**PERENCANAAN TATA KELOLA LAYANAN *ONLINE* KEARSIPAN MASA PANDEMI PADA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program

Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Publik



Oleh:

**MUHAMMAD IRFAN IBRAHIM**

**NPM: 19100362010969**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

# ABSTRAK

Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang cukup lama tidak membuka layanan kearsipan bagi masyarakat semenjak masa darurat covid 19 namun saat ini, layanan telah dibuka kembali dengan pembatasan jumlah pengunjung maupun jam layanan maka sangat menarik diteliti tentang efektivitas pelayanan *online* kearsipan pada masa pandemi tersebut. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis perencanaan tata kelola dan faktor pendukung serta penghambat pelayanan *online* kearsipan masa pandemi pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Jenis penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengambilan informan penelitian menggunakan teknik *purposive* dan *snowbaal sampling*. Sumber data penelitian terdiri dari sumber data primer dan sekunder dengan pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis kualitatif dengan teknik eksplanasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi metode dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) perencanaan tata kelola pelayanan *online* kearsipan masa pandemi pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sudah efektif yang dilakukan secara hybrid (online untuk sistem pendaftaran dan permohonan peminjaman arsif sedangkan secara offline untuk penggunaan arsip). (2) Keefektifan perencanaan tata kelola pelayanan *online* kearsipan masa pandemi didukung oleh faktor internal berupa anggaran yang mencukupi, sumberdaya manusia yang profesional, adanya kebijakan pelaksanaan layanan online pada masa pandemi, sarana prasarana yang memadai dan kesadaran penggunaan layanan secara *online* oleh *user*. Namun ada faktor penghambat yang menyertai diantaranya yaitu tidak tersedianya layanan *call centre* dan user kesulitan untuk menggunakan layanan secara online

Saran penelitian yaitu hendaknya Dinas Arsip dan Perpustakaan Jawa Tengah menambahkan layanan call centre untuk memenuhi dan membantu user yang mengalami kesulitan menggunakan pelayanan kearsipan secara online serta memberikan sosialisasi tentang tata kelola arsip berbasis digital untuk meningkatkan literasi pengetahuan dan wawasan petugas kearsipan. User/pengguna layanan perlu memperlajari dan mengikuti mekanisme pelayanan kearsipan online sebagaimana telah ditentukan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Jawa Tengah

.

Kata Kunci : Efektivitas; Pelayanan Online; Kearsipan; dan Masa Pandemi.