

Terobosan Baru Pelayanan Arsip Melalui Pengarsipan Digital Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Klaten

Diana Ayu Puspita Sari^{1*}, Dedi Kusmana²

¹ Kementerian Dalam Negeri; dianaayupuspitasari03@gmail.com

² Institut Pemerintahan Dalam Negeri; dedi_kusmana@ipdn.ac.id

* Correspondence: dianaayupuspitasari03@gmail.com; Jl. Medan Merdeka Utara No.7, Jakarta Pusat, Indonesia

Received: 04-12-2025; Accepted: 19-12-2025; Published: 24-12-2025

Abstrak: Arsip berguna untuk menjamin kepentingan negara dan keperdataan masyarakat melalui pengelolaan, pemberdayaan, pemanfaatan, dan pelayanan publik kearsipan yang terpercaya serta autentik. Dalam pelayanan arsip Pemerintah Kabupaten Klaten menerapkan terobosan baru untuk mewujudkan inovasi dalam layanan arsip masyarakat sebagai langkah pengelolaan sekaligus pelestarian arsip. Program inovasi kearsipan yang dikenal dengan nama Titip Bandaku (Titip Berkas Arsip Digitalku) dilaksanakan melalui proses alih media arsip ke bentuk digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan terobosan baru pelayanan kearsipan dalam perlindungan dan penyelamatan arsip. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan pelaksanaan inovasi baru dalam layanan arsip Titip Bandaku, yang berlandaskan pada konsep inovasi menurut Lembaga Administrasi Negara (2017), dalam penelitian ini peneliti menetapkan tujuh informan yang merupakan sumber data yang dianggap memahami dan relevan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan terobosan kreatifitas pelayanan arsip Titip Bandaku Dapat memperlihatkan adanya inovasi dalam layanan kearsipan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi untuk melindungi serta menyelamatkan arsip, terutama dari ancaman bencana. Dalam kreativitas terobosan pelayanan melalui titip bandaku memiliki beberapa kemudahan pelayanan arsip bagi masyarakat untuk perlindungan dokumen- dokumen pentingnya melalui pengalihmediaan sebagai upaya meminimalisir kehilangan dokumen penting. Program Titip Bandaku dilaksanakan dengan sistem jemput bola, dimana petugas mendatangi lokasi yang telah ditentukan untuk mendapatkan pelayanan kearsipan sehingga mempermudah pelayanan dan menunjukkan adanya kebaruan. Sebagai tindak lanjut rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah Dinas Perpustakaan dan Arsip diharapkan membentuk tim khusus Program Titip Bandaku, meningkatkan sosialisasi dan pemahaman masyarakat, memperluas jangkauan pelayanan dengan menjalin kolaborasi dengan pihak Desa tentang program Titip Bandaku.

Kata Kunci: Terobosan; Pelayanan Kearsipan; Titip Bandaku.

***Abstract:** Archives are useful for ensuring the interests of the state and civil society through the management, empowerment, utilization, and public services of archives that are trusted and authentic. In archival services, the Klaten Regency Government implements new breakthroughs to realize innovation in public archive services as a step in managing and preserving archives. The archival innovation program known as Titip Bandaku (Titip Berkas Arsip Digitalku) is implemented through the process of converting archive media to digital form. This study aims to determine the extent to which the implementation of new breakthroughs in archival services in the protection and rescue of archives. This study applies a qualitative descriptive method to describe the implementation of new innovations in the Titip Bandaku archive service, which is based on the concept of innovation according to the State Administration Institute (2017). In this study, the researcher determined seven informants who were data sources who were considered to understand and be relevant in this study. The research results show that with the breakthrough creativity of the Titip Bandaku archive service, it can demonstrate innovation in public archival services through the use of technology to protect and save archives, especially from the threat of disasters. In the breakthrough creation of services through Titip Bandaku, there are several conveniences of archival services for the public to protect important documents through media transfer as an effort to minimize the loss of important documents. The Titip Bandaku program is implemented using a door-to-door system, where officers visit designated locations to obtain archival services, thereby facilitating service and demonstrating innovation. As a follow-up to the recommendations from the results of this study, the Library and Archives Service is expected to form a special team for the Titip Bandaku Program, increase public outreach and understanding, expand the reach of services by collaborating with the Village regarding the Titip Bandaku program.*

Keywords: Breakthrough; Archives Services; Titip Bandaku.

1. Pendahuluan

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengatur pembagian urusan pemerintah pusat dengan daerah terdapat 38 urusan yang harus diselenggarakan tanpa terkecuali. Salah satu urusan tersebut berkaitan dengan karsipan yang tertuang dalam pasal 12 ayat 2 huruf r. Menurut Irawan & Gunarto (2018:5) menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan urusan pemerintah, tentu saja akan menghasilkan arsip yang perlu dikelola dan semakin lama akan semakin bertambah jumlahnya. Lembaga Karsipan diperlukan untuk bertanggung jawab dalam pengelolaan arsip baik arsip negara, lembaga, maupun perorangan. Arsip Nasional Republik Indonesia merupakan lembaga pemerintah nonkementerian yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan karsipan baik nasional maupun daerah. Oleh karena itu pengelolaan dan pelayanan arsip juga merupakan tanggungjawab pemerintahan daerah untuk turut serta dalam peningkatan pelayanan karsipan khususnya dalam pelayanan karsipan yang rawan dalam penyelamatan arsip seperti pada daerah yang rawan bencana seperti di Kabupaten Klaten Era distrupsi dan Globalisasi membuat teknologi berkembang sangat pesat dan memberikan dampak positif dalam kehidupan seperti di bidang pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yang berbasis digital.

Kreasi dalam pelayanan publik berbasis digital pada Dinas Karsipan Kabupaten Klaten merupakan terobosan dalam transformasi layanan karsipan menuju tata kelola pemerintahan yang gesit (*agile governance*) lebih modern, efektif dan efisien, serta transparan. Dengan penerapan teknologi, Informasi informasi (TIK), Dinas Karsipan Kabupaten Klaten dapat mengoptimalkan proses pengelolaan arsip secara elektronik mulai dari penciptaan, penyimpanan, hingga penyajian informasi arsip secara digital yang berbasis teknologi, sehingga dapat mempermudah, dan mempercepat akses layanan bagi masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan instansi pemerintah. Digitalisasi arsip ini juga sangat mendorong efisiensi waktu dan biaya, meminimalkan risiko kehilangan dokumen fisik, serta meningkatkan akuntabilitas dan keamanan data masyarakat. Selain itu, inovasi ini menjadi bentuk nyata pemerintah dan komitmen Dinas Karsipan kabupaten Klaten dalam mendukung implementasi pemerintahan digital (*e-government*) dan memberikan pelayanan publik yang responsif, adaptif, serta berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan pengguna (masyarakat) di era transformasi digital sekarang ini.

Terwujudnya *Good Governance* menjadi salah satu hasil dari pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan pemerintahan melalui elektronik memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke kantor yang berwenang.

Lembaga pemerintah baik pusat maupun daerah dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien berbasis teknologi. Berbagai gagasan untuk merubah cara atau kebiasaan lama perlu dikembangkan pemerintah melalui inovasi pelayanan publik seperti bidang kearsipan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Klaten yang mana Kabupaten Klaten terletak di kawasan yang rentan terhadap erupsi Gunung Merapi, sehingga wilayah ini berisiko mengalami kerusakan, kehilangan, maupun penyalahgunaan arsip negara. Oleh karena itu, diperlukan upaya perlindungan dan penyelamatan arsip yang dilakukan secara cepat, tepat, serta memberikan manfaat bagi masyarakat melalui program inovasi kearsipan sebagai solusi atas permasalahan tersebut.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten memanfaatkan teknologi untuk menciptakan inovasi dalam layanan arsip masyarakat sebagai bentuk pengelolaan sekaligus penyelamatan arsip, terutama bagi yang terdampak bencana. Dari upaya tersebut lahirlah program kearsipan Titip Berkas Arsip Digitalku (Titip Bandaku) yang diwujudkan melalui proses alih media arsip ke dalam bentuk dokumen digital. Menurut Em Zul Fajri & Ratu Aprilia Senja (mengutip Harvey, 1993) alih media sebagai pengalihan informasi arsip dari media konvensional ke media elektronik yang secara hukum diperlakukan sama dengan dokumen asli. Berdasarkan Peraturan Bupati Klaten Nomor 8 Tahun 2021 tentang Program Inovasi Titip Bandaku menjelaskan bahwa Titip Berkas Arsip Digitalku atau yang biasa disingkat “Titip Bandaku” merupakan program perlindungan dan penyelamatan arsip masyarakat di wilayah Kabupaten Klaten baik yang berpotensi bencana maupun tidak berpotensi.

Program terobosan alih media ini menjadi program terobosan pelayanan publik unggulan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten yang diresmikan pada bulan Januari 2019. Proses pelaksanaan dalam program ini dilakukan dimulai dengan koordinasi dan kolaborasi antara dinas terkait dengan *stakeholder* lainnya untuk menentukan lokasi sebagai objek pengarsipan, sosialisasi kepada warga setempat melalui perangkat desa, dan dilaksanakannya program alih media tersebut oleh dinas terkait. Dokumen yang sudah dialihmediakan kemudian diautentifikasi sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terkait keabsahannya.

Program terobosan arsip digital ini dilakukan sebagai upaya meminimalisir kehilangan dokumen penting maupun dokumen berharga yang dipuyai oleh warga masyarakat. Dalam implementasinya program Titip Bandaku dilaksanakan dengan keliling dan sistem jemput bola, dimana petugas mendatangi lokasi yang telah ditentukan untuk mendapatkan pelayanan kearsipan. Sistem jemput bola sangat memudahkan warga masyarakat dalam memanfaatkan

digitalisasi pengarsipan dokumen penting dan berharga karena masyarakat tinggal menunggu jadwal yang sudah ditentukan oleh dinas perpustakaan dan karsipan, sehingga Program Titip Bandaku ini mampu mengantarkan Kabupaten Klaten memperoleh peringkat enam terbaik dalam ajang lomba karsipan Tingkat Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2019.

Prioritas program digitalisasi arsip titip bandaku lebih difokuskan pada daerah Kawasan Rawan Bencana (KRB) di Kabupaten Klaten khususnya daerah-daerah yang terdampak dan rawan erupsi gunung merapi. Berdasarkan data progress capaian dokumen yang dialihmediakan melalui program Titip Bandaku mengalami peningkatan sejak tahun 2020 sampai dengan akhir tahun 2024. Hal ini menggambarkan bahwa dari segi kesadaran masyarakat terdapat peningkatan kesadaran syarikat terhadap pentingnya mengelola arsip, terbukti dengan antusias masyarakat yang berbondong-bondong untuk memanfaatkan program ini. Namun kalau melihat dari target capaian program titip bandaku yang ditetapkan adalah 35424 dokumen baru pada tahun 2024 mencapai 15.156 dokumen (42,40 %) dokumen yang telah dialih mediakan (Dispersip KBUPten Klaten).

Data capaian alih media dokumen melalui program Titip Bandaku di KRB III Gunung Merapi, sebagai berikut:

Tabel 1. Data Alihmedia Dokumen

Tahun	Jumlah Dokumen	Jumlah KK	Persentase Capaian (%)	Target Capaian
2019	1120	114	3,16	35424
2020	2322	230	6,5,5	
2021	4350	435	12,27	
2022	7672	756	21,65	
2023	9737	963	27,48	
2024	15,156	1052	42,40	

Catatan: Alihmedia daerah prioritas KRB III Kecamatan Kemalang

Sumber: Dinas perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Klaten

(Diolah oleh Peneliti, 2024)

Dilansir dari *News Real Klaten* (2024) Dinas Perpustakaan dan Karsipan Daerah sebagai OPD pelaksana pada awal mula program terobosan pelayanan karsipan digital alih media mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaan program seperti kurangnya sarana dan prasarana serta sumber daya manusia. Sehingga program Titip Bandaku masih belum berjalan lancar karena adanya kendala baik peralatan atau teknisnya. Jumlah sarana dan prasarana

seperti *scanner* dan laptop yang digunakan hanya satu unit dengan jam operasional pukul 09.00–15.00. Hal ini menyebabkan pelaksanaan terhambat dan target pelayanan alih media arsip rata-rata 20 sampai dengan 25 KK per hari. karena data jumlah pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten hanya 28 orang untuk mengakomodasi tugas bidang arsip dan perpustakaan. Sehingga program terobosan alih media arsip digital mengalami keterbatasan tidak memenuhi target yang diharapkan. Namun secara berangsur program tersebut semakin meningkat berdasarkan data dari *news real* Klaten 2024 dapat data jumlah Dokumen yang Terdigitalisasi pada tahun 2024 mencapai lebih dari 5.419 dokumen milik warga dari Penerima Manfaat sekitar 539 Kepala Keluarga (KK) di wilayah KRB III, dengan jadwal secara tentative yang diumumkan melalui desa yang akan dijadikan lokasi pelaksanaan alih media arsip juga disampaikan pada website resmi atau media social pemerintah daerah dengan menggunakan sistem jemput bola.

Dalam Penelitian yang kami lakukan pada prinsipnya adalah melihat pelaksanaan sebuah terobosan baru pelayanan publik yang berbeda kontek yakni sebuah kreasi inovasi program Titip Bandaku yang merupakan program pemerintah daerah Kabupaten Klaten Melalui Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Klaten, dilakukan upaya pengamanan, perlindungan, dan penyelamatan arsip masyarakat dari ancaman bencana. Selain itu, pengukuran keberhasilan program ini mengacu pada konsep inovasi pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2017). Konsep tersebut dipahami sebagai proses pengembangan serta penerapan ide, teknologi, atau metode baru yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas layanan publik. Instrumen penilaian terdiri atas dua dimensi, yaitu dimensi hasil keluaran (output) dengan indikator kebaruan dan produktivitas, serta dimensi dampak keberlanjutan (outcome).

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan rancangan studi kasus untuk menelusuri terobosan inovasi baru dalam pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif ini karena bertujuan ingin menggali pemahaman secara lebih mendalam terkait implementasi terobosan inovasi baru Titip Bandaku, yang didasarkan pada teori inovasi Lembaga Administrasi Negara (2017). Teori tersebut mencakup dua dimensi, yakni hasil keluaran (output) dan dampak berkelanjutan (outcome), dengan masing-masing dimensi memiliki dua indikator.

Dimensi output memiliki dua indikator yaitu kebaruan dan produktif sedangkan dimensi outcome memiliki dua indikator yaitu berdampak dan berkelanjutan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan teknik wawancara mendalam yaitu Wawancara semi-terstruktur untuk memberikan fleksibilitas kepada peneliti dalam menggali informasi berbagai perspektif terkait terobosan baru pelayanan karsipan titip berkas arsip digitalku (titip bandaku) di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Klaten didukung dengan pengamatan langsung di lapangan dan studi dokumentasi untuk mengamati dan mencatat langsung dan mendapatkan data yang akurat dan validitas data penelitian dengan menyediakan bukti-bukti pendukung, informan yang dijadikan sebagai sumber informasi sejumlah tujuh orang informan yaitu jajaran Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten, dan sekretarisnya dari Tim Pelaksanaan Program titip berkas arsip digitalku (Titip Bandaku), Kepala Desa Pelaksana Program titip berkas arsip digitalku (Titip Bandaku) dan Pihak masyarakat pengguna Program ini. Selanjutnya data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi kami dianalisis dengan analisis naratif.

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti ingin menganalisis, dan menggambarkan inovasi terobosan baru pelayanan arsip melalui program titip berkas arsip digitalku (Titip Bandaku) di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Klaten menggunakan konsep teori inovasi pelayanan publik dari Lembaga Administrasi Negara (2017) yang menyatakan bahwa inovasi memiliki instrumen yang terdiri dari 2 (dua) dimensi, yaitu dimensi keluaran (*output*) dengan dua indikator kebaruan dan produktif serta dimensi berdampak dan berkelanjutan (*outcome*).

3.1 Keluaran (*Output*)

Output merupakan hasil dari pelaksanaan terobosan baru (inovasi) pelayanan publik yang dapat dirasakan, dibuktikan, dimanfaatkan, dan dilihat oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini berarti bahwa Inovasi dapat dikatakan baik apabila dalam pelaksanaannya pengguna inovasi dapat merasakan secara nyata keberadaannya. Selain itu dapat dinilai dari seberapa besar inovasi dapat memberikan dampak dan keberlanjutan yang dapat menjadi pembeda dari layanan lainnya. Hasil (*output*) yang baik menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2017), konsep teori inovasi pada dimensi output mencakup dua indikator, yakni kebaruan dan produktivitas. Adapun hasil analisis peneliti terhadap program inovasi Titip Bandaku adalah sebagai berikut:

3.1.1 Kebaruan

Kebaruan dalam inovasi pelayanan publik harus mampu timbul melalui keunikan, jenis layanan yang baru dari sebelumnya, pada sebelumnya bahwa pelayanan karsipan hanya mengandalkan kesadaran masyarakat yang hanya peduli pada dokumen mengarsipkan secara mandiri sehingga layanan karsipan tidak mampu memberikan layanan dan pengamanan arsip terbaik untuk masyarakat yang merupakan kewajiban pemerintah dalam melindungi dokumen penting bagi masyarakat, setelah adanya inovasi layanan inovasi Titip Bandaku perlakan-lahan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengamanan arsip dan penyimpanan dokumen menjadi lebih baik, dengan adanya terobosan baru dalam pelayanan karsipan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Karsipan menunjukkan adanya perubahan peningkatan kualitas pelayanan karsipan, baik dari kesiapan petugas dalam memberikan layanan, informasi layanan yang mudah diperoleh, persyaratan layanan yang sederhana, proses layanan yang cepat, dan penggunaan teknologi informasi dalam layanan sehingga dapat menghasilkan perbaikan dalam pelayanan. Pemerintah Kabupaten Klaten bersama Dinas Perpustakaan dan Karsipan menciptakan terobosan layanan baru dalam rangka perlindungan dan pengamanan penyelamatan arsip di daerah kawasan rawan bencana (KRB) dengan memanfaatkan perkembangan inovasi teknologi digitalisasi.

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

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

Adapun prosedur pelaksanaan alihmedia arsip Program Titip Bandaku sebagai berikut:

1. Pendaftaran, masyarakat yang hendak melakukan alihmedia mendaftarkan diri dengan membawa identitas sebagai bukti kepemilikan dari dokumen yang dibawa. Identitas akan digunakan dalam pembuatan berita acara Titip Bandaku.
2. Identifikasi arsip vital, proses ini dilakukan oleh arsiparis untuk melihat keadaan dan kelayakan arsip yang akan dialihmediakan. Arsiparis hanya menerima arsip yang masih dapat terbaca dan keadaan masih baik.
3. Alih media arsip, proses ini dilakukan dengan cara scanning dokumen dengan *scanner*.
4. Pembuatan berita acara, terdapat dua lembar berita acara yang ditandatangani oleh pihak yang berwenang untuk menjadi arsip pelaksanaan.
5. Penyerahan arsip, arsip yang telah berhasil dialihmediakan diserahkan kembali kepada pemilik.
6. Autentikasi, hal ini dilakukan dengan pemberian tanda dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang menjadi tanda bahwa dokumen tersebut sah dan sesuai dengan kepemilikannya.
7. Pembuatan daftar arsip digital, hal ini dilakukan dengan mendata arsip apa saja yang dibawa oleh masyarakat untuk dialihmediakan agar dokumen tidak tercecer dan disimpan sesuai kepemilikannya.
8. Penyimpanan, penyimpanan dilakukan di laptop petugas untuk diolah dan disimpan sesuai dengan folder waktu pelaksanaan program.
9. *Upload* arsip digital, arsip yang telah diautentikasi kemudian *diupload* dalam *owncloud* dan masyarakat akan mendapatkan link hak akses yang dikirm dalam bentuk surat beramplop dalam kurun waktu satu bulan.

Program terobosan inovasi baru Titip Bandaku memiliki kebaruan dalam penyelamatan arsip masyarakat. Kebaruan ditunjukan karena Titip Bandaku menjadi program pertama penyelamatan arsip masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dengan mengalih mediakan arsip menjadi dokumen arsip digital dalam rangka pengamanan dan perlindungan arsip masyarakat dari bencana dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki dinas.

3.1.2 Produktif

Program terobosan dalam inovasi pelayanan publik harus mampu memberikan peningkatan perbaikan layanan melalui pemberian layanan yang cepat, tepat dan terukur, produk layanan yang sesuai kebutuhan, standar minimal layanan yang meningkatkan kualitas

pelayanan, akuntabilitas pelayanan dan transparansi layanan. Produktif yang dimaksud dalam pelaksanaan inovasi Titip Bandaku ditunjukkan melalui peningkatan perbaikan pelayanan, penyadaran kepada masyarakat akan pentingnya arsip dokumen penting dan berharga serta dapat merubah pola fikir dan paradigma baik dari petugas pelayanan yang mempunyai *mindset* bahwa tugas pemerintah adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya serta dengan adanya terobosan baru inovasi ini juga selain membantu masyarakat dalam perlindungan dan pengamanan dokumen juga memberikan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengarsipan dokumen berharga yang merupakan asset bagi masyarakat sehingga dalam keadaan posisi daerah rawan bencana yang sewaktu-waktu terjadi bencana keamanan dokumen berharga milik masyarakat sudah terjaga dengan baik dan masyarakat tidak khawatir serta pemerintah sebagai pelayan masyarakat sudah terhindar dari beban tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat dalam perlindungan arsip penting masyarakat.

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

PROSEDUR TITIP BANDAKU (TITIP BERKAS ARSIP DIGITALUKU)

No	AKTIVITAS	PELAKSANA			Waktu	MUTU BAKU	KET
		Kep Desa/Pibt Struktural	Arsiparis/Petugas Administrasi	Persyaratan/ Peralatan			
1	Koordinasi dengan pemerintah Kecamatan dan pemerintah desa untuk memberitahukan jadwal dan tempat pelaksanaan			- Telepon/ Kendaraan Dinas	5-120 menit	- Kesepakatan badan tempat pelaksanaan Titip Bandaku	
2	Membuat surat Pemberitahuan Kepada pemerintah Kecamatan dan Pemerintah Desa dan ditandatangani Pejabat Struktural			- Komputer - Printer - ATK	10 menit	- Surat Pemberitahuan	
3	Zonidasi Surat			- Email - Kendaraan	5-120 menit	- Surat telah disampaikan ke Pemerintah Kecamatan dan Desa	
4	Persiapan set peralatan, set kendaraan, pesen snack, makanan minuman untuk warga masyarakat			- Komputer - Scanner - Printer - ATK - Kebutuhan	60 menit	- Peralatan siap, snack, makanan minuman sudah disiapkan	
5	Pelaksanaan: <ul style="list-style-type: none"> a. Pendataan dan pemberian nomor arsip (pengguna diberikan snack, makanan minuman) b. Identifikasi Arsip Vital dan Pengguna c. Scan Arsip menjadi arsip digital d. Pembuatan dan penandatanganan berita acara oleh pejabat struktural dan pengguna e. Cek dan perbaikan risik arsip serta berita acara kepada pengguna 			- Komputer - Scanner - Printer - ATK	15-30 menit	<ul style="list-style-type: none"> - Arsip digital - Berita Acara - File Arsip dan berita acara telah diserahkan kepada pengguna 	
6	Simpan Arsip Digital: <ul style="list-style-type: none"> a. Autentikasi b. Rename arsip c. Simpan arsip d. Scan arsip e. Back up arsip digital, dan upload ke cloud 			- Komputer - Internet - Printer - ATK	20 menit 10 menit	<ul style="list-style-type: none"> - Arsip digital telah diidentifikasi - Data arsip digital - Arsip digital telah disimpan, di back up dan di upload di cloud 	
7	Arsip digital siap digunakan oleh yang berhak, bisa secara offline maupun online			- Surat perintahan akses dan identitas diri bagi yang akses secara offline - Komputer, internet dan link bagi yang akses secara online	5-10 menit	- Arsip digital bisa diakses dan digunakan	

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

Gambar 1. SOP Program Titip Bandaku

SOP pelaksanaan Titip Bandaku menerangkan terkait pelaksanaan mulai dari koordinasi hingga penggunaan akses dokumen oleh masyarakat. Antusias masyarakat untuk berpartisipasi dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah dokumen yang dialihmediakan. Masyarakat

hadir dengan membawa setumpuk dokumen seperti sertifikat, ijazah, KTP hingga kartu BPJS/KIS.

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

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

3.2 *Outcome*

Outcome merupakan hasil dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang mampu memberikan manfaat, dampak atau perubahan bagi pengguna layanan. Hal ini berarti dalam pelaksanaan program inovasi Titip Bandaku harus mampu memberikan outcome yang baik kepada masyarakat. Masyarakat harus dapat merasakan manfaat dan perubahan setelah adanya inovasi tersebut. Program inovasi diciptakan karena adanya tujuan yang hendak dicapai dan menguntungkan bagi masyarakat. Upaya untuk menghasilkan outcome program Titip Bandaku yang baik didukung oleh dua indikator yang harus terpenuhi, yaitu program Inovasi Titip Bandaku yang berdampak dan berkelanjutan.

3.2.1 Berdampak

Hasil inovasi pelayanan publik harus mampu memberikan dampak atau manfaat untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat melalui inovasi tersebut dalam penyelesaian masalah, pelayanan yang sesuai dengan harapan, ketersediaan layanan secara inklusif, dan layanan yang terpusat. Begitu pula dengan pelaksanaan inovasi Titip Bandaku yang harus berdampak atau bermanfaat bagi masyarakat. Masyarakat merasa aman

dan menghilangkan kecemasan terkait dokumen mereka. Gunung merapi yang erupsi secara tiba-tiba dan seketika menghilangkan dokumen fisik mereka, dengan adanya arsip digital Titip Bandaku mereka lebih mudah mengurus kembali surat tersebut. Masyarakat lain menambahkan bahwa mereka tidak sempat untuk menscaning semua dokumen mereka secara pribadi dengan adanya Titip Bandaku memberikan kemudahan jika kehilangan dapat meminta link akses ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan secara langsung.

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

3.2.2 Berkelanjutan

Pengertian berkelanjutan dalam suatu terobosan baru sebuah inovasi dapat diartikan bahwa adanya sebuah keberlanjutan dengan indikator mampu bertahan, terlaksana, dan berkembang dengan dukungan anggaran, organisasi pelaksana, dan hukum yang mendasari inovasi. Adanya kolaborasi dengan peran pihak swasta, partisipasi masyarakat, konsisten, perbaikan pelayanan, dan responsif terhadap aduan masyarakat dalam suatu inovasi gagasan baru.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan selalu berupaya untuk menyempurnakan program terobosan baru inovasi Titip Bandaku melalui perbaikan peningkatan pelayanan, sarana prasarana, dan kemampuan sumber daya petugas. Pelaksanaan program Titip Bandaku dilakukan secara langsung oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Kerjasama dengan pihak ketiga belum dilakukan untuk membantu kelancaran pelaksanaan program. Hanya ada koordinasi antara pihak Dinas dengan beberapa Organisasi Pemerintahan Daerah (OPD) seperti Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Dinas Komunikasi dan Informasi, dan Pemerintah Kecamatan/Desa/Kelurahan di Kabupaten Klaten. peneliti di lapangan diperoleh data terkait dengan anggaran dan perbaikan pelayanan serta sarana dalam pelaksanaan Titip Bandaku. perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan bagi

masyarakat yang mengikuti program alih media dokumen selain pelayanan administrative juga disediakan jamuan snack dan minuman bagi masyarakat serta sarana penunjang dengan penambahan unit *scanner*. Penambahan *scanner* menjadi langkah dinas untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat dan efektif serta peningkatan kualitas layanan. Masyarakat yang antusias mengalihmediakan dokumen yang berbentuk buku seperti sertifikat memerlukan *scanner* yang khusus sehingga ada penambahan *scanner type plustek Opticbook A 300* yang berkapasitas tinggi yaitu scanner flatbed khusus buku ukuran besar (A3) dan dapat memindai halaman A3 berwarna dalam hitungan detik, termasuk fitur perangkat lunak book pavilion untuk konversi format dalam bentuk jpg ataupun Pdf.

Program terobosan inovasi baru Titip Bandaku dapat berkelanjutan dalam penyelamatan arsip masyarakat. Adanya Peraturan Bupati Kabupaten Klaten nomor 8 tahun 2021 tentang Program Inovasi Titip Bandaku yang menjadi acuan dasar hukum pelaksanaan, perbaikan pelayanan dan sarana prasarana, serta anggaran menjadi pendorong pelaksanaan program Titip Bandaku menjadi lebih efektif dan berkelanjutan. Selain itu keberlanjutan program juga dapat dilihat dari perpindahan lokasi yang kini dilaksanakan pada daerah-daerah rawan bencana lainnya seperti daerah rawan banjir dan lain sebagainya sesuai prediksi kondisi dilapangan berdasarkan mitigasi dari dinas terkait.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil kajian dan analisis dengan konsep inovasi pelayanan publik dari Lembaga Administrasi Negara (2017), fakta emfirik dilapangan dan data informasi yang peneliti simpulkan bahwa Pelaksanaan Program terobosan Inovasi baru Titip Bandaku memberikan dampak sangat baik bagi masyarakat serta respon yang positif dari para pengguna layanan titip bandakusebagai upaya perlindungan keamanan dan penyelamatan arsip masyarakat dari dampak bencana khususnya pada daerah kawasan rawan bencana. Penulis menemukan temuan penting yakni pelaksanaan program Titip Bandaku dapat dilaksanakan sesuai dengan kbutuhan masyarakat serta berdampak terhadap keamanan arsip masyarakat. Program yang didukung pemerintah dengan dukungan adanya dasar hukum pelaksanaan program melalui Peraturan Bupati Klaten Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Titip Bandaku serta dukungan sarana dan prasarana. Program Titip Bandaku menjadi wujud komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dalam hal karsipan. Sama halnya dengan temuan dalam penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis bahwa inovasi diciptakan sebagai upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang lebih cepat, tepat,

mudah, murah, efektif, dan efisien dalam rangka mewujutkan kualitas pelayanan publik yang maksimal.

Adanya program terobosan inovasi baru ini juga diharapkan adanya konsistensi dan keberlanjutan secara jangka panjang mampu menjadi inovasi yang bertujuan menyelamatkan dokumen – dokumen penting milik masyarakat di Kawasan Rawan Bencana dan pelaksanaan program semakin meluas sehingga seluruh masyarakat merasakan dampak dari program Titip Bandaku. Inovasi ini juga diharapkan mampu menjadi model inovasi kersipan yang dapat direplikasi oleh daerah lain dalam rangka perlindungan dan penyelamatan dokumen arsip masyarakat. Inovasi pelayanan publik Titip Bandaku memberikan dampak atau manfaat dalam mempercepat peningkatan kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat melalui inovasi tersebut dalam penyelesaian masalah, pelayanan yang sesuai dengan harapan, ketersediaan layanan secara inklusif, dan layanan yang terpusat. Program ini bermanfaat dalam hal perlindungan dan penyelamatan arsip masyarakat dan program ini memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika terjadi kerusakan maupun kehilangan arsip akibat bencana sehingga inovasi ini berdampak pada penyelamatan dokumen arsip masyarakat dan kesadaran masyarakat akan pentingnya arsip, serta keberlanjutan dari inovasi ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan selalu berupaya untuk menyempurnakan program inovasi Titip Bandaku melalui perbaikan pelayanan, sarana prasarana, dan kemampuan petugas. Pelaksanaan program Titip Bandaku dilakukan secara langsung oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Kerjasama dengan pihak ketiga belum dilakukan untuk membantu kelancaran pelaksanaan program, serta dukungan anggaran dalam pelaksanaan dan keberlanjutan program Titip Bandaku in. dalam pembiayaan berdasarkan data yang dapatkan dari dokumen sumber daya Titip Bandaku Dispersip Kabupaten Klaten anggaran program Titip Bandaku dalam operasional menganggarkan sebagai berikut pada tahun 2023 untuk operasional sebesar Rp. 17.540.000 dan pada tahun 2024 sebesar Rp. 18.220.000 dana ini digunakan untuk operasional dan pelayanan bagi masyarakat serta yang membuat arsip digital melalui inovasi Titip Bandaku. Penganggaran itu disediakan dikarenakan melihat antusianya masyarakat dalam program inovasi Tittip Bandaku yang pada awal program tahun 2019 tidak dianggarkan.

3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Berdasarkan analisis dan pengamatan Penulis menemukan faktor penghambat dalam pelaksanaan program terobosan inovasi baru Titip Bandaku, peneliti masih menemukan kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui terobosan inovasi baru alih media dokumen arsif yaitu masih terbatasnya sumber daya manusia termasuk masih kurangnya sarana

prasaranan pendukung program tersebut serta melihat kondisi arsip dokumen masyarakat banyak yang rusak, hal tersebut kami simpulkan berdasarkan hasil analisis yang menyatakan bahwa rasio jumlah personil Dinas Perpustakaan dan Arsip yang berjumlah 28 orang dimana pegawai tersebut mempunyai tugas pokok pekerjaan dikantor sehingga yang melaksanakan program jemput bola hanya delapan orang saja sehingga pelaksanaan program Titip Bandaku hanya dilakukan pada Triwulan 1 dan 4, proses upload dokumen kedalam *own cloud* hingga *link akses* dapat diakses hanya dilakukan oleh satu petugas saja dan hanya didukung sarana utama satu *Scanner Fujitsu Fi-7460*, yang dapat mengakibatkan lambatnya penyerahan link akses kepada masyarakat.

4. Kesimpulan

Penulis menyimpulkan bahwa terobosan inovasi baru alih media arsip digital melalui program Titip Bandaku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten belum terlaksana secara optimal. Sejak diluncurkan pada tahun 2019 hingga 2024, capaian di wilayah KRB III Merapi baru mencapai 42,40% sehingga belum memenuhi target yang ditetapkan. Meski demikian, berdasarkan hasil analisis menggunakan teori inovasi dari Lembaga Administrasi Negara (2017), program ini telah menunjukkan unsur kebaruan, produktivitas, keberlanjutan, serta memberikan dampak positif dalam perlindungan dan penyelamatan arsip masyarakat. Program Titip Bandaku menjadi terobosan baru yang memperbarui layanan karsipan dengan pemanfaatan teknologi yang lebih efektif, baik dalam melindungi arsip dari risiko bencana maupun meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengarsipan dokumen berharga. Selain itu, program ini juga mendorong perubahan pola pikir pegawai dalam memberikan layanan. Namun, terdapat sejumlah kendala yang menghambat pelaksanaan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, minimnya sarana dan prasarana, serta kondisi arsip yang sudah rusak. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Klaten dalam mengatasi faktor penghambat inovasi Titip Bandaku, diantaranya penambahan sumber daya manusia dengan menambah petugas dari bidang lain untuk membantu pelaksanaan jemput bola program Titip Bandaku. perbaikan sarana dan prasarana dengan penambahan *scanner* dan anggaran untuk konsumsi dan operasional, dan penambalan dan penyambungan arsip secara manual oleh arsiparis menjadi langkah sederhana dalam proses identifikasi agar arsip dapat dialihmediakan.

Faktor utama yang membatasi penelitian ini adalah selain faktor koordinasi dengan pihak informan juga durasi pelaksanaan penelitian. Penelitian hanya berlangsung selama dua minggu di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Klaten, sehingga ruang lingkup

pengumpulan informasi dari para informan yang terlibat dalam program Titip Bandaku menjadi terbatas.

Pada penelitian ini masih merupakan temuan awal sehingga penulis berharap bagi para peneliti selanjutnya agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program terobosan inovasi baru alih media titip berkas arsip digital (Titip Bandaku) di Kabupaten Klaten terutama terkait dengan perlindungan dan keamanan data dokumen arsip penting dan berharga yang telah menjadi arsip digital.

5. Daftar Pustaka

- Adewiyyah, H. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website Sikarannuang di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Creswell, J. W. (2009). Qualitative, Quantitative, and Mixed-Methods Research. In *SAGE*. SAGE Publications India. <https://doi.org/10.1128/microbe.4.485.1>
- Dewi, A. T. (2022). *Inovasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Serang*. 1–10. http://eprints.ipdn.ac.id/8544/1/Arfina Tiara Dewi_290719_Inovasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan Pada Masa Pandemi Covid 19 di Kota Serang.pdf
- Dokumen Standar Operasional Prosedur Program Titip Bandaku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten Tahun 2019
- Dokumen Sumber Daya Pelaksanaan Program Inovasi Titip Bandaku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten
- Fauziah, A. dan T. (2022). Inovasi Peningkatan Penyimpanan Arsip Melalui Aplikasi Save Archive di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Kediri. *Publika*, 10, 789–804.
- Irawan, M., & Gunarto, I. (2018). Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan. *Kearsipan*, 13(2).
- Karimi, D. S. Al, & Meirinawati. (2022). Inovasi Program Desa Siap dan Lancip (Layanan Cepat, Empatik, dan Pro Aktif) di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik. *Publika*, 10(4), 1101–1110.
- Lembaga Administrasi Negara. (2017). *Panduan Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Pusat Inovasi Pelayanan Publik.
- Muna, I. M. J., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2021). Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program Ebook dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(1), 61–72. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v3i1.59>

- Nadiatussilmi, N., Hayat, H., & Anadza, H. (2022). Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(6), 946–955. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i6.608>
- News Real. (2019). *Program Titip Bandaku Warga KRB Dikebut, Meski Merapi Sempat Batuk*. News Real. <https://newsreal.id/2019/11/11/program-titip-bandaku-warga-krb-dikebut-meski-merapi-sempat-batuk/>
- Nurlukman, A. D., Chumaedy, A., Suryatman, A. G., & Tangerang, U. M. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (Sabakota) Kota Tangerang Latifah , Cs : Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Universitas Bina Taruna Gorontalo Pengguna Internet di Indonesia Latifah , Cs : Inovasi Pela*. 10, 167–180.
- Pratiwi, M. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Kasus : Motor Pelayanan Lorong Ta*. STIA LAN.
- Syafruddin, S. (2020). *Inovasi Program Lorong Sehat (Longset) Pada Dinas Kesehata Kota Makkasar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Tiara, F. M., & Husna, J. (2018). Analisis Alih Media Arsip Aktif Personal File Untuk Temu Kembali Arsip di Pt Sucofindo Cabang Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(4), 141–150.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Program Inovasi Titip Bandaku
- Zio, O. :, Rahman, A., Zulkarnaini, P. :, Sos, S., & Si, M. (2020). Inovasi Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru. *Jom Fisip*, 7(1), 1–15.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).