

## **Analisis Penerapan Standar Pelayanan WARAS (Wisata Arsip Anak Sekolah) Berbasis Elektronik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Pada Masa Pandemi COVID19**

**Adelia Indah Pertiwi**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[adelia.20098@mhs.unesa.ac.id](mailto:adelia.20098@mhs.unesa.ac.id)

**Meirinawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[meirinawati@mhs.unesa.ac.id](mailto:meirinawati@mhs.unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Virus mematikan dari China dikenal dengan COVID19. Instansi yang menerapkan layanan berbasis elektronik yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. WARAS (Wisata Arsip Anak Sekolah) adalah program layanan arsip untuk mengedukasi anak sekolah akan pentingnya menjaga dan memelihara arsip. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis penerapan standar pelayanan WARAS berbasis elektronik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan masa pandemi COVID19. Pendekatan penelitian yang dipergunakan yaitu kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi dan pencarian yang terdapat pada data online. Adapun teknik analisis data yang pada akhirnya menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menyatakan menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Keputusan Menpan) No 63 Tahun 2003 yaitu: 1) prosedur pelayanan, belum diterapkannya sosialisasi tahapan pendaftaran kepada masyarakat 2.) waktu penyelesaian, kurang efektif karena masih dilihat dari kondisi peserta dan ketentuan waktu kegiatan 3) biaya pelayanan, tidak ada biaya untuk kegiatan sehingga peserta senang mendapatkan ilmu tanpa pengeluaran uang 4) produk pelayanan, terdapat kendala pada aplikasi yang tiba-tiba error saat digunakan 5) sarana dan prasarana, belum memadai kendala wifi dan signal saat kegiatan berlangsung 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan, SDM yang kurang dan belum ada pelatihan bagi petugas layanan. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan WARAS berlangsung terdapat kendala pada wifi yang digunakan trouble dan menghambat proses kegiatan. Saran dari peneliti kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menyiapkan cadangan modem agar kegiatan WARAS dapat berjalan dengan lancar.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, WARAS

### **Abstract**

The deadly virus from China is known as COVID19. Agencies that implement electronic-based services are the Office of the Library and Archives of East Java Province. WARAS (School Archives Tour) is an archive service program to educate school children about the importance of maintaining and maintaining archives. The purpose of this study is to analyze the application of electronic-based WARAS service standards at the East Java Provincial Library and Archives Service during the COVID19 pandemic. The research approach used is qualitative with descriptive method. Data collection techniques consist of observation, interviews, documentation and searches contained in online data. The data analysis technique which in the end uses data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study stated that using the Decree of the Minister of Administrative Reform (Menpan Decree) No. 63 of 2003, namely: 1) service procedures, not yet implemented socialization of the registration stage to the public 2.) completion time, less effective because it is still seen from the condition of participants and the provisions of the activity time 3 ) service fees, there are no fees for activities so that participants are happy to get knowledge without spending money 4) service products, there are obstacles in the application that suddenly errors when used 5) facilities and infrastructure, wifi and signal problems are not adequate when the activity takes place 6) competence of service providers, lack of human resources and no training for service officers. Based on the results of the ongoing WARAS service research, there are obstacles to the wifi used, which is trouble and hinders the activity process. Suggestions from researchers to the Office of the Library and Archives of East Java Province to prepare a backup modem so that WARAS activities can run smoothly.

**Keywords:** Public Service, Service standard, WARAS

## PENDAHULUAN

Corona Virus Disease 2019 atau yang biasa dikenal dengan COVID19 merupakan salah satu virus yang sangat berbahaya dan juga mematikan bagi korban yang terinfeksi. Virus ini disebarkan oleh hewan dan mampu menjangkit dari satu spesies ke spesies lainnya yang termasuk juga manusia. Pada virus ini menimbulkan penyakit menyerupai radang paru-paru atau sejenis SARS (Magro et al., 2020). Virus COVID19 berawal dari kota Wuhan, khususnya dari negara China hingga merebak ke seluruh penjuru dunia. Berita harian Jawa Pos menjelaskan bahwa virus ini sudah merajalela hampir ke seluruh negara hingga ke dunia yang disebabkan oleh penularan antara manusia dengan manusia lainnya, selain itu juga WHO (World Health Organization) menyatakan bahwa pandemi belum berakhir sampai saat ini pada tahun 2022. Banyak jenis-jenis varian COVID19 yang bermunculan. Pada tahun ini muncul varian baru yang bernama Omicron. Salah satu negara yang terdampak virus ini adalah Indonesia. (Kurniawan, 2022) menyatakan Indonesia termasuk tertinggi dalam dua bulan terakhir ini karena menanjaknya virus COVID19 varian Omicron yang terus menerus. Virus Omicron sudah menyebar dimana-mana. Membuat masyarakat merasa khawatir jika ingin keluar rumah. Tak lupa juga untuk saat ini protokol kesehatan yang paling diutamakan.

Pandemi Covid19 telah menghasilkan lebih dari 1,4 juta kasus hingga lebih dari 83.000 kematian secara global dengan melakukan pembatasan social dan isolasi diri yang akhirnya menimbulkan dampak-dampak di bidang sosial dan ekonomi (Nicola et al., 2020). Terjadinya pandemi Covid19 yang menyerang sebagian besar negara diseluruh dunia termasuk Indonesia sedikit banyak mengubah tatanan dunia termasuk memberi pengaruh yang cukup besar terhadap perubahan dalam bidang pelayanan (Nafrin & Hudaidah, 2021). Kondisi seperti ini yang adanya pandemi, menjadi pengaruh terhambatnya suatu pelayanan di sektor publik. Adanya pelayanan publik kebutuhan dan kelangsungan suatu sistem kemasyarakatan akan berjalan dengan lancar.

Pemerintah memiliki tanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik agar memenuhi kebutuhan masyarakat (Octavia, 2018). Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dimaksudkan dapat memenuhi segala kebutuhan dan harapan masyarakat, diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai standar (Emilia et al., 2019). Pelayanan yang menyediakan sarana prasarana kepada masyarakat dengan optimal (Permadi et al., 2021). Sehingga dengan kondisi terdapat COVID19 membuat pemerintah meningkatkan kembali pelayanan untuk diberikan kepada masyarakat. Pemerintah menciptakan pelayanan yang cepat dan efisien. Cara lain yang ditempuh yaitu dengan melalui e-government.

Pemakaian jaringan internet dalam menyebarkan informasi dan layanan pemerintah. Pemerintah juga memiliki kewajiban untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam menunjang kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik (Sodani, 2020). Pemerintahpun juga dituntut memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (Salsabila & Prabawati, 2018). Hampir semua instansi pemerintah memahami tentang pelayanan (Eprilianto et al., 2020).

Pasti adanya suatu perkembangan yang muncul sehingga dapat menjadikan pelayanan lebih baik lagi. Menurut (Stacks et al., 2019) pelayanan publik ialah suatu layanan yang telah diterima oleh individu maupun kelompok tertentu untuk diterapkan. Pelayanan publik juga harus meningkatkan mutu layanan yang sudah digunakan. Pelayanan sistem informasi dan elektronik diciptakan untuk berkompetisi dan berkeunggulan (Ehls et al., 2020).

Di era ini teknologi dan ilmu pengetahuan berkembang dengan pesat, oleh karena itu pelayanan publik juga harus mengikuti perkembangan zaman dengan memberikan pelayanan yang lebih simple dan praktis untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal yang dapat dilakukan untuk bisa mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan cara peningkatan penyelenggaraan pelayanan yang dapat diakses melalui internet ataupun via online (Ilmu et al., 2019).

Salah satu upaya pemerintah yang dilakukan yaitu membuat pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui online/daring agar tidak menghambat suatu pelayanan. Teknologi informasi saat ini sangat berperan penting dalam suatu pelayanan (Ningsih & Adhi, 2021). Penyampaian informasi menggunakan sistem teknologi agar dengan mudah menyebarluaskan ke masyarakat (Farlina & Pribadi, 2020). Sistem teknologi informasi sangat berguna bagi sebuah instansi atau organisasi karena bisa digunakan untuk membantu dan mendukung kinerja instansi tersebut agar dapat menghasilkan informasi yang lebih akurat serta relevan (Rupilele, 2018).

Sistem pelayanan publik berteknologi di Indonesia sekarang ini sudah banyak dilaksanakan dan diterapkan. Bahkan banyak pula yang berhasil dan diterima oleh masyarakat sekitar. Semakin maju ilmu pengetahuan teknologi informasi membuat masyarakat merubah cara mereka dalam hal mencari informasi, perubahan tersebut membuat lembaga yang menyediakan jasa informasi seperti layanan kearsipan berteknologi (Saleh et al., 2021). Pemerintahan Provinsi Jawa Timur memiliki kewajiban menjamin ketersediaan layanan kearsipan yang berteknologi dan penyelenggaraan pelayanan (Fadhlya et al., 2017). Banyak untuk menunjang kegiatan

pemerintahan dan memfasilitasi masyarakat dalam mendapatkan hak serta menunaikan kewajibannya.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah salah satu instansi yang telah menerapkan suatu pelayanan publik kearsipan untuk edukasi anak usia dini. Pelayanan tersebut disebut dengan WARAS.

WARAS atau yang biasa dikenal dengan Wisata Arsip Anak Sekolah adalah salah satu program pelayanan arsip yang di terapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur untuk mengedukasi anak sekolah betapa pentingnya menjaga dan memelihara arsip. Konsep dari pelayanan WARAS ini memiliki konsep edukatif, inspiratif dan rekreatif melalui pemberian wawasan mengenai kearsipan dan wawasan nasional kebangsaan yang diberikan untuk peserta pelayanan. Arsip pada masyarakat umum diterjemahkan sebagai tumpukan dokumen yang usang dan berdebu, namun sesungguhnya bukan itu saja. Jenis-jenis arsip ada dokumen/kertas, cd, vcd, foto, rekaman suara dan yang lainnya. Di tangan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur arsip-arsip ini dirubah dengan sedemikian rupa untuk dapat mengedukasi anak sekolah dengan cara menyenangkan dan mengasyikkan. Dalam hal ini memiliki cara unik dalam mengubah arsip yang monoton itu-itu saja menjadi hal yang mengasyikkan bagi anak-anak sekolah khususnya. Yaitu dengan menggabungkan antara berwisata sekaligus dengan edukasi. Pelayanan WARAS ini ditujukan untuk anak sekolah atau yang berstatus sekolah seperti SD, SMP dan SMA dan sederajat.

(Supriyanto, 2019) menyebutkan WARAS ini pada tahun 2017 masuk kedalam top 99 inovasi pelayanan publik terbaik di Indonesia dan pada tanggal 25 Agustus 2017 layanan WARAS ini masuk kedalam top 40 inovasi pelayanan publik di Indonesia. Terdapat peraturan yang mendasari layanan WARAS. Turunnya surat Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Nomor 2156 Tahun 2022 tentang Penggagas Inovasi Layanan Wisata Arsip untuk Anak-Anak Sekolah (WARAS). Namun pada masa pandemi saat ini, adanya perubahan mekanisme pada pelayanan WARAS. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur telah sepakat mengubah sistem pada pelayanan WARAS agar tetap berjalan meskipun dengan kondisi pandemi sekarang ini dengan tujuan yang sama yaitu agar anak-anak tidak bosan ketika belajar mengenai arsip.



**Gambar 1. Bus WARAS**

Sumber: Dokumentasi instansi, 2022

Awal mula pelayanan WARAS menggunakan bus unit dengan berkeliling kota Surabaya dan sekarang memanfaatkan teknologi informasi yakni secara virtual melalui Zoom yang dinamakan e-WARAS. e-WARAS berjalan pada pertengahan April 2021. (Tim PPID, 2021) kegiatan WARAS sebelumnya mengantarkan anak-anak sekolah untuk berwisata dan belajar mengenai sejarah karena adanya pandemi Covid19 sementara itu ditiadakan. Pada fakta di lapangan, pelaksanaan pelayanan WARAS sudah berjalan cukup baik tetapi masih menunjukkan adanya permasalahan yaitu saat pelayanan berlangsung adanya kendala pada Wifi. Tiba-tiba saat penyampaian edukasi kepada anak-anak, Wifi trouble dan menyebabkan Zoom menjadi tersendat.

**Tabel 1. Data Peserta tahun 2019 dan 2022**

BULAN	JUMLAH PESERTA 2019	JUMLAH PESERTA 2022
Januari	250	261
Februari	200	145
Maret	200	296
April	225	211
Mei	200	161
Total	1075	1074

Sumber: Dokumentasi instansi, 2022

Dilihat dari data jumlah peserta sebelum dan sesudah pandemi Covid19 terdapat penurunan. Tahun 2019 pada bulan Januari hingga Mei total peserta mencapai 1075. Sedangkan tahun 2022 pada bulan Januari hingga Mei total peserta menjadi 1074. Adanya penurunan dari kegiatan WARAS dulu dan sekarang yang terlihat pada tabel diatas. Merujuk latar belakang yang sudah diuraikan maka rumusan masalah yang digunakan adalah bagaimana menganalisis penerapan standar pelayanan WARAS (Wisata Arsip Anak Sekolah) berbasis elektronik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur pada masa pandemi COVID19. Tujuan dari penelitian ini guna memberikan analisis standar pelayanan WARAS (Wisata Arsip Anak Sekolah) berbasis elektronik di Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur pada masa pandemi COVID19. Maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Analisis Penerapan Standar Pelayanan WARAS (Wisata Arsip Anak Sekolah) berbasis elektronik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Pada Masa Pandemi COVID19”.

## METODE

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan pada saat kondisi yang alamiah seperti yang dikatakan oleh (Sugiyono, 2014:8). Lokasi penelitian bertempat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang berada di Jl. Jagir Wonokromo No. 350 Surabaya. Fokus dari penelitian ini berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Keputusan Menpan) No 63 Tahun 2003 yang meliputi :

1. Prosedur Pelayanan Tata cara layanan bagi pemberi, penerima pelayanan dan pengaduan
2. Waktu Penyelesaian Waktu yang telah ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan
3. Biaya Pelayanan Tarif layanan yang termasuk rinciannya sudah ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan
4. Produk Pelayanan Hasil layanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
5. Sarana dan Prasarana Penyedia sarana dan prasarana yang memadai
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Pada kompetensi petugas pemberi layanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sumber data ini menggunakan data primer, diperoleh dari peneliti pada saat melakukan wawancara dengan bapak Cipung Rinto selaku Kepala Seksi Pelayanan Kearsipan, bapak Sunu selaku Arsiparis, Hatmi Dania selaku pengguna layanan, Indah selaku masyarakat, Selvia Eka selaku peserta, Diar Mahardika selaku peserta, Bapak Sholeh selaku pihak sekolah, Ibu Lita selaku pihak sekolah, Citra Arum selaku mahasiswa, Budi Santoso selaku pihak sekolah, Della Pujianti selaku peserta, Ananda Yosua selaku peserta, Audrey Evocentia selaku peserta dan Data Sekunder, diperoleh peneliti melakukan segala bentuk dokumentasi langsung maupun tidak langsung yang dapat menunjang ke akuratan data yang diperoleh dan diterima. Penelitian ini memperoleh data menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, peneliti melakukan wawancara. Observasi, peneliti melaksanakan pengamatan di lapangan agar mendapatkan

gambaran secara luas (Ramadani et al., 2019) dengan mengamati secara langsung bagaimana analisis penerapan standar pelayanan WARAS (Wisata Arsip Anak Sekolah) berbasis elektronik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Dokumentasi, peneliti melakukan pengumpulan data dengan pengambilan gambar berupa tampilan pada e-WARAS dan ruang kegiatan e-WARAS, data dari instansi berupa brosur jawal dan rangkaian acara e-WARAS, data jumlah peserta 2019 dan 2022, data jumlah pegawai dan internet berupa berita tentang Covid19, inovasi layanan publik, penampilan baru wisata arsip, gambar bus WARAS, gambar aplikasi WARAS, gambar kegiatan e-WARAS dan gambar link kegiatan e-WARAS. Teknik analisis data menggunakan model Miles and Huberman dalam Sugiyono (2017:338) adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan atau pengujian kesimpulan. data-data penelitian, lokasi dan lama penelitian serta uraian mengenai pengecekan keabsahan hasil penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik sangat dibutuhkan dan hal itu dianggap suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi suatu kebutuhan masyarakat dan menciptakan layanan yang efektif dan praktis. Proses pelaksanaan pelayanan harus mendapat dukungan dari lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menerapkan sebuah pelayanan yang berbasis elektronik bernama WARAS (Wisata Arsip Anak Sekolah), yang berkaitan tentang kearsipan. WARAS diciptakan sebagai upaya untuk mengedukasi tentang kearsipan pada anak usia dini. Adanya WARAS ini anak-anak tidak bosan belajar tentang arsip karena ada penggabungan antara wisata dan belajar. Sehingga dengan usia masih dini pun sudah paham pentingnya memelihara dan menjaga arsip. Peserta dalam layanan ini anak-anak sekolah dibawah naungan pihak sekolah dan khusus di Jawa Timur. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka dengan ini dapat dilakukan analisis menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Keputusan Menpan) No 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

### 1. Prosedur Pelayanan

Merupakan suatu langkah-langkah dalam memberikan layanan meliputi memberi pelayanan, menerima pelayanan dan layanan pengaduan. Memberikan sebuah pelayanan pasti terdapat prosedur sendiri bagi layanan tersebut. Hal itu sangat memudahkan bagi yang memberi layanan, menerima dan apabila ada pengaduan bagi pengguna.



**Gambar 2. Tampilan e-WARAS**

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Masa pandemi saat ini, karena layanan menggunakan secara virtual melalui Zoom jadi dinamakan dengan e-WARAS (Wisata Arsip untuk Anak-Anak Sekolah Secara Virtual). Pada tampilan awal kegiatan menyanyikan lagu Indonesia Raya dan Mars Kearsipan terlebih dahulu. Dikarenakan masih daring, sehingga prosedurnya melalui aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Cipung selaku Kepala Seksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu:

“sebetulnya hampir sama, kalau sebelum pandemi menggunakan sistem manual yaitu surat menyurat, sesudah pandemi menggunakan aplikasi. Disitu terdapat fitur-fiturnya. Di Playstore nanti dicari WARAS ada kegiatannya juga disana semuanya sudah ada termasuk pengaduan. Nanti dari operator di ring mana yang duluan terdaftar dan tanggal berapa nanti mereka sudah terprogram mulai dari Januari sampai April”

Dilanjut dengan wawancara Hatmi Dania sebagai pengguna WARAS:

“prosedurnya sudah bagus mudah untuk dipahami dan lewat aplikasi, pendaftarannya juga adil”

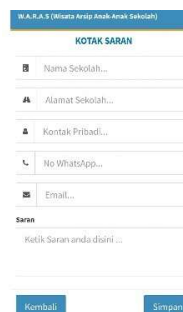
Prosedur layanan ini sebenarnya hampir sama. Bedanya sebelum pandemi sistemnya masih manual sedangkan sesudah pandemi menggunakan aplikasi. Untuk pendaftarannya pun langsung melalui aplikasi.



**Gambar 3. Buku Panduan**

Sumber: Playstore, 2022

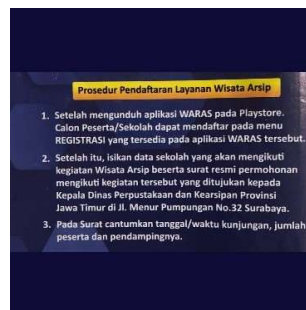
Sistem pendaftarannya juga adil sesuai dengan yang mendaftar pertama. Terdapat buku panduan pada aplikasi WARAS bagi pihak sekolah yang ingin mendaftar. Dari awal registrasi hingga akhir sampai kritik dan saran.



**Gambar 4. Kritik Saran**

Sumber: Playstore, 2022

Bagi penerima layanan jika terdapat kritik saran/pengaduan mengenai layanan tentang kegiatan atau aplikasi ini dapat langsung mengetik di aplikasi dengan menu Kritik Saran. Dengan menulis nama sekolah, alamat, kontak pribadi, Nomer whatsapp hingga email lalu disimpan. Pengaduan akan diterima langsung dan dibaca oleh admin. Terdapat prosedur tahapan pendaftaran pada aplikasi.



**Gambar 5. Brosur Prosedur pendaftaran**

Sumber: Dokumentasi instansi, 2022

Terdapat prosedur tahapan pada pendaftaran melalui aplikasi hanya didownload di playstore. Prosedur ini terlihat mudah untuk dipahami. Tetapi terdapat aduan dari masyarakat terkait prosedur pendaftaran. Terkadang masyarakat belum mengetahui tata cara jika ingin mendaftar kegiatan e-WARAS. Didukung dengan wawancara Indah sebagai masyarakat: “Kalau ingin daftar itu bingung dimana karena di media sosialnya juga belum ada langkah-langkahnya”

Sistem pendaftarannya adil sesuai dengan yang mendaftar pertama. Bagi penerima layanan jika terdapat kritik saran/pengaduan mengenai layanan tentang kegiatan atau aplikasi ini dapat langsung mengetik di aplikasi dengan menu Kritik Saran.



**Gambar 6. Kontak Kami**

Sumber: Playstore, 2022

Di dalam aplikasi WARAS terdapat menu Kontak Kami atau bisa disebut dengan Bantuan. Jika ada keluhan mengenai kegiatan e-WARAS maupun aplikasi WARAS dapat menghubungi pada yang ada di Kontak Kami. Terdapat lengkap nama instansi beserta alamat dan nomer telepon.

Hasil temuan dilapangan pada indikator prosedur pelayanan bahwa terkait prosedur pendaftaran di kegiatan e-WARAS, terdapat masyarakat yang belum mengetahui cara pendaftarannya. Belum diadakannya sosialisasi mengenai penerapan tahapan pendaftaran e-WARAS. Sehingga masih ada masyarakat yang belum menangkap informasi tentang langkah-langkah pendaftarannya. Penjelasan diatas belum sesuai dengan indikator prosedur pelayanan. Masih ditemukan kendala dalam indikator ini.

## 2. Waktu Penyelesaian

Merupakan waktu yang telah ditetapkan pada saat proses pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Waktu sudah ditentukan saat proses pelaksanaan. Sehingga adanya jarak saat pengajuan hingga akhir dari pelayanan. Sebelum mendaftar e-WARAS calon peserta mengajukan permohonan surat terlebih dahulu. Di aplikasi sudah tersedia jika ingin mengajukan. Menunggu harinya sesuai dengan pihak pendaftar memilih hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Cipung selaku Kepala Seksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

“iya harus menunggu. Jadi pendaftaran itu berurutan terus mereka daftar sekarang nanti disitu sudah ada jadwalnya bahwa kegiatan SD,SMP atau SMA nanti bisa mengikuti tanggal sekian. Jadi tungguanya sesuai hari pihak sekolahnya daftar dihari yang dipilih. Seumpama sekolah daftar dibulan juli akhir, sedangkan sekarang masih bulan juni akhir maka daftar tungguanya sekitar satu bulan. Jadi sudah terprogram seperti itu. Katakanlah mereka datang sekarang nanti disistemnya itu sudah terprogram bahwa mereka nanti bisa

mengikuti e-WARAS tanggal sekian. Kapan pun mereka daftar bisa saja boleh. Cuma disitu nanti mereka terdaftar diterima oleh sistem baru nanti diumumkan bahwa bisa mengikuti Zoom e-WARAS tanggal sekian”

Dari mendaftar lalu pengajuan surat permohonan mengikuti kegiatan e-WARAS kemudian jadwal keluar. Sudah mendaftar akan terprogram di sistem dan akan muncul jadwalnya. Dari jarak mendaftar hingga dapat jadwal kegiatan sesuai dengan pihak peserta yang memilih hari. Dilanjut dengan wawancara dengan Bapak Sunu selaku Arsiparis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur: “jadwal sudah diumumkan. Sebelum kegiatan akan dikirim link Zoom untuk peserta”



**Gambar 7. Link Kegiatan e-WARAS**

Sumber: Dokumentasi instansi, 2022

Setelah jadwal kegiatan sudah di umumkan, maka dari pihak instansi memberikan link melalui whatsapp untuk memasuki ruang zoom. Ada admin bagian mengirim link zoom. Link akan diberi sebelum kegiatan berlangsung. Agar tidak terlalu mepet oleh jadwal yang sudah ditetapkan. Setelah itu, peserta memasuki ruang zoom dan mengikuti kegiatan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Cipung selaku Kepala Seksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

“jadwal kita kegiatan e-WARAS itu hari Selasa dan Kamis. Mulainya jam 10 sampai selesai. Andai jam 10 peserta belum siap kita tetap menunggu dari pesertanya. Karna peserta yang sudah ikut tidak bisa digantikan oleh peserta lain”





**Gambar 8. Brosur Jadwal e-WARAS**

Sumber: Dokumentasi instansi, 2022

Jadwal kegiatan layanan e-WARAS setiap hari Selasa dan Kamis. Pukul 10 hingga selesai. Jika peserta belum siap, akan ditunggu oleh pihak penyedia layanan karena peserta tidak bisa diganti. Toleransi waktu keterlambatan yang diberikan sekitar 30 menit. Dilanjut dengan wawancara Bapak Sunu selaku Arsiparis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

“durasinya mulainya jam 10 sampai selesai. Tergantung dari semangat dari peserta. Kalau peserta nya sudah agak ini mungkin waktu kemarin karena pandemi tidak boleh lamalama bisa jam 11.30 dan tidak boleh lebih dari itu”

Di dukung dengan wawancara Selvia Eka sebagai peserta e-WARAS:

“kadang kalau anak-anak sudah keliatan capek gitu akan diberhentikan darisana padahal masih ada yang mau lanjut”

Lama waktu kegiatan e-WARAS tergantung dari semangat peserta. Jika peserta sudah mulai terlihat letih akan diberhentikan. Dan karena pandemi juga sekolah membatasi untuk waktunya.

Hasil temuan di lapangan pada indikator waktu penyelesaian terdapat kurangnya efektif bagi durasi kegiatan. Belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Jika ada anak terlihat letih, tetapi masih ada yang ingin dilanjutkan harus diberhentikan. Jadi waktu pemberhentian bisa sebelum jam 11.30. Dan waktu yang ditentukan jam 11.30. Penjelasan diatas belum sesuai dengan waktu penyelesaian. Karena masih ada kendala pada waktu kegiatan.

### 3. Biaya Pelayanan

Merupakan biaya yang sudah di perinci dan sudah di putuskan saat memberi pelayanan. Besar dana yang harus di keluarkan sebagai wujud imbal jasa pada saat proses pemberi layanan dan sudah ada ketetapan nominalnya.

Layanan e-WARAS ini berjalan belum lama dan masih dikatakan baru. Bagi pihak sekolah telah mendaftar melalui aplikasi yang sudah di sediakan tanpa harus ke instansi. Dari hasil wawancara dengan Bapak Cipung

selaku Kepala Seksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

“semuanya kegiatan yang ada di kita ini kegiatan WARAS maupun e-WARAS semuanya gratis tidak dipungut biaya”

Dilanjut dengan wawancara Bapak Sunu selaku Arsiparis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

“oh ya untuk layanan ini gratis gratis semua tanpa adanya biaya mulai dari registrasi sampai selesai”

Di dukung dengan wawancara Diar Mahardika sebagai peserta e-WARAS: “Tidak dipungut biaya untuk mengikuti kegiatan ini. Semuanya gratis” dan Ibu Sari sebagai pihak sekolah: “iya gratis biayanya. Jadi anak-anak dapat ilmu sejarah tanpa mengeluarkan uang”

Untuk layanan WARAS di masa pandemi anda bisa memilih jenis layanan "Gratis (eWARAS)" - maks peserta 100" kemudian isi kolom tanggal kunjungan, sedangkan untuk waktu kunjungan akan secara otomatis terisi oleh sistem dan abaikan pilihan "Pilih Rute Wisata" (Jika layanan "Gratis (eWARAS)" - maks peserta 100" dipilih), serta isi jumlah peserta yang akan mengikuti layanan eWARAS. Untuk mengunggah "Lampiran Surat" ada 2 cara yaitu :

1. Anda bisa melakukan capture/foto Lampiran Surat kemudian klik unggah melalui galeri.
2. Anda bisa melakukan capture/foto Lampiran Surat secara langsung melalui aplikasi ini.

Apabila semua isian sudah benar klik tombol "SIMPAN" untuk menyimpan dan mengirim data isian

### Gambar 9. Panduan

Sumber: Playstore, 2022

Pada saat mendaftar melalui aplikasi sudah tertulis jika untuk biayanya gratis. Tinggal pilih saja di menu panduan pada bagian registrasi. Akan keluar bila mengikuti kegiatan e-WARAS gratis tanpa biaya.

Hasil temuan di lapangan pada indikator biaya pelayanan bahwa mengikuti kegiatan e-WARAS tidak dipungut biaya. Pihak sekolah merasa senang dengan ketentuan biaya gratis pada kegiatan e-WARAS. Anak-anak sekolah juga mendapatkan wawasan ilmu sejarah yang bermanfaat. Penjelasan diatas sudah sesuai dengan indikator biaya pelayanan.

### 4. Produk Pelayanan

Merupakan beragam layanan yang sudah diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Macam-macam layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya. Produk yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara Bersama Bapak Cipung selaku Kepala Seksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

“bedanya kalau sebelum namanya WARAS kalau pandemi itu Namanya e-WARAS. Dikatakan WARAS karna yang bersifat luring itu kan keliling peserta datang diajak

komunikasi diajak pergi dengan destimasi keliling dengan menggunakan bus. E-WARAS itu sarana dan prasarana adalah zoom aktivitasnya menggunakan Zoom. Makanya dikatakan e-WARAS”



**Gambar 10. Tampilan Aplikasi WARAS**

Sumber: Playstore, 2022

Pada masa pandemi saat ini, dengan memanfaatkan teknologi informasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur mengganti nama dengan e-WARAS (Wisata Arsip untuk Anak-Anak Sekolah secara virtual). Segala bentuk kegiatan yang berkaitan tentang e-WARAS baik secara pendaftaran, pengaduan, panduan, dan sebagainya dapat melalui aplikasi WARAS. Dengan tujuan sama tetap mendukung anak-anak meskipun sistem nya berbeda dan memudahkan peserta dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.



**Gambar 11. Isi Aplikasi WARAS**

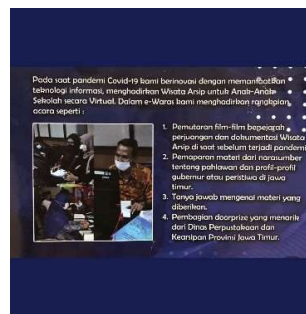
Sumber: Playstore, 2022

Aplikasi WARAS dapat diunduh di Playstore. Memiliki banyak menu. Ada registrasi, cek status, cetak ulang, polling, rute wisata, kontak kami, kritik saran dan panduan. Aplikasi di unduh di Playstore dan digunakan dimana saja dan kapan saja. Di dalam aplikasi juga terdapat dokumentasi saat kegiatan e-WARAS berlangsung. Sudah lengkap dengan foto dan tanggapan peserta. Aplikasi ini boleh digunakan oleh siapa saja bagi yang ingin mendaftar mengikuti layanan e-WARAS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sholeh selaku pihak sekolah: “kadang waktu ingin mengecek status permohonan itu muter terus di aplikasi” Di dukung dengan wawancara dengan Ibu Lita selaku pihak sekolah:

“registrasinya kan lewat aplikasi nah kadang waktu pilih tanggal kunjungan keluar sendiri”

Penggunaan aplikasi WARAS kadang terjadi error. Di saat pihak sekolah ingin mendaftar buat murid-murid, memilih tanggal dan harinya tiba-tiba keluar sendiri. Dan ada juga yang ingin melihat permohonan sudah diterima atau belum aplikasinya muter terus.



**Gambar 12. Brosur Rangkaian Acara e-WARAS**

Sumber: Dokumentasi instansi, 2022

Pada kegiatan e-WARAS menghadirkan sebuah rangkaian acara. Dari pemutaran film sejarah, pemaparan materi, tanya jawab dari narasumber oleh peserta dan ada pembagian doorprize. Film-film bersejarah yang diputar ada film gubernur Jawa Timur yang pertama sampai gubernur Imam Utomo, film Majapahit, film Jati Diri Bangsa, film Konferensi Asia Afrika, film sejarah Indonesia, film sejarah kereta api Indonesia, film sekolah di kali Allow Sidoarjo, film pengelolaan arsip dinamis, film Arsip Nasional Republik Indonesia, film Ir. Soekarno dan film Kihajar Dewantara. Berdasarkan hasil wawancara dari Citra Arum sebagai mahasiswa yang memberikan saran:

“saran aja untuk bentuk layanan yang lain. Dibuatkan aplikasi khusus yang didalamnya ada sejarah-sejarah tentang arsip, sejarah tentang zaman dahulu sama film-film tentang sejarah juga. Kalo aplikasi di download di hp lebih mudah apalagi anak muda sekarang mainnya gadget. Wisata arsip juga buat anak sekolah saja mahasiswa tidak mungkin kalau mahasiswa banyak yang sudah sibuk dengan yang lain. Jadi ya itu aplikasi itu. Biar kenal juga”

Hasil temuan dilapangan pada indikator produk pelayanan bahwa server aplikasi e-WARAS terkadang terjadi error. Terdapat beberapa pihak sekolah yang menggunakan ada yang tiba-tiba keluar sendiri dan ada pula yang hanya muter saja meskipun sudah di refresh. Memperoleh saran dari mahasiswa yang menyarankan sebuah aplikasi yang didalamnya ada beberapa sejarah tentang kearsipan, sejarah dahulu kala serta film-film bersejarah. Penjelasan diatas belum sesuai dengan produk



pelayanan. Karena masih ditemukannya masalah pada aplikasi WARAS.

### 5. Sarana dan Prasarana

Merupakan media beserta tempat untuk penunjang terlaksananya sebuah proses pelayanan. Alat yang bergerak maupun tidak bergerak yang sudah mencukupi. Benda yang disediakan agar berjalannya suatu proses layanan.

Kegiatan ini memiliki fasilitas yang menunjang terhadap pelayanannya. E-WARAS tidak dapat berjalan dengan baik jika sarana dan prasarannya tidak memadai. Sebisanya mungkin instansi mencukupi baik dari sarana maupun prasarannya.



**Gambar 13. Ruang Kegiatan e-WARAS**

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Tempat yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan e-WARAS di Gedung Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Cipung selaku Kepala Seksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

“di dalam ruangan ada 2 ac, 4 komputer sama 1 proyektor beserta LCD. Dan tidak lupa yang paling penting di kegiatan ini yaitu internet. Karena menggunakan wifi”

Dilanjut dengan wawancara bersama Bapak Sunu selaku Arsiparis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

“fasilitas ada. Kami membagikan buku dan doorprize kepada anak-anak yang berhasil menjawab pertanyaan”

Fasilitas yang diberikan oleh penyedia kepada peserta ternyata ada. Di akhir rangkaian kegiatan terdapat pembagian doorprize yang dibagikan ke peserta. 3 pertanyaan untuk anak sekolah dan 3 doorprize yang dibagikan. Ada buku tentang Gubernur Jawa Timur dan kaos yang bersablon wisata arsip.

Dari pengamatan secara langsung saat berlangsungnya kegiatan ini tiba-tiba wifi trouble. Zoom akhirnya tersendat. Membuat terhambat jalannya kegiatan e-WARAS. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak

Sunu selaku Arsiparis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

“wifi disini pakau merek Ubiquiti bisa digunakan 30 orang. Jaraknya bisa sampai 25 meter sama kecepatannya 15 mbps”

Ada kendala lain lagi ketika pengamatan. Masalah ini terjadi dari pihak sekolah atau pesertanya. Ternyata sama dari internetnya. Signal internetnya lemah.

Di dukung wawancara dengan Budi Santoso selaku pihak sekolah: “ya waktu kegiatan itu tiba-tiba terputus karena signal wifi kita gak kuat”

Di lanjut wawancara dengan Della Pujianti sebagai peserta e-WARAS: “waktu terputus itu jadi tidak asyik jadinya”

Hasil temuan dilapangan pada indikator sarana dan prasarana bahwa wifi yang digunakan instansi terjadi trouble saat di tengah-tengah kegiatan. Akhirnya kegiatan tersebut jadi berhenti. Sedangkan dari pihak sekolahnya kendala di signal juga. Internet yang digunakan signalnya melemah saat kegiatan. Penjelasan diatas tidak sesuai dengan indikator sarana dan prasarana. Sarana yang belum memadai baik dari instansi maupun sekolahnya.

### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Merupakan kemampuan yang harus dimiliki petugas pemberi layanan yaitu berupa pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap serta perilaku yang mengedepankan kepuasan pengguna dalam proses pemberi layanan. Penyedia layanan selalu mengutamakan kepuasan bagi pengguna (Nurdin, Ismail, 2019:16). Penyedia memberikan yang terbaik untuk layanan yang disediakan dan bagi yang menerima.



**Gambar 14. Kegiatan e-WARAS**

Sumber: Instagram @disperpusiprovjatim, 2022

Pada petugas e-WARAS terdapat pemandu dan narasumber. Pemandu sebagai petunjuk jalannya kegiatan. Narasumber sebagai penguraian materi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Cipung selaku Kepala Seksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

“untuk pemandu maupun narasumber itu diambilkan dari mereka yang berprofesi sebagai fungsional atau ahli sejarah. Supaya mereka mengetahui tentang apa yang

disampaikan materi yang disampaikan kepada pesertanya supaya pesertanya bisa lebih mengetahui isi daripada materi yang disampaikan oleh para narasumber. Pendamping juga seperti itu supaya mereka bisa memeriahkan menyemangati para peserta e-WARAS itu sendiri supaya kegiatan bisa hidup jadi antara pemandu narasumber harus sudah sejalan”

Di dukung wawancara dengan Bapak Sunu selaku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

“disini tidak ada pembekalan karena jabatannya sudah tugasnya dilayanan sesuai SOP. Sesuai sama dengan SK Kepala Dinas tentang layanan ini”

Pemandu dan narasumber harus memiliki keterampilan dan keahlian sebagai ahli sejarah. Petugas diharuskan paham tentang arsip dan sejarah. Menerapkan 5 S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun. Disini sebagai pegawai fungsional atau arsiparis. Agar dalam penyampaian kepada peserta lebih paham dan peserta lebih tangkap isi daripada materi yang disampaikan. Tetapi petugas tidak adanya pembekalan atau pelatihan karena sudah diberikan buku tentang layanan WARAS dan SOP nya.

**Tabel 2. Data Pegawai Bagian Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur**

NO	NAMA	USIA	JABATAN	PENDIDIKAN
1	Cipung Rinto Hafianto,S.Sos	55	Arsiparis Ahli Muda	S1 Ilmu Administrasi Negara
2	Wiwik Nurhayati, SH, MM	59	Arsiparis Ahli Madya	S2 Ilmu Hukum
3	Drs. Sunu Sudiharso, MM	58	Arsiparis Ahli Madya	S2 Manajemen
4	Dwi Wahyunita, S.Sos, MM	59	Pranata Kearsipan	S1 Ilmu Administrasi Publik
5	Mirma Atika Parinita, ST	47	Arsiparis Muda Pertama	S1 Teknik
6	Isnati Kusnanto, S.ST.Ars	47	Arsiparis Ahli Madya	S1 Kearsipan
7	Soemaryoto	57	Pranata Kearsipan	SMA
8	Zuniarti	55	Pranata Kearsipan	SMA
9	J.E Rahardjo	54	Pranata Kearsipan	SMA
10	M. Ubaidillah Faqih	25	PTT	S1 Ilmu Sejarah
11	Koko Erlangga	26	Arsiparis Lanjutan	D3 Kearsipan
12	Kayodi Sikumbang, S.Kom	33	Pengelola Kearsipan	S1 Komputer

Sumber: Dokumentasi instansi, 2022

Terdapat 12 pegawai yang ada di bidang layanan kearsipan. Bagi yang memiliki pendidikan ilmu sejarah hanya ada 1 orang. Sedangkan yang berlulusan dari kearsipan 2 orang. Untuk pegawai memiliki jabatan arsiparis ada 6 orang.

Saat pengamatan secara langsung, terkadang masih kurangnya untuk petugas sebagai pemandu maupun narasumber. Karena kekurangan SDM banyak yang sudah pensiun dilihat dari data usia diatas. Juga dibantu oleh mahasiswa PKL disana. Narasumber dan pemandu saat berlangsungnya kegiatan memakai pakaian yang rapi dan memakai atasan batik bawahan celana kerja berwarna hitam polos. Karena pandemi saat ini narasumber dan pemandu memakai masker saat kegiatan dimulai. Perilaku dan sikap yang ditunjukkan membuat peserta semangat dalam mengikuti kegiatan ini. Sikap yang diperlihatkan kepada peserta sangat sopan dan sewajarnya. Hasil

wawancara dengan Ananda Yosua sebagai peserta e-WARAS: “Cara penjelasannya sangat menyenangkan. menarik dan infomatif” Di dukung dengan wawancara Audrey Evocentia sebagai peserta e-WARAS:

“waktu jelasin itu menyenangkan jadi semuanya juga ikut senang sama semangat juga”

Hasil temuan dilapangan pada indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan bahwa masih kurangnya SDM bagi petugas pelayanan. Pemandu dan narasumber kegiatan terkadang bukan dari profesinya. Tidak diadakannya pembekalan bagi petugas pelayanan. Penjelasan diatas belum sesuai dengan indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan. Terdapat beberapa masalah yang harus diperbaiki.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Penyajian yang terdapat pada hasil dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis penerapan standar pelayanan WARAS (Wisata Arsip Anak Sekolah) berbasis elektronik sudah diterapkan dengan baik dalam pelaksanaannya meskipun masih terdapat hambatan yang terjadi. Adanya penerapan standar layanan WARAS ini bertujuan membuat edukasi anak usia dini tentang pentingnya arsip dan tidak membuat anak-anak bosan belajar arsip. Dapat memiliki ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas.

Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan 6 Indikator Keputusan Menpan No 63 Tahun 2003 sebagai berikut untuk kesimpulannya a) prosedur pelayanan, sistem pendaftaran aplikasi dilakukan secara rata sesuai yang mendaftar awal namun untuk tahapannya masih ada masyarakat yang belum mengerti caranya, b) waktu penyelesaian, awal registrasi, pengajuan permohonan hingga jadwal keluar sesuai dengan peserta yang memilih tanggal. Lama durasi kegiatan sampai jam 11.30. Di tengah kegiatan diberhentikan karena sudah terlihat tidak kondusif. Jadi kurang efektif karena tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, c) biaya pelayanan, kegiatan e-WARAS tidak ada biaya yang dikeluarkan sehingga bagi sekolah yang ingin mendaftar gratis, d) produk pelayanan, beberapa pihak sekolah yang menggunakan aplikasi WARAS sesekali terjadi error. Tiba-tiba muter terus ada yang keluar sendiri, e) sarana dan prasarana, wifi yang trouble dari instansi dan signal internet dari sekolah yang melemah, f) kompetensi petugas pemberi pelayanan, sikap dan penampilan yang diberikan instansi oleh peserta sangat sopan. Akan tetapi dalam petugas belum ada diadakan pembekalan dan minim SDM.

Kemudian, dari tiap indikator diatas dapat ditarik keseluruhan bahwa terdapat ada sudut pandang yang sudah terlaksana dengan baik yaitu biaya pelayanan.

Tetapi masih ada aspek yang perlu di maksimalkan lagi yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, saran prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Sebab wisata arsip ini sudah memiliki tujuan yang baik apalagi untuk anak-anak yang masih sekolah. Sehingga pelayanan yang sudah ditujukan kepada masyarakat harus lebih dioptimalkan lagi agar pengguna dapat merasa nyaman.

### **Saran**

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan, sehingga peneliti memberikan masukan yang bermanfaat dalam peningkatan analisis standar pelayanan WARAS (Wisata Arsip Anak Sekolah) berbasis elektronik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Saran tersebut antara lain:

1. Untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dapat memberikan sosialisasi terpaut prosedur pendaftaran e-WARAS melalui media sosial seperti di Instagram *disperpusiprovjatim*
2. Instansi diharuskan memiliki cadangan Wifi lainnya apabila terjadi trouble. Provider wifi menggunakan Ubiquiti. Kecepatan mencapai 15 mbps. Kapasitas bisa 30 orang pengguna. Router wifi dapat berjarak sampai 25 meter. Kendala masih ada dapat menggunakan Smartfren Super Modem S1
3. Pihak sekolah yang mengikuti kegiatan, zoomnya bisa dijadikan satu dengan yang lain. Di aula atau di gedung tertentu agar signal internetnya bisa jadi kuat
4. Bagi instansi terkait durasi kegiatan lebih memperhatikan keefektifan waktu agar dapat lebih baik lagi
5. Diadakannya pelatihan atau memberikan seminar selama 3 bulan sekali dari instansi bagi petugas pelayanan
6. Kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur untuk kedepannya dapat dilakukan perekrutan pegawai di bidang ilmu sejarah dan kearsipan
7. Pada aplikasi WARAS lebih diperbaiki lagi untuk kedepannya agar tidak error saat digunakan

### **Ucapan Terima Kasih**

Peneliti dengan ini mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan proses penulisan artikel diantaranya adalah:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA
2. Dra. Meirinawati, M.AP, sebagai dosen pembimbing
3. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP dan Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA sebagai dosen penguji

4. Kepala Seksi dan semua pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur selaku narasumber sekaligus memotivasi saya agar artikel dapat terselesaikan
5. Orang tua beserta keluarga yang sudah memberikan doa dan dukungan
6. Satria Bagus Widianoro yang telah memberikan semangat dan supportnya
7. Dan pihak-pihak lainnya yang sudah memberikan dukungan baik secara moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan artikel ini dapat terselesaikan

## DAFTAR PUSTAKA

- Ehls, D., Polier, S., & Herstatt, C. (2020). Reviewing the Field of External Knowledge Search for Innovation: Theoretical Underpinnings and Future (Re-)search Directions. *Journal of Product Innovation Management*, 37(5), 405–430. <https://doi.org/10.1111/jpim.12549>
- Eprilianto, D. F., Niswah, F., & Meirinawati, M. (2020). Innovation in the Public Sector in the Digital Era (A Study of the Process Diffusion of SIMPUS in Yogyakarta). 226(Icss), 156–162. <https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.35>
- Emilia, D., Nasution, M. H. T., Dewi, R., & Muda, I. (2019). Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik SAMSAT Medan Selatan dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPKOM)*, 1(1), 28–34. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v1i1.171>
- Fadhlya, D., Suprayogi, Y., & Imanudin, I. (2017). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 2(1), 21–27. <https://doi.org/10.24198/jane.v2i1.13679>
- Farlina, Y., & Pribadi, D. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 5(September), 180–186.
- Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Ilmu, S., Negara, A., & Ilmu, F. (2019). Liza Alvin Sahrin Trenda Aktiva Oktariyanda Abstrak. 725–738.
- Kurniawan. (2022, 6 Januari). Tertinggi dalam 2 Bulan Terakhir, Kasus Harian Covid19 di Indonesia Terus Menanjak. Diakses pada 156 Mei 2022 tersedia dari <https://nasional.kontan.co.id/news/tertinggi-dalam-2-bulan-terakhir-kasus-harian-covid-19-di-indonesia-terus-menanjak>
- Magro, F., Abreu, C., & Rahier, J. F. (2020). The daily impact of COVID-19 in gastroenterology. *United European Gastroenterology Journal*, 8(5), 520– 527. <https://doi.org/10.1177/2050640620920157>
- Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., Agha, M., & Agha, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International Journal of Surgery*, 78(April), 185–193. <https://doi.org/10.1016/j.ijsu.2020.04.018>
- Nafrin, I. A., & Hudaidah, H. (2021). Perkembangan Pendidikan Indonesia di Masa Pandemi Covid-19. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(2), 456–462. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i2.324>
- Ningsih, K. P., & Adhi, S. N. (2021). Analisis Kelayakan Pengembangan Sistem Informasi Pelaporan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Berbasis Web. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(4), 196. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.60572>
- Nurdin, Ismail, (2019). Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya:Media Sahabat Cendekia
- Octavia, R. M. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Delivery Di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2).
- Permadi, R. N., Arieysmieta, W. L., & Amarullah, R. (2021). Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Publik di Daerah. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 06(1), 28–38.
- Ramadani, R., Cikusin, Y., & WulanS, R. (2019). Manajemen dan Inovasi Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*, 13(4), 1–11. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/3576>
- Rupilele, F. G. john. (2018). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Anggota Jemaat, Baptisan, dan Pernikahan Berbasis Web (Studi Kasus: Gekari Lembah Pujian Kota Sorong). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 147. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852685>
- Saleh, A. R., Warouw, D. M. D., & Runtuwene, A. (2021). PERAN SISTEM OTOMASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PENGGUNA PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA TIDORE KEPULAUAN | Saleh | ACTA DIURNA KOMUNIKASI. *Acta Diurna Komunikasi*, 3, 1–6.
- Salsabila, F., & Prabawati, I. (2018). Inovasi Program Elektronik Tilang (E-Tilang) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kepolisian Resort (Polres) Kediri. *Publika*, 6(2), 1–7.
- Sodani, M. P. (2020). Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-SIKLA) dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Puskesmas

- Kedungpring Kabupaten Lamongan. Publika, 8(4), 1–11.
- Stacks, D. W., Salwen, M. B., & Eichhorn, K. C. (2019). An integrated approach to communication theory and research, third edition. In *An Integrated Approach to Communication Theory and Research, Third Edition* (Issue 1999). <https://doi.org/10.4324/9780203710753>
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supriyanto. (2019, 22 Juli). *Melanjutkan Inovasi Layanan Publik di Jatim*. Diakses pada 15 Mei 2022. Tersedia dari <https://www.harianbhirawa.co.id/melanjutkan-inovasi-layanan-publik-di-jatim/>
- Tim PPID. (2021, 13 April). *Kegiatan Wisata Arsip Untuk Anak-Anak Sekolah (WARAS) Kini Tampil Dengan Format Baru*. Diakses pada 15 Mei 2022. Tersedia dari <https://disperpusip.jatimprov.go.id/2021/04/13/kegi%20atan-wisata-arsip-untuk-anak-anak-sekolah-waras-kini-tampil-dengan-format-baru/>



