

## Implementasi Layanan Pemeliharaan Arsip Keluarga (LAPAK) Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

\* Armadinsyah Ildo<sup>1</sup>, Andriyus<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

<sup>2</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

\*Corresponding Author : [armadinsya17@gmail.com](mailto:armadinsya17@gmail.com)

### Abstrak

Pemeliharaan arsip keluarga merupakan aspek penting dalam menjaga warisan dan sejarah keluarga. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, layanan pemeliharaan arsip keluarga menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Melalui penyelenggaraan layanan ini, kita dapat memastikan bahwa informasi dan dokumen penting tentang keluarga kita terjaga dengan baik, LAPAK merupakan sebuah aplikasi berbasis web yang dirancang dengan tujuan memberikan akses penuh kepada masyarakat dalam hal pemeliharaan arsip keluarga melalui metode enkapsulasi. Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian kualitatif sendiri merupakan metode yang menghasilkan data deskriptif yang berupa tulisan-tulisan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam penelitian ini juga informan diutamakan dan di hargai, sehingga dapat menemukan apa yang dimaksud dengan fakta fenomenologis. Dalam menjalankan program layanan masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh tim pelayanan dan juga masyarakat yang menggunakan layanan, seperti website yang tidak bisa dibuka atau di akses, semua dinas yang terlibat dalam program ini juga jelas, susunan kepemimpinan di layanan ini juga sudah jelas, serta adanya evaluasi yang dilakukan oleh dinas terkait Jumlah sasaran layanan yakni masyarakat kota pekanbaru masih terlalu minim yang menggunakan layanan ini mungkin disebabkan oleh masih kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya arsip. Tim yang ditunjuk sudah melakukan tugas nya dengan baik, hanya saja terkadang terhambat oleh perangkat teknologi atau komputer yang sering mengalami gangguan yang akan menghambat proses digitalisasi arsip.

**Kata Kunci:** Arsip Keluarga, Implementasi, Layanan Pemeliharaan Arsip Keluarga (LAPAK)

### Abstract

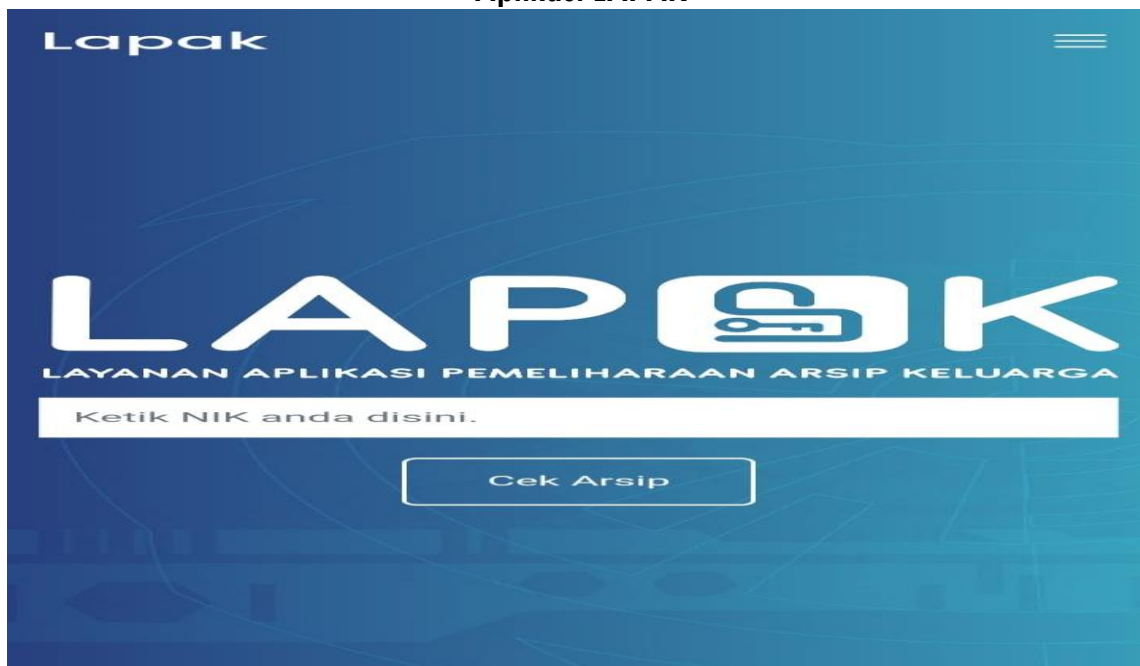
Maintaining family archives is an important aspect of preserving family heritage and history. With the rapid advancement of technology, family archive maintenance services have become an urgent need. By providing these services, we can ensure that important information and documents about our family are well-protected. LAPAK is a web-based application designed with the aim of providing full access to the public in terms of maintaining family archives through the encapsulation method. This research uses a descriptive survey type with a qualitative method. Qualitative research itself is a method that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observed behavior. In this study, informants were prioritized and valued, allowing for the discovery of phenomenological facts. In implementing the service program, several obstacles were still encountered by the service team and the community using the service. such as websites that cannot be opened or accessed, all agencies involved in this program are also clear, the leadership structure in this service is also clear, and there is an evaluation carried out by the relevant agencies. The number of service targets, namely the people of Pekanbaru City, who use this service is still too small, perhaps due to the lack of public awareness about the importance of archives. The appointed team has carried out its duties well, only sometimes it is hampered by technological devices or computers that often experience problems which will hinder the archive digitization process.

**Keywords:** Family Archives, Implementation, Family Archive Maintenance Service (LAPAK)

## PENDAHULUAN

Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia No 9 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan layanan Restorasi Arsip Keluarga di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia menjadi dasar hukum bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru telah menggunakan e-arsip untuk kegiatan kearsipan, Terkhusus untuk arsip keluarga yakni LAPAK (Layanan Pemeliharaan Arsip Keluarga), LAPAK mulai digunakan pada 24 agustus 2023 oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru sebagai lembaga keaan daersiprah untuk memantau penyelamatan arsip pada setiap perangkat daerah di Kota Pekanbaru.

**Gambar 1**  
**Aplikasi LAPAK**

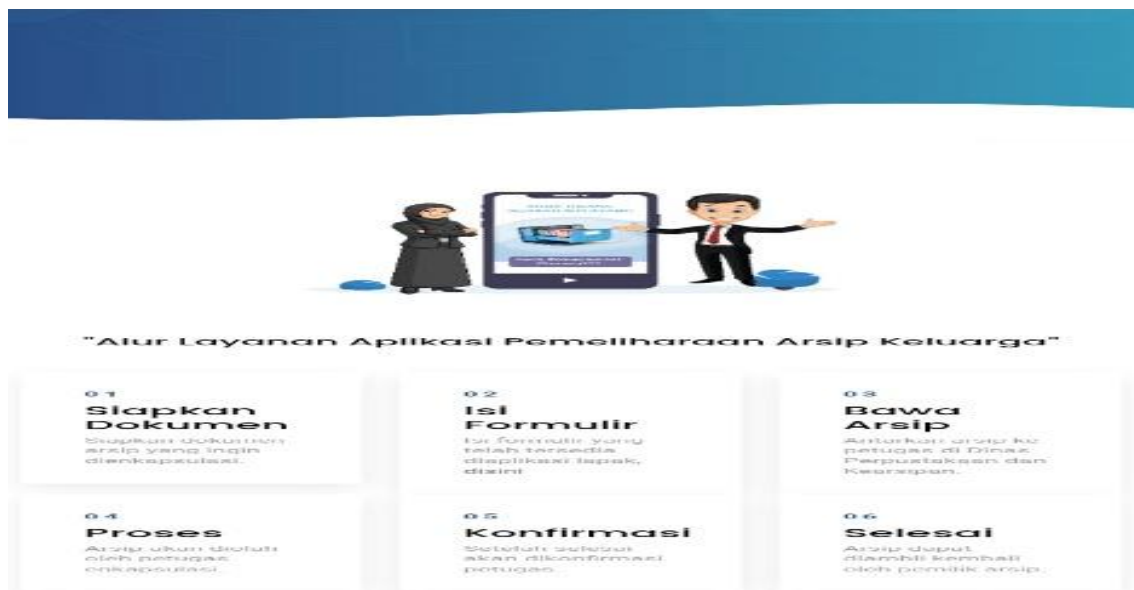


Sumber : <https://dispusip.pekanbaru.go.id/>

LAPAK merupakan sebuah aplikasi berbasis web yang dirancang dengan tujuan memberikan akses penuh kepada masyarakat dalam hal pemeliharaan arsip keluarga melalui metode enkapsulasi. Pendekatan ini bertujuan untuk melindungi dokumen kertas dari kerusakan fisik yang mungkin terjadi seiring berjalannya waktu, seperti kerapuhan akibat usia, kesalahan penyimpanan, atau bahkan akibat serangan serangga.

Ditengah munculnya fenomena transformasi digital, seperti inovasi pelayanan LAPAK ini masih terdapat kekurangan pemahaman luas mengenai keberadaan dan manfaat program pemeliharaan arsip keluarga. Fenomena ini menciptakan kesempatan untuk mengedukasi masyarakat tentang pentingnya menjaga dan mengelola warisan keluarga dengan bantuan teknologi, serta mengatasi ketidaktahuan yang masih melingkupi program tersebut.

**Gambar 2**  
**Alur pendaftaran Aplikasi Lepak**



Sumber : <https://dispusip.pekanbaru.go.id/>

Meningkatnya kekhawatiran Masyarakat terhadap keamanan data pribadi, layanan pemeliharaan arsip keluarga haruslah memberikan perhatian khusus terhadap perlindungan privasi. Fenomena kecemasan terhadap kebocoran informasi pribadi telah memunculkan pertanyaan seputar keamanan data dalam konteks penggunaan platform ini. Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk merancang program pemeliharaan arsip keluarga yang tidak hanya efektif secara fungsional, tetapi juga menjaga tingkat keamanan yang tinggi terhadap data pribadi pengguna.

## METODE

Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif dengan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2008) metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan suatu keadaan sosial yang tidak dapat di ukur oleh penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kualitatif sendiri merupakan metode yang menghasilkan data deskriptif yang berupa tulisan-tulisan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sebagaimana yang di kutip oleh Lexy J. Moleong (2005), penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis dari para narasumber.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemeliharaan arsip keluarga merupakan aspek penting dalam menjaga warisan dan sejarah keluarga. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, layanan pemeliharaan arsip keluarga menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Melalui penyelenggaraan layanan ini, kita dapat memastikan bahwa informasi dan dokumen penting tentang keluarga kita terjaga dengan baik, serta dapat diakses secara mudah oleh generasi mendatang.

Oleh karena itu, mengetahui cara mengelola arsip keluarga sangat penting agar dapat terus digunakan sebagai alat bukti yang sah. Pengelolaan arsip tersebut dapat

dilakukan secara mandiri oleh anggota keluarga melalui penciptaan, pemberkasan, dan perlindungan arsip, pemerintah juga perlu inovasi dalam berbagai kebijakan salah satunya penerapan E-Government ( Electronic Government)

E-Government merupakan suatu jenis perubahan birokrasi yang tidak hanya difokuskan pada upaya pemanfaatan teknologi namun juga adanya upaya mengikutsertakan masyarakat dalam pengambilan keputusan.(Andriyus, 2023)

Adapun upaya dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru untuk membantu pemeliharaan arsip keluarga agar lebih optimal dengan ini membuat inovasi aplikasi Lapak ( Layanan pemeliharaan arsip keluarga). Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk merawat dan memelihara arsip pribadinya, serta ikut andil dalam mengakuisinya dan disimpan dengan nilai guna menambah khasanah arsip LKD, secara langsung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru mulai memasuki untuk pembinaan langsung ke masyarakat dengan sistem aplikasi ini.

Dalam pengimplementasiannya tim LAPAK yang berisikan personil dari internal Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, dimana ada *project leader* yang berperan sebagai ketua tim kerja. Pada awal pemebentukan tim ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru sudah berkordinir dengan dinas lain yang akan membantu dalam menjalankan inovasi ini, antara lain yaitu Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota pekanbaru dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan mendegarkan ide-ide dari Dinas terkait, Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai penyedia ruang penyimpanan data (server) dan hosting sekaligus sebagai perangkat daerah yang mengawasi semua aplikasi yang dipublish di Pemerintahan Kota Pekanbaru dan memastikan keamanan aplikasi. Sedangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai penyedia layanan pemeriksaan keabsahan data kependudukann masyarakat Kota Pekanbaru, pada tanggal 24 agustus 2023 Aplikasi LAPAK resmi di launching langsung oleh Pj walikota Pekanbaru saat itu Muflihun S.STP., M.AP.

Penulis akan uraikan berdasrakan konsep implementasi menurut George C. Edwars III dengan indikator sebagai berikut:

## 1. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi, gagasan dan pandangan atau perasaan antar individu atau kelompok, ini melibatkan penggunaan berbagai media, seperti kata-kata lisan, tulisan, gestur, bahasa tubuh dan ekspresi wajah untuk mentranmisikan pesan dari satu pihak kepada pihak lain.(Fransisco, 2023)

Komunikasi merupakan aktivitas yang mengakibatkan orang lain menyampaikan suatu ide atau gagasan yang disampaikan oleh komunikator (yang menyampaikan ide atau gagasan) dan diterima oleh komunikan (penerima pesan atau ide/gagasan). Komunikasi mempengaruhi pelaksanaan kebijakan publik, dimana komunikasi yang tidak baik dapat menimbulkan dampak-dampak negatif bagi pelaksana kebijakan. Komunikasi dapat berjalan secara efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan di pahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam mencapai tujuan kebijakan. Kepastian ukuran dan tujuan kebijakan dapat di komunikasikan secara tepat oleh individu-individu yang melaksanakannya.

Apabila penyampaian informasi yang dikomunikasikan kepada target atau sasaran dilakukan secara jelas maka dapat mengurangi kesenjangan antara rencana dan pelaksanaan kebijakan.

Pada pembahasan indikator komunikasi terdapat sub indikator antara lain:

### a. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai

dan aturan dari satu generasi ke generasi lain dalam sebuah kelompok atau masyarakat. (Normina, 2014). Charlotte Buhler mengungkapkan bahwa sosialisasi adalah proses yang membantu individu-individu belajar dan menyesuaikan diri, bagaimana cara hidup dan berfikir.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dibuat sebuah observasi bahwa Dinas terkait dalam hal ini yaitu Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat kota Pekanbaru namun hanya saat CFD saja yakni pada hari minggu.

#### **b. Adanya aturan**

Soerjono soekanto mengungkapkan bahwa aturan adalah kaidah atau norma yang berisi perintah atau larangan yang mengatur perilaku manusia dalam masyarakat agar tercipta keteraturan.

Menurut Jimly Asshiddiqie dasar hukum adalah peraturan perundang undangan yang menjadi sumber kewenangan dan legitimasi bagi lembaga atau pejabat negara dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenang.

Berdasarkan uraian sub-indikator diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi dalam implementasi Lapak ini ada plus dan ada minus nya yaitu untuk dasar hukum dalam menjalankan inovasi pelayanan ini sudah jelas, namun untuk sosialisasinya penulis merasa ada yang kurang yaitu proses sosialisasi yang hanya terfokus pada saat CFD saja.

### **2. Sumber daya**

Sumber daya adalah segala bentuk kekayaan yang dimiliki organisasi dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung proses pencapaian (Mulyadi.2010)

Ndraha juga mengungkapkan definisi sumber daya adalah potensi yang dimiliki oleh manusia, organisasi, dan lingkungan yang dapat dimanfaatkan untuk melaksanakan kebijakan dan program pembangunan. (Ndraha.2003)

Pelaksanaan kebijakan harus di dukung oleh ketersediaan sumber daya (manusia, materi, fasilitas-fasilitas, dsb). Pelaksanaan kebijakan publik harus dilakukan secara baik, jelas, dan konsisten, tetapi apabila pelaksana kebijakan kekurangan sumber daya maka pelaksanaan yang dilakukan akan kurang efektif. Sumber daya merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Bagian-bagian dari sumber daya meliputi jumlah staf, keahlian staf pelaksana, informasi yang relevan, dan memadai untuk mengimplementasikan kebijakan dan sumber-sumber daya terkait dalam pelaksanaan tujuan, serta adanya fasilitas-fasilitas yang mendukung yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan seperti dana dan sarana prasarana.

Didalam indikator sumber daya ada beberapa sub indikator sebagai berikut:

#### **a. Tersedianya SDM**

Sumber Daya Manusia adalah seluruh karyawan atau pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi, baik sebagai pelaksana maupun pengelola, untuk mencapai tujuan organisasi. (Hasibuan.2009)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dibuat sebuah observasi bahwa personil/tim yang ditunjuk oleh dinas terkait untuk menjalankan program layanan arsip keluarga ini sudah siap untuk menjalankan program dengan baik.

#### **b. Fasilitas yang mendukung**

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen, meliputi bangunan, peralatan, dan sarana pendukung lainnya (Tjiptono.2014)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dibuat observasi bahwa Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru memiliki fasilitas yang mumpuni untuk menjalankan program layanan ini namun ada beberapa kendala dalam fasilitas ini terutama mengenai jaringan wi-fi.

### c. Anggaran

Anggaran meruokan suatu rencana kerja yang dinyatakan secara kuantitatif dan diukur dalam satuan moneter, yang mencakup jangka waktu tertentu.(Mulyadi.2016)

Anggaran juga berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan, alat perencanaan serta alat pengendalian agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Observasi yang dilakukan penulis atas pernyataan kepala dinas mengenai layanan LAPAK ini yang gratis terjawab sudah oleh pernyataan saudara andi setiadi yang membenarkan hal tersebut.

Berdasarkan uraian sub-indikator diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya dalam implementasi lapak ini sudah bagus baik itu sdm dan fasilitas hanya saja ada sedikit kendala yang dialami dalam menjalankan program layanan ini yaitu kendala jaringan yang terkadang mengalami gangguan dan juga terkadang lemot.

### 3. Disposisi

Edward III mengatakan bahwa disposisi adalah sikap, komitmen dan kecenderungan perilaku pelaksana kebijakan yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan tersebut.

Disposisi memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan seperti menentukan keberhasilan kebijakan, mempengaruhi kualitas pelayanan, meningkatkan kepatuhan terhadap aturan, mendorong efektivitas dan efisiensi kerja, dan membangun kepercayaan publik

Jadi didalam penelitian implementasi pelayanan arsip keluarga ini, yang perlu diperhatikan adalah karakter dinas perpustakaan dan kearsipan kota pekanbaru serta tim yang ditunjuk dalam menjalankan program ini.

Didalam indikator disposisi ada beberapa sub indikator yaitu:

#### a. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program ini

Kendala adalah segala sesuatu yang dapat menghambat, menghalangi, atau membatasi pencapaian tujuan yang telah direncanakan.(Suharsimi.2010).

Kendala memiliki peran penting dalam kebijakan karena menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas dan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, dengan mengidentifikasi kendala pembuat dan pelaksana kebijakan dapat memahami faktor-faktor yang menghambat pencapaian tujuan kebijakan.

Observasi yang dilakukan penulis dengan mencoba membuka website program layanan ini memang penulis menemukan beberapa kendala seperti loading masuk website yang sangat lama walaupun menggunakan jaringan yang kuat, dan juga halaman website yang sering mengalami eror.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dibuat sebuah analisa bahwa kendala / hambatan dalam menjalankan program layanan pemeliharaan arsip keluarga ini antara lain:

1. Kurangnya minat masyarakat pekanbaru untuk menggunakan layanan ini, justru saat sosialisasi lebih banyak masyarakat luar kota pekanbaru yang berminat.
2. Halaman website yang sering mengalami eror
3. Waktu muat halaman yang lama

#### b. Sikap pelaksana

George C. Edward mengungkapkan sikap pelaksana adalah kemauan, komitmen

dan penerimaan para sikap posipelaksana kebijakan terhadap kebijakan yang akan dilaksanakan, keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh sejauh mana pelaksana memiliki sikap positif terhadap tujuan kebijakan. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa sikap pelaksana adalah komitmen, kemauan, dan penerimaan aparaturnya terhadap kebijakan, yang berperan penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya implementasi kebijakan publik.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dibuat suatu observasi bahwa tim yang ditunjuk untuk menjalankan program layanan ini tidak merasa terbebani untuk menjalankan layanan ini sehingga mereka dengan senang hati melayani masyarakat yang datang.

#### **c. Respon masyarakat**

Respon masyarakat adalah reaksi atau tanggapan yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu stimulus, kebijakan atau peristiwa yang terjadi di lingkungannya baik dalam bentuk sikap, pendapat, maupun tindakan. (Waligito, 2010)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dibuat sebuah analisa bahwa masyarakat yang menggunakan layanan pemeliharaan arsip keluarga ini memberikan respon yang baik terhadap layanan walaupun tak lupa memberi saran mengenai halaman website yang terkadang susah di akses.

Berdasarkan uraian sub-indikator di atas dapat disimpulkan bahwa Disposisi dalam implementasi lapak ini masih terdapat beberapa kendala yang dialami Dinas terkait sebagai penyedia layanan dan juga masyarakat sebagai konsumen layanan.

#### **4. Struktur Birokrasi**

George C. Edward III mengatakan struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan mencakup standar operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi organisasi, yang sangat mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan publik. Struktur birokrasi menekankan pada hirarki yang jelas, pembagian tugas, pembagian tugas, aturan formal dan koordinasi kerja sebagai sarana untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Struktur birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat standart operation prosedur (SOP). Aspek kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Struktur birokrasi ini dibuat untuk mempermudah dalam pelaksanaan tugas di lapangan sehingga tidak ada tumpang tindih dalam melakukan tugas. Apabila tugas sudah terorganisir maka tujuan akan tercapai dengan optimal.

Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berkali-kali didalam pemegang kekuasaan.

Dalam indikator Struktur birokrasi ada beberapa sub indikator yaitu:

##### **a. Adanya kejelasan fungsi dan kewenangan yang dimiliki oleh instansi**

Fungsi merupakan peranan yang dijalankan oleh seseorang atau lembaga sesuai dengan kedudukan dan statusnya dalam struktur sosial. (Soerjono Soekanto, 2003).

Sedangkan George R. Terry mengatakan fungsi adalah kegiatan dasar manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi.

Wewenang menurut Max Weber adalah hak yang sah untuk membebi perintah yang menuntut kepatuhan, yang bersumber dari legitimasi atauran dan jabatan. Dengan ini dapat dikatakan bahwa fungsi menunjukkan apa yang harus dikerjakan,

sedangkan kewenangan menunjuk hak dan kekuatan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut, keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan organisasi atau pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dibuat observasi bahwa program layanan pemeliharaan arsip keluarga ini sudah sesuai dengan peran strategis, tugas dan tanggung jawab Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru tentang kearsipan yaitu: pertama mengumpulkan, menyimpan dan merawat dokumen administratif penda untuk tujuan kearsipan, dan yang kedua memastikan kepatuhan terhadap standar pengelolaan arsip dan penyimpanan yang aman.

#### **b. Adanya koordinasi antar pihak yang terkait dengan sasaran kebijakan**

Koordinasi dapat disimpulkan sebagai proses penyatuan, penyeselarasan dan pengintegrasian berbagai kegiatan, usaha, serta kepentingan dalam organisasi agar tercipta kesatuan tindakan yang harmonis guna mencapai tujuan organisasi, Koordinasi menekankan pentingnya kerja sama antar individu maupun antar unit kerja untuk menghindari tumpang tindih, konflik dan ketidak efisienan dalam pelaksanaan tugas.

Koordinasi juga berarti proses penyesuaian dan penyeselarasan berbagai kepentingan, aktivitas, dan tindakan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal. (Ndraha.2011)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dibuat sebuah observasi bahwa didalam menjalankan program layanan pemeliharaan arsip keluarga ini dinas perpustakaan dan kearsipan kota pekanbaru juga menjalin kerjasama dengan dinas-dinas lain yang juga memiliki wewenang dalam hal arsip keluarga ini.

#### **c. Adanya tugas dan tanggung jawab**

Soerjono Soekanto mengatakan tugas adalah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh seseorang sesuai dengan peran dan kedudukannya dalam suatu struktur sosial atau organisasi.

Sedangkan tanggung jawab menurut Siagian (2014) tanggung jawab merupakan keawajiban seseorang untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dan mempertanggungjawabkan hasilnya kepada atasan atau pihak terkait, tugas berkaitan dengan apa yang harus dikerjakan, sedangkan tanggung jawab berkaitan dengan kesediaan dan kewajiban mempertanggungjawabkan pelaksanaan serta hasil dari tugas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dibuat satu observasi bahwa program layanan ini memiliki penanggungjawab yang jelas yakni Kepala Dinas nya sendiri dan masyarakat yang menggunakan layanan ini mendukung pemerintah dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

#### **d. Adanya monitor dan evaluasi**

Menurut Cullingworth monitoring adalah proses pengamatan secara terus-menerus terhadap pelaksanaan suatu program untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Sedangkan evaluasi adalah kegiatan pengumpulan informasi tentang bekerjanya suatu program, yang selanjutnya digunakan untuk menentukan alternatif kebijakan. (Arikunt&Jabar.2010). Kesimpulannya monitoring berfokus pada proses pelaksanaan, sedangkan evaluasi menitikberatkan pada hasil dan dampak. Keduanya saling melengklapi sebagai alat pengendalian dan peningkatan kebijakan publik.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dibuat suatu obsevasi bahwa program layanan LAPAK ini selalu di monitoring dan di evaluasi agar layanan ini tetap optimal. Dan pengguna juga melakukan cek secara berkala data mereka di aplikasi walaupun terkadang terkendala oleh susahnya masuk kedalam aplikasi karena jaringan ataupun karena server tidak merespon.

Berdasarkan uraian sub-indikator diatas dapat disimpulkan bahwa Struktur Birokrasi dalam implementasi lapak ini sudah cukup baik seperti koordinasi dengan dinas lainnya yang terkait dengan pelayanan lapak terjalin dengan baik, adanya monitoring dan evaluasi, hanya saja pengguna yang ingin melakukan pantauan terhadap data pribadi mereka sering terkendala oleh respon server yang lambat sehingga membuka aplikasinya memakan waktu yang lama bahkan ada yang tidak bisa dibuka.

## SIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang didapat oleh penulis yang ditentukan dalam 4 indikator yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

1. Mengenai Komunikasi ; Dasar hukum dalam menjalankan inovasi pelayanan ini sudah jelas, namun untuk sosialisasinya penulis merasa ada yang kurang yaitu proses sosialisasi yang hanya terfokus pada saat CFD saja.
2. Mengenai Sumber daya: Tim yang ditunjuk sudah melakukan tugas nya dengan baik, hanya saja terkadang terhambat oleh perangkat teknologi atau komputer yang sering mengalami gangguan yang akan menghambat proses digitalisasi arsip.
3. Mengenai Disposisi: Dalam menjalankan program layanan masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh tim pelayanan dan juga masyarakat yang menggunakan layanan, seperti website yang tidak bisa dibuka atau di akses.
4. Mengenai Struktur Birokrasi: koordinasi dengan dinas lainnya yang terkait dengan pelayanan lapak terjalin dengan baik, adanya monitoring dan evaluasi, hanya saja pengguna yang ingin melakukan pantauan terhadap data pribadi mereka sering terkendala oleh respon server yang lambat sehingga membuka aplikasinya memakan waktu yang lama bahkan ada yang tidak bisa dibuka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, A. (2020). Teknik Analisis Data Analisis Data. *Teknik Analisis Data Analisis Data*, 1–15.
- Andriyus. (2023). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi ‘ Sitanjak Makin Mantap ’ Oleh Dinas Sosial E-Government Implementation Through ‘ Sitanjak Makin Mantap ’ Application By Social Office. 9, 95–102.
- Anggreni, P., & Dewi, N. M. (2023). Implementasi Manajemen Layanan Perpustakaan Umum Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tabanan. *Forum Manajemen*, 21(2), 99–114. <https://doi.org/10.61938/Fm.V21i2.535>
- Arif\*, M. M. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. *Airlangga Development Journal*, 2(1), 13. <https://doi.org/10.20473/Adj.V2i1.18024>
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian. *Kinerja*, 18(4), 502–512. <https://doi.org/10.30872/Jkin.V18i4.9804>
- Azmi. (2021). *Pengelolaan Arsip Keluarga: Suatu Kajian Kearsipan Family Records Management: An Archival Study*.
- Candra, D., & Subarno, A. (2023). Pengelolaan E-Arsip Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(1), 48–53. <https://doi.org/10.20961/Jikap.V7i1.60915>
- Duadji, N. (2012). Good Governance Dalam Pemerintah Daerah. In *Mimbar* (Vol. 28, Issue

2). Desember.

- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/Hum.V21i1.38075>
- Fatkul Muin. (2014). Otonomi Daerah Dalam Persepektif Pembagian Urusan Pemerintah-Pemerintah. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), 69–79.
- Fransisco, B. (2023). *Konsep Dasar Komunikasi Organisasi*.
- Heryana, A., & Unggul, U. E. (2018). *Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif*. *Universitas Esa Unggul*. 25,15. December.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/Juispol.V2i1.2134>
- Nasution, S. A., & Sayekti, R. (2023). Peran Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan Dalam Implementasi Sustainable Devolepment Goals. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 11(1), 13. <https://doi.org/10.18592/Pk.V11i1.9231>
- Normina. (2014). *Masyarakat Dan Sosialisasi*. 12(22), 107–115.
- Pakarisma, Y., Lestari, E. S., Narendra, A. P., Kunci, K., Perpustakaan, :, & Salatiga, K. (2023). Peran Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Salatiga Dalam Pengelolaan Perpustakaan Di Smp Stella Matutina Salatiga. In *Jipka* (Vol. 2, Issue 2).
- Palmal, A. (2018). *Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Univesitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Panjaitan, M. R. P. (2023). *Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor Imi.3-Um.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (It Online) Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan*. Universitas Medan Area.
- Pranoto, E. (2018). *Jurnal Spektrum Hukum*, Vol. 15/No. 1/April 2018. *Jurnal Spektrum Hukum*, 15(1), 89–111.
- Rumengan, S. C. (2015). *Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Manado*. In *Tugas Akhir*. Politeknik Negeri Manado.
- S.Sos, Sh.Mh, A. (2022). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Tata Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Dalam Perspektif Hukum Kepegawaian. *Jurnal Yustitia*, 16(1), 22–36. <https://doi.org/10.62279/Yustitia.V16i1.897>
- Sri Hariyati, A. M., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini, K. (2022). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan Ktp Elektronik Di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (Jmiap)*, 4, 203–208. <https://doi.org/10.24036/Jmiap.V4i3.360>
- Sudirman. (2021). *Konsep Pemerintahan*. *Jurnal Terapan Pemerintahan*, 1(2), 99–110.
- Suliyati, T. (2019). *Pengelolaan Arsip Keluarga : Antara Kebutuhan Dan Kesadaran*. In *Antara Kebutuhan Dan Kesadaran Diplomatika* (Vol. 2, Issue 2).