat dilakukan dalam ruang penelitian, lewat telepon atau surat, atau melalui sistem surat elektronik atau *fax*.

Layanan jasa diberikan dengan alasan bahwa arsip menyimpan khasanah kebudayaan; memberikan inspirasi masa lalu (untuk memberikan pelajaran sejarah masa lalu dan orang belajar dari masa lalu); mengandung hak legal (hukum); orang secara individu dapat untuk melihat masa lalunya serta membentuk kebudayaan dari generasi ke generasi. Oleh karenanya, dibentuklah atau disediakan *reference services* atau lembaga menyediakan ruang baca atau *research room* atau *search room*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam layanan jasa referensi adalah masalah pemeliharaan/pengawetan (*preservation*); jumlah dan ketersediaan waktu staf; rekod yang belum diproses; penelitian serta kepekaan isi informasi. Dalam hal pemeliharaan atau *preservation*, petugas arsip memiliki tanggung jawab untuk memelihara dan mempertahankan kondisi fisik, isi dan konteks informasi dari arsip. Dengan demikian layanan jasa berkaitan dengan tanggungjawab bagaimana petugas arsip dapat menjaga dan mempertahankan informasi yang diberikan kepada pengguna.

Faktor tersedianya jumlah staf atau petugas arsip juga akan berpengaruh terhadap proses layanan jasa. Tentang hal ini, Anda bisa mengerti karena kebutuhan waktu untuk melayani seorang pengguna tidak dapat ditentukan, sehingga bila hanya ada sejumlah kecil petugas sedangkan pengguna yang membutuhkan informasi cukup banyak maka keadaan ini akan berpengaruh pada ruang baca atau layanan lainnya.

Kebutuhan informasi pengguna kadang-kadang terdapat pada arsip yang masih diproses, akibatnya jasa yang diberikan tidak dapat memuaskan pengguna. Jalan ke luar yang dapat ditempuh adalah dengan memberi tahu lebih dahulu kepada pengguna tentang daftar arsip yang belum diproses. Sementara itu, tentang kepekaan isi informasi berkaitan dengan hak privasi dan perlindungan data. Apabila informasi akan menyebabkan ketidakstabilan pemerintah maka informasi tersebut tidak diberikan, namun akan berdampak

pada ketidakpuasan pengguna. Oleh karena itu, penggunaan undang-undang dan peraturan harus jelas agar pengguna mengetahui terlebih dahulu.

Dalam layanan jasa referens diperlukan penyediaan jenis jasa dan penyediaan pendukung. Jenis jasa dapat diterjemahkan atau dilakukan dengan jenis layanan, misalnya jasa fotocopy, reproduksi, bahan-bahan *original* dengan prosedur permintaan melalui datang langsung, telepon, *fax*, surat, atau bahkan surat elektronik (*e-mail*). Penyediaan pendukung adalah fasilitas fisik yang seharusnya disediakan sekali lembaga tersebut memberikan program layanan jasa referens, seperti ruang penelitian, ruang baca, ruang penelusuran atau bahkan alat bantu temu kembali informasi.

Penyediaan bahan untuk fasilitas penelitian berkaitan dengan ruang baca. Istilah yang sering digunakan untuk ruang baca adalah *research room*, *search room*, *reading room* – Ruang baca. Ruang baca harus memberikan kenyamanan pada pengguna. Syarat penyediaan ruang baca atau layanan jasa adalah: ruang baca harus mudah di akses dari luar, artinya diberikan tanda-tanda atau rambu-rambu menuju ke ruang baca dan terpisah dari ruang pengolahan dan penyimpanan arsip. Bila hal ini tidak memungkinkan maka digunakan meja referens sebagai pemisah.

Ruang baca harus:

- a. sunyi, nyaman, dan sinar cukup, tetapi sinar matahari tidak boleh langsung karena bisa merusak dokumen. Untuk pengawasan sinar matahari ini dapat digunakan gordena atau penghalang atau pelindung lainnya,
- b. tertutup dari pusat layanan/rujukan,
- c. disediakan sarana temu kembali, atau lainnya seperti: buku telepon, peta lokasi (untuk memudahkan pengguna dari luar kota), brosur, dan bahan-bahan rujukan umum,
- d. telepon dapat menolong untuk memberikan informasi,
- e. rambu-rambu penunjuk akan memudahkan pengguna mencapai ruang baca,
- f. ruang baca diawasi minimum oleh 2 orang staf (tugas melayani dan mengecek materi),
- g. kebutuhan ruang baca untuk setiap pengguna 5 m² setiap pembaca,
- h. ruang staf pelayanan,
- i. meja layanan, telepon, mesin ketik, kalau memungkinkan *personal computer*,
- j. staf mudah mengakses fotocopy, faksimile, dan database,

- k. perlu ruangan untuk interview, penelusuran, konsultasi,
- l. telepon.

2. Jasa Penelitian

Untuk menggunakan informasi yang ditemukan dalam arsip, pengguna mencatatnya, mengkopinya dan meminjam arsip yang ditemukannya. Pengguna meminta untuk kegunaan penelitian, kegunaan hukum, publikasi atau ekshebis. Petugas arsip juga memfotokopi untuk memelihara informasi yang rapuh atau mudah musnah. Peralatan yang disediakan di lembaga arsip untuk keperluan ini adalah mesin fotocopy, mesin reproduksi dan mesin fotocopy langsung dari mikrofilm atau mikrofis.

Jasa fotokopi dan reproduksi bahan disediakan oleh lembaga arsip dengan undang-undang hak cipta atau privasi. Misalnya, fotokopi dan reproduksi untuk kegunaan penelitian, untuk keperluan publikasi dan pameran atau untuk keperluan preservasi.

Peminjaman bahan *original* atau asli ada batasan tertentu dan dilindungi oleh undang-undang dengan melihat kondisi fisik arsip atau konteks arsipnya. Apabila tidak memungkinkan memberikan bahan *original* maka sifat dari arsip yang bersangkutan tertutup.

Untuk permintaan bahan, pengguna dapat melalui berbagai cara seperti datang sendiri, melalui telepon, surat, *fax*, bahkan *e-mail*. Setiap permintaan yang diberikan pengguna maka diperlukan persyaratan administrasi tertentu terutama dalam pengisian formulir.

Tata-tertib dan peraturan ruang baca atau ruang penelitian memerlukan peraturan seperti pengguna tidak diperkenankan membawa pen (kecuali pensil), makanan dan minuman atau rokok dan tas. Tata tertib diberitahukan kepada pengguna sebelum memasuki ruang baca atau ruang penelitian. Peraturan dan tata tertib dimaksudkan untuk melindungi kondisi fisik dan keamanan dokumen yang bersangkutan.

Peraturan dan tata tertib ruang baca tersebut sebaiknya berisi cakupan atau rentangan yang dimungkinkan dalam ruang baca, mulai dari peminjaman bahan, penyediaan bahan, pelarangan penggunaan alat tulis pen, penggunaan bahan, larangan merokok dan makan, jasa fotokopi, penggunaan telepon, dan cara mengutip bahan yang direkomendasikan.

Akses arsip inaktif di unit kearsipan

Tidak memandang tipe atau lokasi unit kearsipan faktor utama adalah akses oleh pengguna dapat diberikan dan difasilitasi. Unit kearsipan yang

berlokasi dalam gedung, kebijakan dan prosedur izin untuk menggunakan jauh lebih mudah. Tetapi bila unit kearsipan berada di luar gedung memberikan permasalahan sendiri.

Untuk perusahaan yang memiliki unit kearsipan di luar gedung bahwa perusahaan mempunyai tanggung jawab memberikan akses terhadap arsip dengan mudah. Jasa pusat arsip komersial yang berlokasi agak jauh, memberikan fasilitas pengiriman arsip bila diperlukan oleh organisasi yang bersangkutan. Pelayanan pengiriman permintaan arsip ini tergantung pada jumlah, sifat arsip dan waktu yang dibutuhkan. Umumnya, arsip original memang disimpan dalam unit kearsipan dan salinan arsipnya yang dikirimkan kepada pengguna. Dan biasanya 75% semua informasi dapat disampaikan secara verbal maka penggunaan telepon merupakan hal penting dalam mengakses data.

Walaupun, kebanyakan pusat rekod menjamin layanan dalam 24 jam sehari untuk menelusur dan mengirimkan, dan kebanyakan manajer tetap khawatir tidak memiliki informasi ketika mereka membutuhkannya. Untuk menghindari hal yang tidak diinginkan maka kebijakan dan prosedur akses, peminjaman, pelayanan dan pengiriman arsip harus dibuat. Salah satu yang harus menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan kebijakan dan prosedur adalah transportasi dan staf atau petugas pusat arsip. Selain itu, pusat arsip harus memperhatikan keamanan dan sekuritas terhadap akses terhadap orang yang tidak berwenang, kehilangan arsip, penghancuran, dan pencurian arsip. (Lihat lebih rinci, pada modul 6, dalam mata kuliah Pengawasan kearsipan).

3. Kebijakan dan Prosedur yang dapat Dikembangkan di Unit Kearsipan

a. Jasa pusat arsip komersial

Komersial pusat arsip biasanya penitipan penyimpanan arsip inaktif organisasi dengan biaya yang cukup mahal karena organisasi perlu membayar titipan dan layanan jasa yang dilakukan oleh pusat arsip tersebut. Jasa ini juga digunakan bila organisasi tidak memiliki ruangan untuk menyimpan arsip inaktif.

Pusat arsip untuk menyimpan arsip inaktif karena dari proses penjadwalan atau penyusutan untuk dilakukan pemindahan. Pemindahan arsip inaktif dari unit kerja digunakan daftar arsip yang dipindahkan dilampirkan berita acaranya.

Pusat arsip komersial kemungkinan bersaing dengan *off-site* pusat arsip, tetapi tetap pertimbangannya adalah bahwa kebanyakan organisasi kekurangan penyediaan keamanan, dan faktor ekonomi untuk pengaturan arsip inaktif serta bila dibandingkan membeli fasilitas, pembelian rak dan pemeliharaan peralatan, jasa pusat arsip komersial lebih murah dan nyaman. Jasa pusat arsip akan memberikan beban biaya kepada organisasi tergantung kepada jasa layanan yang diminta. Jasa layanan yang dapat diberikan oleh pusat arsip komersial adalah:

- 1) Pengantaran dan pengambilan arsip.
- 2) Memasukkan data ke dalam database.
- 3) Pencarian arsip.
- 4) Pengantaran arsip yang diperlukan.
- 5) Fotokopi.
- 6) Scan, fax dan sebagainya.
- 7) Pemusnahan arsip.
- 8) Pembuatan laporan secara periodik.

b. Apa yang akan disimpan di pusat arsip?

Keputusan yang harus diambil adalah menyangkut arsip apa yang akan diterima di pusat arsip. Seperti pertanyaan kertas tetapi bukan buku? Gambar teknik buka foto? Pita magnetik bukan disket? Setiap bahan atau media tersebut mempunyai kebutuhan kemasan, lingkungan penyimpanan atau peralatan untuk pemeliharaannya. Apakah semua ini bisa diperoleh, dipelihara dan dijalankan? Apakah tingkat kerahasiaannya dapat dijamin? Apakah mungkin anggarannya mencukupi untuk membayar staf keamanan? Dari hasil survei arsip akan terlihat jumlah perkiraan arsip inaktif per tahun dan dalam media apa saja.

c. Bagaimana arsip harus disimpan?

Sebagian besar arsip nonkertas sangat membutuhkan lingkungan yang terkontrol untuk penyimpanan jangka panjang. Sementara itu banyak juga arsip yang harus segera dimusnahkan, lainnya mungkin akan dipindahkan ke arsip nasional sebagai arsip statis sehingga kondisi lingkungan di tempat penyimpanan harus disesuaikan dengan media arsipnya. Anda harus mengetahui beberapa kondisi ruang tempat penyimpanan yang dibutuhkan pada saat ini (kemungkinan saja bisa berubah).

- 1) Kertas harus disimpan dalam temperatur lingkungan antara 13-18 derajat celcius, dengan tingkat kelembaban antara 55-65%.
- 2) Mikrofilm harus disimpan dengan kondisi temperatur ruang penyimpanan antara 15-20 derajat celcius dan kelembabannya 20-40%. Juga harus bersih dari debu dan gas yang dikeluarkan oleh lemari arsip kabinet dan juga gas diazo dari film duplikat.
- 3) Slide berwarna membutuhkan ruang yang gelap, dengan temperatur 18 derajat celcius dan kelembaban antara 30-35%.
- 4) Pita magnetik dan disk membutuhkan ruang stabil dengan temperatur 20 derajat celcius dan kelembaban 50% serta bebas debu.

Dengan demikian, ruangan terpisah dalam pusat arsip harus mempunyai kondisi lingkungan yang berbeda karena menyimpan media berbeda, Anda harus menghindari penyimpanan arsip dalam ruang yang sama untuk media arsip yang berbeda. Masalah lain yang juga harus diperhatikan adalah tentang keamanan arsip. Pengguna sangat mengharapkan bahwa rahasia atau tidak, arsipnya yang akan disimpan, mereka ingin arsip yang disimpannya aman dari bahaya api, banjir, rusak bahkan hilang.

d. Tingkat layanan apa yang diberikan oleh pusat arsip?

Sebuah fasilitas penyimpanan dapat dengan mudah mengontrol lingkungan dan keamanan gedung, yang mana departemen atau pada ruang tertentu dalam organisasi. Ruang ini dibagi dalam, dan setiap departemen menangani areanya sendiri. Departemen mengirim petugasnya untuk menyimpan, mencari dan memelihara arsipnya. Manajer arsip tidak melakukan apapun selain memelihara lingkungan dan keamanan gedung. Keuntungan seperti ini adalah sangat murah, hampir membutuhkan staf administrasi. Kerugiannya adalah sementara menyediakan penyimpanan fisik, tidak efisien penggunaan ruang, dan manajer tidak, dalam kata lain, memberikan bantuan ke manajemen arsip. Tetapi, bagaimanapun memberikan lebih langsung mengawasi dibanding jika departemen tidak memiliki pusat arsip, atau secara individu kontrak dengan komersial fasilitas pusat arsip.

Sebagian ‘elaborate’ pusat arsip akan memberikan rujukan informasi penuh dan layanan penyimpanan. Dalam hal ini, fasilitas tertentu adalah aman dan dijalankan secara penuh oleh staf manajemen arsip. Pengiriman, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, penghancuran, dan pemindahan

semuanya dilakukan oleh staf manajemen arsip. Satu departemen rujukan penuh akan menelusur berkas, dokumen atau tape atas permintaan; atau akan menelusur informasi di disk atau tape atau membuat laporan. Keuntungan dari sini, adalah keamanan yang tinggi untuk informasi, dan mengelolanya sebagai sumber, lebih tinggi untuk mengeksploitasinya, untuk keuntungan organisasi. Kerugiannya adalah, kebutuhan yang besar staf berkualitas, kendaraan, perangkat keras dan perangkat lunak komputer, adalah mahal.

Pusat arsip dapat dilakukan oleh institusi, pemerintah atau organisasi lain untuk penggunaan sendiri. Seperti, pusat arsip *in-house* adalah sangat penting dalam komponen program manajemen arsip maka organisasi juga terkadang melakukan pembayaran dengan kontrak pusat arsip komersial yang memberikan harga untuk penyimpanan arsipnya. Beberapa organisasi menggunakan penyedia jasa komersial sebagai tambahan pusat arsipnya khusus untuk jenis arsip atau khusus untuk wilayah tertentu. Ada tiga pilihan untuk pusat arsip yaitu: pusat arsip *on-site* (dalam gedung); fasilitas *off-site* (di luar gedung) yang dikelola oleh organisasi dan pusat arsip komersial.

Beberapa kriteria yang menjadi dasar tingkat layanan karena adanya kebutuhan dan kemampuan organisasi, yaitu:

- 1) Kebutuhan informasi pengguna, apakah arsip masih dibutuhkan sebagai informasi secara reguler atau memang informasi masih digunakan atau memang berguna dan lainnya. Hal ini harus ditanyakan ke departemen apakah masih dibutuhkan?
- 2) Keuntungan 'sharing' informasi, dalam survei arsip, manajer arsip akan mengetahui departemen atau bagian mana yang akan mempunyai arsip duplikat.
- 3) Biaya, layanan penyimpanan pusat arsip harus jelas menguntungkan pengguna.
- 4) Ketersediaan staf yang berkualitas, dibutuhkan staf yang berkualitas.

e. *Di mana akan disimpan?*

Untuk menentukan di mana arsip akan disimpan, manajer arsip dalam memilih harus mempertimbangkan hal-hal berikut, di bawah ini:

- 1) Media – apakah tempat penyimpanan dapat menerima semua jenis media arsip?
- 2) Jumlah – adalah hal yang lebih penting mudah untuk tempat yang besar untuk menyimpan semua arsip?
- 3) Keamanan – apakah keamanan lebih penting dibanding yang lain?

- 4) Lingkungan – atau lingkungan yang sesuai, untuk memungkinkan kelangsungan hidup arsip, lebih penting?
- 5) Layanan – akhirnya, kualitas dan jumlah layanan rujukan menjadi perhatian primer.

f. Kegiatan akuisisi dan penerimaan arsip inaktif

Akuisisi merupakan kegiatan pengadaan atau pelimpahan wewenang dari unit kerja ke unit kearsipan dengan cara mentransfer arsip yang sudah inaktif. Dalam proses akuisisi memperhatikan antara arsip yang masih kacau (belum memberkas) dan arsip yang sudah memberkas (sudah tersusun sesuai dengan pengaturannya ketika aktif). Sementara itu, *accession* adalah kegiatan penerimaan arsip inaktif di unit kearsipan.

- 1) Arsip aktif yang dinyatakan inaktif (berdasarkan jadwal retensi arsip), maka unit kerja harus memindahkan berkas arsip ini.
- 2) Unit kearsipan (unit kearsipan) akan mengakuisisi dan menerima berkas arsip.
- 3) Pada saat memindahkan arsip dinamis aktifnya, unit kerja menyerahkan daftar arsip yang dipindahkan. Daftar berkas yang dipindahkan meliputi nama dan judul berkas, kurun waktu, kode klasifikasi, nama unit kerja, jumlah yang dipindahkan, waktu pemindahan, nama orang dan tanda tangan yang memindahkan.
- 4) Membuat daftar inventaris berkas dan dikelompokkan berdasarkan asal-usul pencipta berkas (unit kerja).
- 5) Berikan kode klasifikasi berdasarkan permasalahan.

g. Prosedur penerimaan

- 1) Cek berkas arsip (sudah memberkas atau belum).
- 2) Cek daftar berkas arsip yang di transfer.
- 3) Pisahkan antara bentuk arsip (kertas, audio atau foto).
- 4) Cek kondisi fisik arsip. Kondisi yang agak rusak maka harus dilakukan konservasi atau perawatan terlebih dahulu.
- 5) Catat berkas arsip yang diterima mencakup judul berkas, nama penerima, tanggal terima, nama yang menyerahkan, jumlah berkas, kurun waktu, deskripsi isi ringkas.
- 6) Pengeboksen ulang.

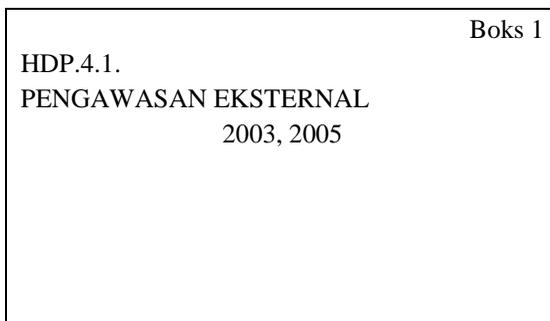
h. Prosedur pengaturan berkas series arsip

- 1) Arsip yang sudah memberkas dimasukkan dalam boks.
- 2) Boks diberi keterangan ringkas isi.
- 3) Disimpan dalam rak dengan memberi kode sesuai dengan waktu arsip tersebut aktif.
- 4) Dalam sarana temu kembali diberikan kode lokasi. Kode yang digunakan adalah menggunakan sistem relatif *location*. Artinya setiap boks arsip mendapat kode nomor urut boks dan kode klasifikasi sesuai dengan waktu arsip tersebut aktif (Prinsip *original order*).

i. Penyimpanan arsip inaktif di unit kearsipan

Unit kearsipan atau unit kearsipan merupakan ruangan atau bangunan yang direncanakan untuk menyimpan sementara arsip inaktif hingga menunggu arsip tersebut akan dimusnahkan atau dinilai kembali. Agar tetap efisien dan efektif maka volume jenis arsip inaktif perlu dikelola dan diolah berdasarkan kebutuhan organisasi. Bukan hanya sebagai tumpukan dokumen saja.

Berkas yang sudah dipindahkan dicek kembali, dokumen yang sudah memberkas dan sesuai dengan daftar inventaris maka dilakukan re-boxing. Box diberi label dengan indeks nama dan judul berkas, kode klasifikasi dan kode lokasi penyimpanan. Contoh label pada box sebagai berikut:



Pembuatan sarana bantu temu kembali yang menunjukkan lokasi penyimpanan berkas inaktif, untuk memudahkan temu kembali.

Contoh: sarana bantu temu kembali sebagai berikut:

HDP.4.1.

Pengawasan internal (2003, 2005)

R1L1 – Boks 1

B. PENGELOLAAN AKSES

1. Persyaratan Administrasi

Pada saat lembaga arsip telah membuat dan menyetujui tentang kebijakan akses, maka tahap berikutnya adalah menyiapkan prosedur administrasi yang mendukung kebijakan tersebut. Pembuatan formulir permintaan merupakan kunci dari kegiatan pengelolaan akses.

Formulir permintaan ditandatangani oleh kedua belah pihak yaitu peneliti dan petugas arsip untuk menunjukkan tanggung jawab, bahwa keduanya sangat hati-hati terhadap bahan-bahan arsip yang dipinjam dan disediakan. Pembuatan formulir permintaan harus jelas dan tidak terpisah-pisah.

Formulir permintaan dapat dibuat tiga bagian yaitu (1). informasi tentang si peneliti yang berkaitan kondisi akses; (2). informasi yang diberikan oleh peneliti yang berkaitan dengan pekerjaannya; dan (3). informasi yang diberikan oleh petugas arsip yang berkaitan dengan hasil yang diperoleh dari permintaan. Formulir permintaan ini membuat peneliti sangat perhatian terhadap kondisi berkaitan dengan penggunaan dan penanganan bahan-bahan arsip.

Di bawah ini akan diberikan beberapa contoh formulir permintaan arsip dari pengguna. Anda dapat memperhatikan bagian-bagiannya, dan setiap lembaga kearsipan dalam pembuatan formulir permintaan ini berbeda-beda tergantung pada kebutuhan dan kebijakan yang akan atau telah diterapkan oleh lembaga yang bersangkutan.

Contoh: Formulir permintaan bahan arsip yang disediakan oleh lembaga arsip.

Tabel 1.1
Access Application Form = Formulir Permintaan Akses

Conditions of Access to the Archives = Kondisi-kondisi akses terhadap arsip.

1. That all research conducted in the archives be carried out under the direct control and supervision of the archivist and his or her staf.
2. The records made available to the researchers will not be marked or infered wih in any way and will be returned upon completion of use in their original order and condition to the archivist.
3. That no copies of records will be made withouth the specific permission of the archivist. Any copying will be subject to the physical condition of the records and to copyirght legislation.
4. That no publication of material from the archives will be undertaken without the written permission of the archives. If publication of material from the archives is approved, the it source must be acknowledged.

Name of applicant

Address

.....

Telp. No.

Nature of Research

I agree to comply in all respects with the above conditions.

Date

Signature

OFFICE USE ONLY

Recomendation (Archivist)

.....

Date

Signature

Approved by

Date

Contoh 2. Tentang formulir permintaan yang disediakan oleh pusat arsip perguruan tinggi dalam rangka permintaan koleksi khusus.

Tabel 1.3
Formulir permintaan atau peminjaman koleksi khusus yang disediakan oleh Pusat Arsip Perguruan Tinggi

Peminjaman Koleksi Khusus
 Nama :
 Tanggal :
 Masalah yang dicari :
 Untuk keperluan :
 Disetujui oleh petugas arsip
 Tanggal :

Dari contoh tersebut, Anda dapat melihat bahwa formulir permintaan atau peminjaman berbeda-beda, yang tentunya tergantung dari tujuan dan kebutuhan masing-masing lembaga arsip. Tetapi Anda dapat melihat bahwa data tentang peneliti harus ditanyakan secara lengkap mulai dari nama, alamat dan nomor telepon, sehingga petugas arsip dapat berkomunikasi atau menghubunginya suatu saat nanti. Persetujuan penerimaan dari identitas dan alamat harus disediakan oleh peneliti. Peneliti harus memberikan tanggal dan tanda tangan formulir permintaan untuk menunjukkan bahwa si peneliti akan tunduk atau setuju dengan kondisi-kondisi yang ditawarkan oleh lembaga arsip.

Formulir permintaan ini merupakan persyaratan administrasi yang harus ada dalam lembaga arsip. Persyaratan administrasi lainnya adalah formulir-formulir yang berkaitan dengan layanan jasa yang diberikan oleh lembaga. Misalnya formulir permintaan penggandaan bahan-bahan arsip, terutama yang berkaitan dengan bahan-bahan arsip *original*; formulir menjadi anggota lembaga arsip serta persyaratan administrasi lainnya apabila permintaan pinjam bahan dilakukan secara tidak langsung seperti melalui telepon atau fax atau *e-mail*.

Selain itu persyaratan administrasi lainnya adalah kondisi-kondisi akses yang berkaitan dengan peraturan dan tata tertib menggunakan fasilitas yang diberikan oleh lembaga arsip. Misalnya, penggunaan alat baca, ruang baca dan sebagainya.



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

- 1) Jelaskan alasan diperlukannya layanan jasa arsip bagi pengguna!
- 2) Jelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam layanan jasa referens!

Petunjuk Jawaban latihan

- 1) Layanan jasa diberikan dengan alasan bahwa arsip menyimpan khasanah kebudayaan; memberikan inspirasi masa lalu (untuk memberikan pelajaran sejarah masa lalu dan orang belajar dari masa lalu); mengandung hak legal (hukum); orang secara individu dapat untuk melihat masa lalunya serta membentuk kebudayaan dari generasi ke generasi. Oleh karenanya, dibentuklah atau disediakan *reference services* atau lembaga menyediakan ruang baca atau *research room* atau *search room*.
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam layanan jasa referens adalah masalah pemeliharaan/pengawetan (*preservation*); jumlah dan ketersediaan waktu staf; rekod yang belum diproses; penelitian serta kepekaan isi informasi. Dalam hal pemeliharaan atau *preservation*, petugas arsip memiliki tanggung jawab untuk memelihara dan mempertahankan kondisi fisik, isi, dan konteks informasi dari arsip. Dengan demikian layanan jasa berkaitan dengan tanggung jawab bagaimana petugas arsip dapat menjaga dan mempertahankan informasi yang diberikan kepada pengguna.



RANGKUMAN

Tipe dan jenis pengguna arsip dapat dibedakan yaitu pengguna internal dan pengguna eksternal organisasi. Pengguna internal adalah seluruh pegawai yang berada di dalam lingkungan kerja satu institusi atau organisasi. Sementara itu, pengguna eksternal adalah orang yang berasal dari luar organisasi. Berdasarkan tipe dan jenis pengguna, maka kelompok pengguna dapat dibedakan *vocational user* dan *avocational user*. *Vocational user* termasuk di dalamnya staf dari lembaga induk,

pengguna dari kelompok profesi (misalnya pengacara, engineer, dokter), *scholars* (sarjana); *students* (mahasiswa) untuk mengerjakan tugas dan guru (*teacher*) dalam rangka mempersiapkan pengajaran. *Avocational user*, termasuk di dalamnya adalah *genealogist* atau ahli silsilah dan *historians* atau ahli sejarah untuk melakukan penelitian sejarah atau silsilah (keturunan). Beragamnya pengguna baik dari hal pengalaman maupun tingkat pendidikan maka untuk mendapatkan efisiensi dan efektivitas dalam layanan jasa arsip maka dilakukan pendidikan pengguna arsip.



TES FORMATIF 2

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) *Vocational user* adalah
 - A. mahasiswa dan guru
 - B. seseorang yang memiliki keahlian tertentu
 - C. pengguna dari internal atau lembaga induk
 - D. semua jawaban benar

- 2) *Historians* termasuk
 - A. *vocational user*
 - B. *avocational user*
 - C. guru
 - D. semua jawaban benar

- 3) Identifikasi pengguna dapat dilakukan dengan cara
 - A. bagaimana mereka mencari informasi dan jenis pertanyaan yang diajukan
 - B. melihat gerak-gerik mereka
 - C. bertanya kepada pengguna
 - D. semua jawaban benar

- 4) Penggunaan *indirect use* adalah
 - A. menggunakan buku untuk mencari arsip
 - B. penggunaan secara tidak langsung
 - C. penggunaan arsip untuk kebutuhan pengambilan keputusan
 - D. semua jawaban benar

- 5) Penggunaan *direct use* dilakukan, apabila
 - A. penggunaan tidak langsung
 - B. biasanya adalah pustakawan
 - C. penggunaan langsung
 - D. semua jawaban benar

- 6) Yang mendapat '*direct use*' adalah
 - A. pengguna seperti mahasiswa dan guru
 - B. vocational user
 - C. staf lembaga induk
 - D. semua jawaban benar

- 7) Pendidikan pengguna untuk yang baru mengenal arsip
 - A. diberi orientasi
 - B. tergantung programnya
 - C. mendidik pengguna
 - D. semua jawaban benar

- 8) *Genealogist* adalah
 - A. ahli memahat
 - B. ahli silsilah
 - C. seniman
 - D. semua jawaban benar

- 9) Pengguna internal
 - A. biasanya adalah orang yang mencari di dalam
 - B. hanya melihat arsip
 - C. staf lembaga induk
 - D. semua jawaban benar

- 10) *Historians* adalah
 - A. ahli silsilah
 - B. sejarawan
 - C. wartawan
 - D. semua jawaban benar

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 2 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 2.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan modul selanjutnya. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 2, terutama bagian yang belum dikuasai.

KEGIATAN BELAJAR 3

Komponen Layanan dan Akses Informasi

Layanan jasa arsip adalah suatu proses penyediaan informasi yang dimiliki oleh lembaga kearsipan untuk dapat disajikan kepada masyarakat umum. Setelah arsip berada di tempat penyimpanan seyogianya disusun suatu informasi tentang lokasi, volume dan macamnya agar keselamatannya dapat diawasi.

Layanan jasa arsip berbeda dengan perpustakaan. Pada layanan jasa arsip Anda tidak bisa melayani diri sendiri, peneliti atau pengguna tidak akan mendapat izin untuk mencari dan memilih materi sendiri seperti di rak buku, melainkan peneliti harus menggunakan sarana atau alat bantu temu kembali informasi.

Berdasarkan tujuan kearsipan maka ada beberapa komponen yang terlibat dalam layanan jasa kearsipan.

1. **Komponen intelektual:** yang tercakup dalam komponen ini adalah menyediakan fasilitas penelitian, melaksanakan penelitian, dan pendidikan pengguna. *Untuk memfasilitasi penelitian*, petugas kearsipan membantu pengguna untuk mendapatkan dan mencarikan rekod/arsip yang diperlukan dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Dalam kegiatan ini maka lembaga arsip menyediakan alat atau sarana temu kembali informasi (*finding aids*). Memfasilitasi penelitian juga, merupakan kegiatan yang membutuhkan interaksi berkelanjutan atau terus-menerus antara petugas dan pengguna melalui proyek penelitian, dan bahkan petugas akan membantu pengguna mencarikan informasi dengan memberi rujukan kepada lembaga lain di luar lembaganya. Artinya, pengguna yang membutuhkan informasi tidak hanya sekali datang ke lembaga yang bersangkutan, tetapi secara kontinu sampai kegiatan penelitian atau kebutuhan informasinya terpenuhi dalam rangka mencapai tujuannya. *Melaksanakan penelitian*, dalam melayani pengguna secara otomatis petugas itu sendiri akan melakukan penelitian dengan cara mempelajari tentang lembaga induk dan sejarah pencipta rekod, mengerti fungsi dan bentuk rekod, menempatkan alat atau sarana temu kembali dan konteksnya, menempatkan informasi lainnya yang tidak dapat dilakukan sendiri dan memberikan informasi kepada pengguna. Artinya, dengan membantu pengguna melaksanakan

penelitian maka otomatis petugas harus menambah pengetahuannya untuk mengerti dan membantu peneliti terutama pengetahuan tentang lembaga di mana petugas itu bekerja. *Pendidikan pengguna*, kegiatan ini dilakukan untuk penggunaan dan pemanfaatan yang terbaik terhadap arsip, yaitu dengan cara memasyarakatkan arsip kepada pengguna. Pelaksanaan kegiatan ini dapat berupa kegiatan *workshop*, orientasi tentang kearsipan, pemutaran film dan lain sebagainya. Contoh: Anda merupakan pengguna yang belum terbiasa dan mengerti tentang program kearsipan maka lembaga arsip akan memberikan informasi secara umum tentang program kearsipan atau tentang kearsipan itu sendiri.

2. **Komponen interpersonal**, harus adanya komunikasi dan interaksi yang baik antara petugas dan pengguna arsip. Karena dalam melakukan penelitian antara petugas dan pengguna berbeda persepsi atau harapan, sehingga dalam hal ini, harus dijalin komunikasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

A. PENDIDIKAN PENGGUNA

Pengguna Informasi Publik adalah Orang yang menggunakan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Dalam rancangan program layanan jasa dan program memasyarakatkan arsip untuk pengguna potensial, lembaga arsip harus dapat mengidentifikasi masyarakat pengguna dan kebutuhannya.

Seperti telah disinggung di atas bahwa dalam layanan jasa arsip, pendidikan pengguna diperlukan agar kegiatan proses rujukan berjalan dengan baik. Dalam pembahasan selanjutnya, Anda akan mempelajari masalah-masalah yang sehubungan dengan pengguna arsip, terutama tentang identifikasi pengguna berkaitan dengan kebutuhan informasinya serta jenis pendidikan yang relevan untuk setiap tingkatan pengguna.

Identifikasi Pengguna Arsip

Banyak orang menggunakan arsip baik langsung atau tidak langsung atau lainnya pasti mendapatkan keuntungan darinya (arsip). Orang menggunakan arsip karena informasi yang mereka butuhkan diperoleh dari

arsip. Arsip dapat digunakan dalam berbagai penggunaan dan hasilnya dalam berbagai produk. Oleh karena itu, dalam layanan jasa arsip, seorang petugas arsip harus mengerti setiap kebutuhan informasi pengguna.

Pengguna individu dapat dianalisis dalam rangka memenuhi tujuan kegiatan penelitiannya, kecenderungan penggunaan informasi kearsipan, jenis-jenis pertanyaan yang diajukan dan tingkat pengalaman dan persiapan yang dilakukan oleh pengguna.

Penggunaan arsip mungkin langsung, mungkin pula tidak langsung (*direct and indirect use*). Dikatakan *Direct use*, atau langsung bila orang secara langsung mendapatkan informasi dan keuntungan dari arsip. Artinya, pengguna memperoleh atau mendapatkan informasi dari rekod sebagai bahan bukti dari kegiatan. Biasanya pengguna langsung datang sendiri, kontak dengan pusat arsip atau melalui telepon atau surat. Yang tergolong pengguna ini adalah peneliti, *client* dan langganan yang sudah biasa datang. Penggunaan secara langsung juga dapat diartikan bahwa setiap pengguna untuk alasan apa pun membutuhkan jasa informasi dari petugas arsip atau arsipnya. Contoh: petugas arsip memberikan informasi tentang sejarah lembaga yang diambil dari koleksi atau dari sejarah administrasi yang dikumpulkan dalam pengelolaan rekod/arsip. Atau pencipta arsip juga akan menggunakan informasi dan jasa arsip, ketika seorang petugas akan menentukan musnahnya satu series rekod tertentu.

Indirect use, lebih sulit diidentifikasi. Penggunaan tidak langsung adalah pengguna potensial yang secara tidak langsung mendapatkan keuntungan dari penggunaan informasi dari arsip dan pengguna semacam ini sulit dievaluasi, karena pengguna jenis ini tidak datang ke lembaga arsip. Sehingga dalam penggunaan, memperoleh informasi dari produk-produk yang dihasilkan dari arsip, misalnya buku-buku, artikel majalah atau koran, disertasi, dan tesis, pidato-pidato, makalah-makalah, film-film, dokumen televisi, slide, pameran, produk hukum, dan produk lainnya yang mana informasi ditransfer dan bukti-bukti yang didapatkan dari koleksi kearsipan.

Untuk mendapat layanan yang baik, maka petugas arsip harus mengidentifikasi kebutuhan pengguna. Hal ini, untuk mempertemukan antara kebutuhan pengguna dengan bahan atau materi yang dimiliki oleh lembaga arsip yang bersangkutan. Kebutuhan pengguna akan berlainan karena sangat tergantung kepada tujuan penggunaan arsip, tipe pertanyaan, dan pengalamannya.

Tujuan penggunaan arsip ditentukan oleh pemecahan masalah yang dihadapi oleh pengguna. Tujuan penggunaan arsip akan menentukan kebutuhan informasi dengan menganalisis berdasarkan minat pribadi atau melihat dari tempat kerjanya, apakah untuk kesenangan (hiburan), untuk menambah pengetahuan dan kepentingan pribadi.

Penggunaan informasi arsip yang diharapkan, bisa berupa laporan, film, pameran, sejarah atau silsilah famili/keluarga, buku atau artikel sangat mempengaruhi informasi yang dicari tipe pertanyaan yang diajukan. Petugas arsip harus dapat membedakan jenis dan media arsip yang diperlukan ketika menjawab pertanyaan dari pengguna. Misalnya, ada pertanyaan tentang pidato presiden, jenis informasi seperti ini disimpan dalam bentuk berupa kertas (tercetak), atau rekaman suara atau bahkan rekaman video. Kebutuhan informasi lainnya berbentuk abstrak, sehingga secara khusus ada dua tipe pertanyaan yang selalu diajukan oleh pengguna kepada lembaga arsip yaitu *faktual* dan *interpretive*.

Pertanyaan jenis faktual merupakan pertanyaan tertutup, mencari dokumen spesifik, atau mencari informasi spesifik tentang orang tertentu, tempat, objek atau kejadian. Biasanya bentuk pertanyaannya sangat tepat dan terfokus, misalnya bertanya tentang siapa, apa, di mana, kapan, seberapa banyak? Sebaliknya pertanyaan yang bersifat *interpretive* adalah membaca secara komprehensif melalui materi untuk menceritakan cerita, mengembangkan narasi atau untuk uji hipotesis. Jenis pertanyaan ini adalah terbuka dan sangat luas, bentuk pertanyaannya adalah 'mengapa'.

Kebutuhan pengguna akan terpenuhi juga dengan tingkat pengalaman yang dimiliki oleh pengguna. Pengguna yang baru pertama kali datang ke tempat lembaga arsip akan berbeda dengan pengguna yang sudah sering datang. Pengalaman ini dibutuhkan karena untuk melihat bagaimana konsep proses rujukan yang diberikan oleh lembaga arsip yang bersangkutan. Pengguna yang baru pertama kali datang membutuhkan bantuan petugas untuk memperoleh informasi dan strategi penelusuran yang baik. Sehingga dalam hal ini, sangat sulit menentukan berapa waktu yang dibutuhkan oleh petugas arsip dalam membantu pengguna. Untuk memudahkan proses ini, biasanya petugas arsip memberikan saran agar pengguna mempunyai persiapan sebelum melakukan kunjungan untuk objek tertentu. Ada tiga tahap yang dianjurkan yaitu: *pertama*, pengguna merumuskan problem, topik atau masalah penelitiannya dan sumber-sumber yang tersedia; *kedua*,

menggunakan arsip tertentu secara intensif dan *ketiga*, pengguna melakukan verifikasi dan mengajukan pertanyaan yang spesifik.

Berdasarkan analisis kebutuhan informasi pengguna, maka ada dua jenis pengguna yaitu ***vocational user*** termasuk di dalamnya staf dari lembaga induk, pengguna dari kelompok profesi (misalnya pengacara, engineer, dokter), *scholars* (sarjana); *students* (mahasiswa) untuk mengerjakan tugas dan guru (*teacher*) dalam rangka mempersiapkan pengajaran. ***Avocational user*** termasuk di dalamnya adalah *genealogist* atau ahli silsilah dan *historians* atau ahli sejarah untuk melakukan penelitian sejarah atau silsilah (keturunan).

Contoh:

a. *Staf dari lembaga induk*

Populasi pengguna tertinggi adalah staf dari lembaga induk. Karena arsip merupakan memori lembaga yang dipelihara sehingga lembaga induk dapat mengetahui sejarahnya dan sumber-sumber kebijakan serta memaksimalkan pengembaliannya pada informasi yang bersangkutan. Dalam hal ini, arsip digunakan untuk memungkinkan kontinuitas kegiatan lembaga dan staf menggunakan arsip jenis ini untuk pedoman mengambil kebijakan atau keputusan berikutnya atau membuat laporan kegiatan lembaga. Jenis pertanyaan yang diajukan biasanya adalah faktual.

Contoh lainnya, Anda dapat perhatikan bila sebuah lembaga akan membuat perayaan atau hari jadi lembaga yang bersangkutan maka staf akan mencari arsip yang berkaitan dengan berdirinya lembaga, tujuan, dan pengembangan lembaga yang bersangkutan.

b. *Kelompok profesi*

Hampir sama dengan pengguna dari lembaga induknya, para profesi menggunakan arsip kebanyakan berhubungan dengan pengguna tidak langsung. Misalnya saja, tentang hukum hak asasi manusia, atau seorang dokter menemukan genetika yang kemudian dipelajari oleh pengguna lainnya dalam rangka penelitiannya.

c. *Sarjana*

Jenis pengguna ini, merupakan pengguna utama dalam *vocational*, karena seorang sarjana akan mentransfer pengetahuan dan informasinya untuk pengguna tidak langsung. Perlu diketahui, bahwa sarjana di sini bukan

hanya terkait karena akademik saja dalam berbagai bidang. Bisa saja dikatakan bahwa ahli sejarah atau ahli silsilah adalah seorang sarjana.

d. Mahasiswa

Pada pusat arsip perguruan tinggi, mahasiswa menjadi jenis pengguna yang paling banyak. Pengguna jenis ini memanfaatkan informasi arsip untuk melakukan penelitian sesuai dengan minatnya.

e. Guru

Pengguna jenis ini, karena yang bersangkutan mengajar muridnya. Menjadikan informasi dari lembaga arsip sebagai laboratorium untuk pengajaran. Sehingga murid lebih mudah memahami apa yang diberikan oleh gurunya.

Berdasarkan jenis pengguna dan kebutuhan informasinya maka lembaga arsip melakukan pendidikan pengguna. Pendidikan pengguna diberikan berdasarkan tingkatan tertentu. Misalnya, lembaga arsip memberikan dan menyediakan program orientasi kearsipan. Dalam kegiatan ini, tujuannya adalah untuk memberikan informasi atau pengenalan secara umum tentang kearsipan kepada semua pengguna untuk mengetahui lembaga arsip yang bersangkutan.

Contoh:

Untuk memudahkan pengguna yang baru pertama kali datang ke lembaga arsip perlu mengikuti program pendidikan jenis ini. Dalam tahap orientasi, pengguna akan mengetahui informasi tentang jam buka atau jadwal layanan jasa yang diberikan, sumber-sumber dan jenis koleksi yang tersedia, alat atau sarana bantu yang harus digunakan dalam mencari informasi. Pada tahap orientasi ini pengguna juga diberikan informasi tentang tata tertib dan peraturan yang berlaku di lembaga arsip yang bersangkutan. Orientasi dapat dilakukan setiap waktu tertentu dan dilakukan oleh petugas arsip untuk membantu dan mengefektifkan waktu petugas. Misalnya Anda, menjadi pengguna yang belum mengetahui tentang sistem kearsipan atau jenis layanan yang ada, Anda harus mengikuti program ini.

Tingkatan pendidikan pengguna yang lebih tinggi diberikan bagi pengguna yang sudah menjadi langganan biasanya berupa penggunaan alat atau sarana bantu yang lebih spesifik. Contoh, Anda sedang melakukan

penelitian dan memerlukan informasi yang lebih fokus dan mendalam maka petugas arsip akan memberikan informasi penggunaan sumber-sumber lain, baik yang terdapat dalam koleksi atau di luar lembaga yang bersangkutan.

Komponen administrasi, mencakup kegiatan atau tugas sehari-hari dalam layanan jasa dan mengelola staf. Tugas administrasi meliputi pencatatan pengguna, peminjaman dan penggunaan bahan, sehingga harus ada sebuah peraturan atau tata tertib dalam pelaksanaan layanan jasa ini.

Berdasarkan ketiga komponen tersebut di atas maka inti dari layanan jasa arsip adalah dipahaminya pertanyaan-pertanyaan penelitian atau informasi yang dibutuhkan dan memberikan jenis arsip yang dimiliki lembaga dari khasanahnya sendiri dan tempat penyimpanan lain yang berhubungan agar dapat digunakan.

B. PENGEMBANGAN KEBIJAKAN DAN PROSEDUR PEMINJAMAN

1. Prosedur Peminjaman Arsip Inaktif oleh Pengguna di Unit Kearsipan

- a. Tentukan pengguna yang boleh mengakses atau meminjam arsip.
- b. Peminjaman arsip harus sepengetahuan unit kerja dan disetujui oleh manajer.
- c. Unit kerja bertanggung jawab melayani pengguna untuk kebutuhan rujukan dalam rangka membuat laporan tahunan atau untuk perencanaan kegiatan berikutnya.
- d. Sarana temu kembali disediakan dalam bentuk hard copy dan pangkalan data yang harus selalu di- perbaharui (*up date*).

2. Prosedur Peminjaman Arsip

- a. Catat judul berkas arsip yang dibutuhkan pada slip peminjaman (dua rangkap) atas persetujuan manajer (Lampiran 3. Slip Peminjaman). Rangkap satu untuk petugas dan rangkap dua untuk pengguna.
- b. Berikan kepada unit kerja.
- c. Unit kerja mencari dalam pangkalan data komputer atau hardcopy (daftar pertelaan arsip yang sudah disediakan) dan bila sudah diketemukan berikan kepada pengguna.

- d. Cek lama pinjam dan harus kembali, bila peminjaman lebih dari batas waktu yang dianjurkan maka pengguna mendapat teguran agar memperhatikan peraturan tersebut.

3. Prosedur Pencarian Arsip

- a. Cek daftar inventaris arsip atau cek pangkalan data (bila organisasi telah memiliki pangkalan data dalam komputer).
- b. Melalui daftar pertelaan arsip: lihat indeks dan kode klasifikasi yang sesuai dengan permintaan pengguna.
- c. Cek lokasi penyimpanan yang tertera pada label box arsip.
- d. Arsip dinamis aktif yang sudah diketemukan dan diberikan kepada pengguna, maka pada jajaran berkas di filing cabinet diberi penanda bahwa arsip sedang keluar dan dipinjam.

4. Prosedur Pengembalian Arsip

- a. Cek arsip yang dikembalikan dengan catatan pada formulir peminjaman
- b. Bila sudah sesuai maka arsip berkas harus dikembalikan kepada kelompoknya atau tempatnya (boks atau folder).
- c. Penanda yang ada pada jajaran arsip dinamis aktif dicabut dan diberi cek list (V) bahwa dokumen tersebut sudah kembali.
- d. Slip peminjaman harus dikumpulkan pada order peminjaman untuk mengetahui berapa banyak arsip setiap waktu yang disimpan.
- e. Selesai.

Tabel 1.3
Contoh Slip Peminjaman Arsip

SLIP PEMINJAMAN
Nama peminjam : Unit Kerja: Keperluan: Tanggal Pinjam Diketahui oleh Manajer
Judul berkas arsip yang dipinjam (berikan deskripsi isi ringkas): Petugas yang meminjamkan

Lama Pinjam Diketahui oleh Unit kerja
Tanggal kembali Pengguna yang mengembalikan Petugas yang menerima kembali
Diisi oleh petugas Diberkas kembali pada tanggal Tanggal/tahun



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

- 1) Jelaskan yang dimaksud dengan komponen intelektual!
- 2) Jelaskan yang dimaksud dengan komponen interpersonal dalam layanan arsip!

Petunjuk Jawaban Latihan

- 1) Berdasarkan tujuan kearsipan maka ada beberapa komponen yang terlibat dalam layanan jasa kearsipan, yaitu:

Komponen intelektual: yang tercakup dalam komponen ini adalah menyediakan fasilitas penelitian, melaksanakan penelitian dan pendidikan pengguna. *Untuk memfasilitasi penelitian*, petugas kearsipan membantu pengguna untuk mendapatkan dan mencarikan rekod/arsip yang diperlukan dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Dalam kegiatan ini, maka lembaga arsip menyediakan alat atau sarana temu kembali informasi (*finding aids*). Memfasilitasi penelitian juga, merupakan kegiatan yang membutuhkan interaksi berkelanjutan atau terus-menerus antara petugas dan pengguna melalui proyek penelitian, dan bahkan petugas akan membantu pengguna mencarikan informasi dengan memberi rujukan kepada lembaga lain di luar lembaganya. Artinya, pengguna yang membutuhkan informasi tidak hanya sekali

datang ke lembaga yang bersangkutan, tetapi secara kontinu sampai kegiatan penelitian atau kebutuhan informasinya terpenuhi dalam rangka mencapai tujuannya. *Melaksanakan penelitian*, dalam melayani pengguna secara otomatis petugas itu sendiri akan melakukan penelitian dengan cara mempelajari tentang lembaga induk dan sejarah pencipta rekod, mengerti fungsi dan bentuk rekod, menempatkan alat atau sarana temu kembali dan konteksnya, menempatkan informasi lainnya yang tidak dapat dilakukan sendiri dan memberikan informasi kepada pengguna. Artinya, dengan membantu pengguna melaksanakan penelitian maka otomatis petugas harus menambah pengetahuannya untuk mengerti dan membantu peneliti terutama pengetahuan tentang lembaga di mana petugas itu bekerja. *Pendidikan pengguna*, kegiatan ini dilakukan untuk penggunaan dan pemanfaatan yang terbaik terhadap arsip, yaitu dengan cara memasyarakatkan arsip kepada pengguna. Pelaksanaan kegiatan ini dapat berupa kegiatan *workshop*, orientasi tentang kearsipan, pemutaran film dan lain sebagainya. Contoh: Anda merupakan pengguna yang belum terbiasa dan mengerti tentang program kearsipan maka lembaga arsip akan memberikan informasi secara umum tentang program kearsipan atau tentang kearsipan itu sendiri.

- 2) Komponen interpersonal adalah adanya komunikasi dan interaksi yang baik antara petugas dan pengguna arsip. Karena dalam melakukan penelitian antara petugas dan pengguna berbeda persepsi atau harapan, sehingga dalam hal ini, harus dijalin komunikasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.



RANGKUMAN

Dalam layanan jasa ada pengertian akses yang terdiri dari akses intelektual, akses legal, dan akses fisik. Akses biasanya merujuk pada kegiatan untuk mendapatkan arsip atau penyediaan arsip oleh lembaga dengan menggunakan sarana atau temu kembali informasi. Dari uraian dan contoh yang diberikan pada kegiatan belajar satu ada tiga faktor yang terlibat dalam akses dan layanan jasa yaitu: peneliti yang membutuhkan atau mencari informasi; arsipnya sendiri (khasanah) yang dimiliki oleh lembaga; serta petugas arsip yang melayani pengguna.

Peneliti akan mencari informasi yang berkaitan dengan kebutuhannya baik untuk menulis laporan atau melakukan satu

penelitian. Informasi akan dicari dalam khasanah arsip yang dimiliki oleh lembaga arsip. Agar arsip yang dibutuhkan mudah ditemukan kembali maka lembaga harus menyediakan sarana atau alat bantu temu kembali informasi. Dalam sarana ini biasanya ditunjukkan di mana informasi tersebut diletakkan atau disimpan.

Sehubungan dengan kegiatan akses arsip yang dilindungi undang-undang, maka pelayanan atau penyediaan informasi, diperlukan satu kebijakan dan persyaratan administrasi agar kegiatan ini mencapai tujuannya. Persyaratan administrasi yang paling utama adalah pembuatan formulir permintaan pinjam bahan-bahan arsip.



TES FORMATIF 3

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Yang termasuk dalam komponen intelektual adalah
 - A. melakukan penelitian
 - B. menyediakan fasilitas untuk melakukan penelitian
 - C. komunikasi dengan petugas arsip
 - D. semua jawaban benar

- 2) Akses akan memberikan kondisi
 - A. istilah dan kondisi ketersediaan rekod atau informasi yang dipelihara oleh arsip untuk digunakan oleh peneliti atau pengguna lainnya
 - B. bahwa pengguna tidak diizinkan untuk mencari arsip
 - C. adanya program untuk mengamankan arsip
 - D. semua jawaban benar

- 3) Jasa rujukan (*reference*) merupakan
 - A. kegiatan yang memfasilitasi dan melayani pengguna atau peneliti
 - B. pengguna dapat menggunakan arsip atau rekodnya
 - C. harus ada kesepakatan
 - D. semua jawaban benar

- 4) Dalam pengelolaan akses diperlukan
 - A. persyaratan administrasi
 - B. persyaratan intelektual
 - C. persyaratan ruangan
 - D. semua jawaban benar

- 5) Komponen administrasi dalam layanan jasa berarti
 - A. pendidikan pengguna
 - B. melakukan penelitian
 - C. adanya ruang peminjaman dan tata tertib peminjaman
 - D. semua jawaban benar

- 6) Komponen interpersonal merupakan
 - A. adanya fasilitas
 - B. memberikan formulir peminjaman
 - C. komunikasi antara petugas arsip dengan pengguna
 - D. semua jawaban benar

- 7) Persyaratan administrasi adalah
 - A. penyediaan layanan jasa dengan fasilitasnya
 - B. adanya peraturan administrasi
 - C. penggunaan jadwal
 - D. semua jawaban benar

- 8) Perbedaan layanan arsip dan layanan perpustakaan adalah
 - A. perpustakaan menggunakan sistem terbuka
 - B. arsip harus ada dasar hukum dan kebijakan dalam pelayanannya
 - C. perpustakaan hanya memberi pinjam buku
 - D. semua jawaban benar

- 9) Sarana temu kembali membantu dalam
 - A. menemukan kembali arsip yang dibutuhkan
 - B. memberikan lokasi simpan
 - C. diperlukan oleh pengguna untuk membantu dalam mencari kebutuhannya
 - D. semua jawaban benar

- 10) Jenis layanan yang disediakan pada arsip adalah
 - A. reprografi dan pinjam arsip
 - B. memberikan pinjam ruangan
 - C. mengizinkan untuk mencari sendiri
 - D. semua jawaban benar

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 3 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Kegiatan Belajar 3.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan modul selanjutnya. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Kegiatan Belajar 3, terutama bagian yang belum dikuasai.

Kunci Jawaban Tes Formatif

Tes Formatif 1

- 1) C, penyusutan arsip
- 2) C, kegiatan penelusuran melalui permintaan pengguna mengenai arsip yang dibutuhkannya
- 3) A, akses yang merujuk pada proses identifikasi dan penempatan arsip, yang mengandung dan memiliki informasi berguna untuk memecahkan masalah
- 4) A, penggunaan terbatas terhadap arsip sangat ditentukan oleh hukum dan peraturan yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi dan hak privasi
- 5) C, memberikan fasilitas penggunaan bahan/materi yang unik dalam lembaga dan memberikan bimbingan untuk membantu masyarakat tentang masalah-masalah yang dihadapi

Tes Formatif 2

- 1) D, semua jawaban benar
- 2) B, *avocational user*
- 3) A, bagaimana mereka mencari informasi dan jenis pertanyaan yang diajukan
- 4) B, penggunaan secara tidak langsung
- 5) C, penggunaan langsung
- 6) D, semua jawaban benar
- 7) A, diberi orientasi
- 8) B, ahli silsilah
- 9) C, staf lembaga induk
- 10) B, sejarawan

Tes Formatif 3

- 1) B, menyediakan fasilitas untuk melakukan penelitian
- 2) A, istilah dan kondisi ketersediaan rekod atau informasi yang dipelihara oleh arsip untuk digunakan oleh peneliti atau pengguna lainnya
- 3) D, semua jawaban benar
- 4) A, persyaratan administrasi
- 5) C, adanya ruang peminjaman dan tata tertib peminjaman

- 6) C, komunikasi antara petugas arsip dengan pengguna
- 7) D, semua jawaban benar
- 8) B, arsip harus ada dasar hukum dan kebijakan dalam pelayanannya
- 9) D, semua jawaban benar
- 10) A, reprografi dan pinjam arsip

Daftar Pustaka

- Bradsher, J.G. 1998. *Managing Archives and Archival Institutions*. Chicago: Chicago Press.
- Penn, I. 1996. *Record Management Handbook*. 2nd. Ed. Aldershot: Gower.
- Pugh, M. Jo. 1992. *Providing Reference Service for Archives and Manuscripts*. Chicago: The ASA.