

Strategi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dalam meningkatkan mutu layanan: studi kasus Subdirektorat layanan arsip = The strategy of National Archives of the Republic of Indonesia (ANRI) on improvement of quality services: a case study of sub directorate of archives service

Fitria Irmalasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456125&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas mengenai Strategi Arsip Nasional RI dalam meningkatkan mutu layanan. Permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana strategi yang dilakukan oleh Subdirektorat Layanan Arsip Nasional RI dalam meningkatkan mutu layanan dan faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan mutu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi layanan yang dilakukan oleh Subdirektorat Layanan Arsip. Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif melalui pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi strategi mutu layanan yaitu: Pengembangan SDM melalui DIKLAT, sertifikasi ISO 9001: 2008 tentang Sistem Manajemen Mutu, inovasi layanan arsip terpadu, pemanfaatan teknologi, sinergi antar lembaga, fasilitasi teknis layanan pemanfaatan arsip statis, dan efisiensi jangka waktu layanan arsip. Faktor yang mempengaruhi peningkatan mutu layanan adalah Sumber Daya Manusia, sarana prasarana, serta ketersediaan arsip. Indikator mutu layanan adalah kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Mutu layanan, layanan arsip, manajemen, strategi kearsipan, ANRI

---

**ABSTRACT**

This study discuss about the strategy of National Archives on improving the quality of archival services. The main problems of this study are how the strategy of Sub Directorate of Archives Services on improving the quality services and what the factor that can influence the quality services. This study aimed to describe the services strategy that is undertook by National Archives of The Republic of Indonesia. This research s method is qualitative descriptive through a case study approach. The conclusion of this research shows, are Develop of human resources through the delegation to enroll some education and training, ISO 9001 2008 certification about Management Quality s System, integrated static archives services innovation, usage of technology, synergy of institutions, service of static archiving usage facilitated, and efficiency of archive services time s period. The factors that influence the improvement of quality services are human resources, tools and infrastructures, and the availability of the archive. Keywords Strategy, Quality Service, Archive Services, Archival Management, National Archives of The Republic of Indonesia .