

**DIGITALISASI ARSIP SURAT MASUK DALAM MENDUKUNG
KUALITAS LAYANAN INTERNAL DI DINAS PUPR PERA
KALIMANTAN TIMUR**

Zahra Aulia

Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Mulawarman
zahraaulya15@gmail.com

Mukhibatul Hikmah

Universitas Mulawarman
mukhi@fisip.unmul.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan arsip surat masuk dalam mendukung kualitas layanan internal pada Dinas PUPR PERA Provinsi Kalimantan Timur, khususnya perubahan sistem arsip dari manual ke digital. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi arsip mempermudah akses dokumen, mempercepat pencarian arsip, serta meningkatkan kerapian dan keamanan penyimpanan sehingga layanan internal menjadi lebih efektif. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan pemahaman pegawai, keterlambatan input data, dan gangguan jaringan. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan serta evaluasi sistem secara berkala agar pengelolaan arsip digital dapat berjalan lebih optimal dan efisien.

Kata Kunci: *Pengelolaan Arsip, Digitalisasi Arsip, Layanan Internal, Arsip Surat Masuk*

A. PENDAHULUAN

Arsip merupakan bagian penting dalam kegiatan administrasi pemerintahan karena berfungsi sebagai sumber informasi, alat bukti, dan pendukung kelancaran pekerjaan di dalam instansi. Pengelolaan arsip yang baik dapat membantu proses pelayanan menjadi lebih efektif, cepat, dan teratur (Aslindar et al., 2025). Dalam lingkungan pemerintahan, surat masuk termasuk arsip dinamis yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan tugas dan koordinasi antar bagian. Setiap instansi perlu memiliki sistem pengelolaan arsip yang tertata agar dokumen dapat ditemukan dengan mudah saat dibutuhkan. Pengelolaan arsip yang kurang baik dapat menyebabkan keterlambatan pekerjaan, kesalahan informasi, bahkan risiko kehilangan dokumen penting dalam kegiatan administrasi sehari-hari (Supiatni et al., 2023). Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas PUPR PERA Provinsi Kalimantan Timur, penggunaan sistem digital dinilai membantu mempercepat pencarian dokumen, mempermudah distribusi informasi, serta membuat penyimpanan arsip lebih rapi dan teratur. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi arsip memiliki peran penting dalam mendukung kualitas layanan internal antarbagian atau divisi.

Dinas PUPR PERA Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki aktivitas administrasi cukup tinggi, khususnya dalam pengelolaan surat masuk. Sebelumnya, pengelolaan arsip surat masuk dilakukan secara manual menggunakan buku agenda dan penyimpanan fisik dalam map maupun lemari arsip. Sistem tersebut sering menimbulkan beberapa kendala seperti penumpukan dokumen, kesulitan pencarian arsip, dan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses penemuan kembali dokumen. Seiring berkembangnya teknologi, instansi mulai menerapkan sistem digital menggunakan Microsoft Excel dan aplikasi pendukung untuk membantu proses pencatatan serta penyimpanan arsip surat masuk agar lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya (Teryambodo & Putra, 2024). Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi, sebagian besar pegawai menyatakan bahwa sistem digital membantu mempercepat pekerjaan administrasi dan mempermudah koordinasi antarbagian karena dokumen dapat diakses lebih cepat dibandingkan sistem manual.

Penelitian mengenai digitalisasi arsip sebelumnya juga menunjukkan hasil yang serupa. Penelitian Teryambodo dan Putra (2024), menyatakan bahwa digitalisasi arsip mampu meningkatkan ketertiban pengelolaan dokumen dan mempermudah proses pencarian arsip. Selain itu, penelitian Hasibuan dan Thelma (2025), menunjukkan bahwa pengelolaan arsip digital berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan administrasi karena distribusi informasi menjadi lebih cepat dan efisien. Namun, penelitian Baidawi dan Anastasya (2025) menjelaskan bahwa penerapan arsip digital masih menghadapi kendala, seperti kurangnya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem, keterlambatan input data, serta gangguan jaringan.

Penelitian terdahulu telah banyak membahas mengenai pengelolaan arsip digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi. Penelitian Makmur et al., (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi arsip mampu menciptakan tertib arsip dan mempermudah proses pencarian dokumen pada instansi pemerintahan. Selain itu, penelitian Hafid dan Wakhid (2025) menjelaskan bahwa pengelolaan arsip digital berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan administrasi karena distribusi informasi menjadi lebih cepat dan efisien. Namun, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pengelolaan arsip secara umum dan belum secara khusus menganalisis pengaruh digitalisasi arsip surat masuk terhadap kualitas layanan internal antarbagian pada Dinas PUPR PERA Provinsi Kalimantan Timur.

Meskipun digitalisasi arsip memberikan banyak manfaat, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas pengelolaan arsip. Beberapa kendala tersebut antara lain kurangnya pemahaman sebagian pegawai terhadap sistem digital, keterlambatan penginputan data, serta gangguan jaringan dan aplikasi yang digunakan (Basil, 2023). Selain itu, masih ditemukan arsip yang belum tersusun secara maksimal akibat kurangnya konsistensi dalam pengelolaan data. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi arsip tidak hanya bergantung pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan pengelolaan sistem yang konsisten (Hasibuan & Thelma, 2025).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan arsip surat masuk dalam mendukung kualitas layanan

internal pada Dinas PUPR PERA Provinsi Kalimantan Timur, khususnya terkait perubahan sistem pengarsipan dari manual ke digital serta pengaruhnya terhadap kemudahan akses, ketepatan pencarian, dan kerapian arsip dalam kegiatan administrasi.

B. TINJAUAN LITERATUR

Pengelolaan Arsip

Pengelolaan arsip merupakan proses pengaturan dokumen secara sistematis mulai dari penerimaan, pencatatan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga penemuan kembali arsip ketika dibutuhkan. Arsip memiliki fungsi penting sebagai sumber informasi dan alat pendukung administrasi dalam suatu instansi (Nugraha et al., 2025). Pengelolaan arsip yang baik dapat membantu meningkatkan efektivitas pekerjaan karena dokumen tersusun secara rapi, mudah dicari, dan aman dari risiko kehilangan. Sebaliknya, pengelolaan arsip yang kurang teratur dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, kesalahan informasi, dan hambatan koordinasi antarbagian dalam kegiatan administrasi pemerintahan (Silalahi & Bataha, 2024).

Digitalisasi Arsip

Digitalisasi arsip adalah proses perubahan arsip dari bentuk fisik menjadi bentuk digital dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti komputer, Microsoft Excel, maupun aplikasi pengarsipan. Penerapan sistem digital bertujuan untuk mempermudah penyimpanan, pencarian, dan distribusi dokumen sehingga pekerjaan administrasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien (Fadhliyah & Wolor, 2024). Menurut penelitian Teryambodo dan Putra, digitalisasi arsip mampu meningkatkan ketertiban pengelolaan dokumen serta mengurangi risiko kehilangan arsip. Selain itu, sistem digital juga membantu menghemat ruang penyimpanan karena dokumen tidak lagi sepenuhnya disimpan dalam bentuk fisik (Makmur et al., 2023).

Kualitas Layanan Internal

Kualitas layanan internal merupakan kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan efektif kepada bagian atau divisi di dalam organisasi. Layanan internal yang baik ditunjukkan melalui kemudahan akses informasi, kelancaran koordinasi kerja, dan ketepatan distribusi dokumen antarbagian. Pengelolaan arsip yang tertata dapat mendukung kualitas layanan internal karena pegawai lebih mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas. Dengan adanya sistem pengarsipan digital, proses pelayanan administrasi menjadi lebih efisien karena dokumen dapat dicari dan dibagikan dengan lebih cepat dibandingkan sistem manual (Permana, 2024).

Kendala Pengelolaan Arsip Digital

Meskipun digitalisasi arsip memberikan banyak manfaat, penerapannya masih menghadapi beberapa kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas pengelolaan arsip. Kendala tersebut meliputi kurangnya pemahaman pegawai terhadap penggunaan sistem digital, keterlambatan penginputan data, serta gangguan jaringan dan aplikasi. Selain itu, ketidakkonsistenan dalam pengelolaan data juga dapat menyebabkan arsip sulit ditemukan meskipun sudah tersimpan dalam sistem digital. Pengelolaan arsip digital memerlukan dukungan sumber daya

manusia yang kompeten, sistem yang stabil, serta evaluasi berkala agar proses pengarsipan dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan (Zhafira et al., 2025).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam mengenai pengelolaan arsip surat masuk dalam mendukung kualitas layanan internal pada Dinas PUPR dan PERA Provinsi Kalimantan Timur. Fokus penelitian diarahkan pada perubahan sistem pengelolaan arsip dari manual ke digital serta pengaruhnya terhadap kemudahan akses, ketepatan pencarian, dan kerapian arsip dalam kegiatan administrasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada 4 pegawai Dinas PUPR dan PERA Provinsi Kalimantan Timur yang menjabat sebagai Pengadministrasi Perkantoran, dan Penata Layanan Operasional pada Selasa 5 Mei 2026 dalam pengelolaan arsip surat masuk untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan sistem arsip digital, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap pelayanan internal. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pengelolaan arsip dan penggunaan sistem digital dalam kegiatan administrasi. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa arsip, foto, serta dokumen pendukung lainnya. Data dianalisis secara deskriptif melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dipilih sesuai fokus penelitian, kemudian disusun dalam bentuk uraian deskriptif untuk memudahkan analisis terkait pengelolaan arsip digital dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan internal. Dengan metode tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai pengelolaan arsip surat masuk dan pengaruh digitalisasi terhadap kualitas layanan internal.

D. PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pengelolaan Arsip Surat Masuk

Pada pengelolaan arsip surat masuk di Dinas PUPR PERA Provinsi Kalimantan Timur, alur surat masuk pada dasarnya dimulai saat surat diterima oleh petugas penerima, lalu dicatat, diklasifikasikan, dan disesuaikan dengan tujuan atau bidang yang dituju. Dalam sistem yang sudah berjalan secara digital, surat kemudian diinput ke aplikasi seperti Srikandi, diberi nomor tertentu, dan disimpan dalam basis data agar mudah ditelusuri kembali saat dibutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, alur pengelolaan arsip digital dinilai memudahkan pencarian dan akses surat karena dokumen dapat ditemukan melalui nomor, tanggal, atau data lain yang telah diinput secara rapi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wulandari dan Rahmah yang menyatakan bahwa sistem arsip digital membantu mempercepat akses dan penelusuran dokumen (Wulandari & Rahmah, 2025).

Sebelumnya, pengelolaan arsip masih dilakukan secara manual, sehingga proses pencarian surat masuk cenderung lebih lambat dan bergantung pada penataan fisik dokumen. Beberapa responden menggambarkan kondisi ini sebagai kurang efisien karena arsip fisik sering tertumpuk, tersebar, atau tidak langsung

terlihat dari luar kotak arsip, sehingga butuh waktu lebih lama untuk menemukan surat lama. Sistem manual juga lebih rentan terhadap ketidakteraturan, salah penempatan, dan dokumen berisiko luput dari pencatatan, terutama ketika volume surat semakin banyak. Akibatnya, pekerjaan antarbagian yang memerlukan surat terdahulu bisa terhambat karena proses pencarian masih mengandalkan arsip fisik (Hasibuan & Thelma, 2025).

Peralihan ke sistem Excel membawa perubahan besar karena arsip menjadi lebih cepat dicari, lebih rapi, dan lebih aman dari risiko hilang atau rusak. Responden menyebut bahwa digitalisasi membantu mengurangi penumpukan arsip di meja kerja dan ruang arsip, sekaligus mempermudah koordinasi antarbidang karena dokumen dapat diakses tanpa harus memindahkan berkas fisik. Penggunaan Excel juga mendukung pencatatan yang lebih terstruktur, meskipun tetap bergantung pada ketelitian input data, kedisiplinan petugas, dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem.

Perubahan sistem pengelolaan arsip dari manual ke digital memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan internal antar bagian atau divisi. Digitalisasi arsip membantu pegawai dalam mengakses dokumen secara lebih cepat, meningkatkan ketepatan pencarian arsip, serta membuat penyimpanan dokumen menjadi lebih rapi dan teratur. Selain itu, penggunaan sistem digital mempermudah proses distribusi informasi sehingga koordinasi antar bagian dapat berjalan lebih lancar. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai, sebagian besar menyatakan bahwa sistem digital membantu mempercepat pekerjaan administrasi dan mengurangi risiko kehilangan arsip.

Perubahan Pengelolaan Arsip dari Manual ke Digital

Perubahan pengelolaan arsip dari manual ke digital menunjukkan perbedaan yang cukup jelas pada cara penyimpanan, pencarian, dan akses dokumen. Pada sistem manual, arsip disimpan dalam bentuk fisik sehingga pencarian cenderung lebih lambat, membutuhkan tenaga lebih besar dan berisiko salah simpan, sedangkan pada sistem digital, arsip dapat diinput, dikodekan, lalu dicari kembali dengan lebih cepat melalui nomor, tanggal, atau kata kunci. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, sistem digital dinilai lebih praktis karena surat dapat diakses tanpa harus membuka tumpukan berkas fisik sehingga proses administrasi menjadi lebih teratur. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Nugroho yang menyatakan bahwa digitalisasi arsip membantu meningkatkan efisiensi administrasi dan mempermudah pencarian dokumen (Nugroho, 2025).

Dari sisi efektivitas kerja, digitalisasi terbukti membantu mempercepat proses penemuan arsip, mengurangi penggunaan ruang penyimpanan, dan memudahkan koordinasi antarbagian. Penelitian sebanyak 4 pegawai menyebutkan bahwa akses dokumen digital bisa dilakukan dalam hitungan detik, sementara sistem manual memerlukan waktu lebih lama karena harus menelusuri berkas satu per satu. Hasil wawancara pegawai juga sejalan dengan itu mereka menyampaikan bahwa sistem digital membuat pekerjaan lebih cepat, mempermudah pembagian surat antarbidang, dan membantu mengurangi risiko kehilangan arsip selama input data dilakukan dengan teliti. Meski demikian, efektivitas ini tetap bergantung pada kedisiplinan pegawai, kelengkapan data, dan kemampuan menggunakan sistem yang tersedia.

Pengaruh Digitalisasi terhadap Kemudahan Akses Arsip

Digitalisasi sangat berpengaruh terhadap kemudahan akses arsip karena proses pencarian dokumen menjadi jauh lebih cepat dibandingkan sistem manual. Jika pada sistem manual pegawai harus membuka map, menelusuri rak arsip dan mencari berkas satu per satu secara fisik, maka pada sistem digital arsip dapat ditemukan melalui data yang sudah diinput sebelumnya, seperti nomor surat, tanggal surat, asal surat, maupun klasifikasi tertentu. Kondisi ini membuat proses penelusuran menjadi lebih efisien, terutama ketika arsip dibutuhkan secara mendadak untuk kebutuhan disposisi, laporan, atau tindak lanjut pekerjaan. Digitalisasi tidak hanya mempersingkat waktu pencarian, tetapi juga mengurangi beban kerja pegawai dalam mengelola dokumen yang jumlahnya terus bertambah.

Selain mempercepat pencarian, digitalisasi juga mempermudah akses data antar bagian atau divisi. Arsip yang sudah tersimpan dalam sistem digital dapat diakses lebih cepat oleh pegawai yang berkepentingan tanpa harus menunggu berkas fisik dipindahkan dari satu ruangan ke ruangan lain. Hal ini sangat membantu koordinasi kerja antarbidang karena setiap bagian dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara lebih praktis dan tepat waktu. Dalam pelayanan administrasi, kemudahan akses ini membuat alur komunikasi menjadi lebih lancar, mempercepat pengambilan keputusan, dan mengurangi hambatan yang biasanya muncul ketika arsip masih dikelola secara manual. Karena itu, digitalisasi berperan dalam mendukung keterhubungan kerja antarunit secara lebih efektif (Centia et al., 2024).

Pengaruh Digitalisasi terhadap Ketepatan dan Kecepatan Arsip

Digitalisasi berpengaruh besar terhadap ketepatan dan kecepatan arsip karena proses pencarian dokumen menjadi lebih terarah dan akurat. Pada sistem digital, arsip biasanya sudah diberi nomor, kode klasifikasi, tanggal, atau identitas lain yang memudahkan pencarian tanpa harus membuka berkas satu per satu seperti pada sistem manual. Dengan cara ini, pegawai dapat menemukan dokumen yang dibutuhkan lebih cepat sekaligus lebih tepat, sehingga risiko salah ambil arsip menjadi lebih kecil. Ketepatan pencarian ini sangat penting dalam pekerjaan administrasi karena dokumen yang tepat akan mempercepat tindak lanjut surat masuk dan mendukung kelancaran pelayanan internal (Nazwatunissa & Hikmah, 2025).

Selain meningkatkan ketepatan pencarian, digitalisasi juga membantu mengurangi risiko kehilangan arsip. Jika arsip fisik rawan tersebar, rusak, atau salah tempat, maka arsip digital cenderung lebih aman karena tersimpan dalam sistem yang lebih terstruktur dan mudah ditelusuri kembali. Hal ini membuat pengelolaan surat masuk menjadi lebih terkontrol, terutama ketika jumlah dokumen semakin banyak dan harus disimpan dalam jangka waktu lama. Pegawai tidak lagi bergantung sepenuhnya pada penyimpanan manual yang membutuhkan ruang fisik besar, melainkan dapat mengakses arsip melalui database yang sudah tersusun rapi. Kondisi tersebut membuat risiko kehilangan berkas jauh berkurang selama pengelolaan sistem dilakukan dengan baik.

Pengaruh Digitalisasi terhadap Kerapian Arsip

Digitalisasi berpengaruh besar terhadap kerapian arsip karena dapat mengurangi penumpukan dokumen fisik di meja kerja maupun ruang penyimpanan.

Jika sebelumnya surat masuk harus disimpan dalam bentuk map, ordner, atau kotak arsip yang jumlahnya terus bertambah, maka dengan sistem digital sebagian besar dokumen dapat dialihkan ke bentuk file sehingga ruang fisik menjadi lebih lega dan tidak terlihat menumpuk. Kondisi ini membuat lingkungan kerja tampak lebih rapi, bersih, dan mudah ditata. Selain itu, pegawai juga lebih mudah menjaga dokumen tetap teratur karena tidak perlu lagi menangani banyak berkas fisik setiap hari.

Digitalisasi juga membuat penyimpanan arsip menjadi lebih sistematis karena setiap dokumen dapat disusun berdasarkan nomor, tanggal, jenis surat, atau klasifikasi tertentu. Pola penyimpanan seperti ini memudahkan pegawai dalam menelusuri arsip sesuai kebutuhan tanpa harus membongkar tumpukan berkas satu per satu. Arsip yang tersimpan dalam sistem digital umumnya memiliki struktur yang lebih jelas, sehingga proses penyimpanan dan penemuan kembali menjadi lebih tertib. Dengan demikian, pengelolaan arsip tidak hanya bergantung pada tempat penyimpanan, tetapi juga pada keteraturan data yang dimasukkan ke dalam sistem (Dalimunte et al., 2024).

Pengaruh Pengelolaan Arsip terhadap Kualitas Layanan Internal

Pengelolaan arsip yang baik memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas layanan internal karena arsip menjadi sumber informasi utama dalam mendukung pekerjaan antarbagian. Ketika surat masuk dikelola secara rapi, sistematis, dan mudah ditelusuri, pegawai tidak perlu membuang banyak waktu untuk mencari dokumen yang dibutuhkan. Hal ini membuat koordinasi antarbagian atau divisi menjadi lebih lancar karena setiap unit dapat memperoleh informasi yang sama dalam waktu yang lebih singkat. Layanan internal yang baik sangat bergantung pada seberapa cepat informasi tersedia, sehingga pengelolaan arsip yang tertib akan membantu mempercepat alur kerja dan mengurangi hambatan administrasi.

Digitalisasi arsip juga berpengaruh besar terhadap kecepatan distribusi informasi di lingkungan internal. Surat atau dokumen yang sudah tersimpan secara digital dapat langsung diakses oleh pegawai yang berwenang tanpa harus memindahkan berkas fisik dari satu meja ke meja lain atau dari satu ruangan ke ruangan lain. Kondisi ini tentu sangat membantu dalam pekerjaan administrasi yang membutuhkan respons cepat, terutama ketika ada surat masuk yang harus segera diproses, diteruskan, atau ditindaklanjuti oleh bagian tertentu. Selain itu, sistem digital membuat proses berbagi informasi menjadi lebih praktis karena dokumen dapat dicari berdasarkan data tertentu, seperti nomor surat, tanggal, atau klasifikasi arsip. Distribusi informasi tidak lagi bergantung pada keberadaan dokumen fisik, melainkan pada ketepatan sistem penyimpanan yang digunakan. Hal ini menjadikan pelayanan internal lebih responsif, efisien, dan mendukung penyelesaian tugas secara tepat waktu (Hasibuan & Thelma, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara pegawai, pengelolaan arsip digital dinilai mampu meningkatkan pelayanan internal karena mempercepat pencarian surat, mempermudah akses antarbagian, dan membuat pekerjaan sehari-hari menjadi lebih lancar. Pegawai merasakan bahwa setelah arsip dikelola secara digital, mereka lebih mudah memperoleh dokumen yang dibutuhkan saat dibutuhkan, sehingga pekerjaan tidak banyak tertunda. Mereka juga menilai bahwa koordinasi antarbagian menjadi lebih efektif karena dokumen tidak lagi harus dicari secara

manual dalam tumpukan arsip fisik. Namun demikian, para pegawai juga menekankan bahwa manfaat ini akan lebih optimal apabila didukung oleh ketelitian input data, kedisiplinan penggunaan sistem, serta pelatihan yang memadai bagi pengguna arsip.

Kendala Pengelolaan Arsip Digital

Kendala dalam pengelolaan arsip digital umumnya berasal dari faktor sumber daya manusia dan sistem yang digunakan. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya pemahaman pegawai terhadap penggunaan sistem digital sehingga masih terjadi kesalahan atau keterlambatan saat proses input data. Berdasarkan hasil wawancara, salah satu pegawai menyatakan bahwa “terkadang surat belum langsung diinput karena masih ada pegawai yang belum terbiasa menggunakan sistem digital.” Selain itu, gangguan jaringan dan aplikasi juga menjadi kendala karena dapat menghambat proses pencarian maupun penyimpanan arsip. Pegawai lain menyebutkan bahwa “ketika jaringan lambat, pencarian surat jadi lebih lama dan pekerjaan ikut tertunda.” Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan arsip digital masih memerlukan peningkatan kemampuan pegawai serta dukungan sistem yang lebih stabil agar pengelolaan arsip dapat berjalan optimal.

Kendala lainnya berasal dari faktor teknis, seperti gangguan jaringan atau sistem yang membuat akses arsip menjadi terhambat. Ketika jaringan lambat atau sistem tidak stabil, proses pencarian dan penyimpanan dokumen menjadi kurang efektif, bahkan dapat menunda pekerjaan administrasi. Di samping itu, arsip yang belum tertata maksimal juga masih menjadi persoalan, terutama jika penamaan file, klasifikasi, atau penyimpanan data belum dilakukan secara konsisten. Akibatnya, meskipun arsip sudah berbentuk digital, manfaatnya belum terasa sepenuhnya karena dokumen masih sulit ditelusuri dengan cepat dan rapi.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan arsip surat masuk pada Dinas PUPR PERA Provinsi Kalimantan Timur telah mengalami perubahan dari sistem manual menuju sistem digital menggunakan Excel dan aplikasi pendukung. Perubahan tersebut memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan internal, terutama dalam kemudahan akses, ketepatan pencarian, dan kerapian arsip. Digitalisasi membantu pegawai menemukan dokumen lebih cepat, mempermudah koordinasi antarbagian, serta mengurangi risiko kehilangan dan penumpukan arsip fisik. Selain itu, proses distribusi informasi menjadi lebih efektif sehingga pekerjaan administrasi dapat berjalan lebih lancar. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman pegawai terhadap sistem digital, keterlambatan input data, dan gangguan jaringan. Oleh karena itu, pengelolaan arsip digital perlu terus dikembangkan melalui peningkatan kemampuan pegawai, perbaikan sistem, dan evaluasi berkala agar kualitas layanan internal semakin optimal dan efisien.

Saran

1. Dinas PUPR PERA Provinsi Kalimantan Timur perlu memberikan pelatihan rutin kepada pegawai agar kemampuan penggunaan sistem arsip digital menjadi lebih merata dan efektif.

2. Instansi perlu menerapkan standarisasi pengarsipan serta meningkatkan kedisiplinan dalam proses input data agar arsip tersusun lebih rapi, teratur, dan mudah ditemukan.
3. Perbaiki kualitas jaringan dan sistem aplikasi serta evaluasi berkala perlu dilakukan untuk meminimalkan hambatan teknis dan meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip digital dalam mendukung layanan internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aslindar, D. A., Triyono, B., & Nasori, A. (2025). Village Archives Management: The Foundation of Organizational Effectiveness Towards Good Governance. *Administratio*, 16(1), 33–50. <https://doi.org/10.23960/administratio.v16i1.441>
- Baidawi, A. H., & Anastasya, A. (2025). Tantangan Teknologi Dalam Pelaksanaan Manajemen Arsip Berbasis Elektronik/Digital. *Jurnal Pendidikan, Hukum, Komunikasi*, 1(3), 122–129. <https://doi.org/10.69623/j-dikumsi.v1i3.177>
- Basil, H. V. (2023). *Electronic Technology Obstacles*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10419578>
- Centia, S., Zainuddin, Z. I., & FA, J. Q. A. (2024). Analisis Pengelolaan Arsip Di Desa Cipacing Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Tahun 2024. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 7(2), 76–85. <https://jurnal.unpad.ac.id/responsive/article/view/56359>
- Dalimunte, N., Pryoga, B. I., & Situmeang, M. (2024). Analisis Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Meningkatkan Pelayanan Kerja Pegawai Pada Kantor Desa Sei Rotan Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 5(2), 392–405. <https://jurnal.stokbinaguna.ac.id/index.php/JURDIP/article/view/2932>
- Hafid, N., & Wakhid, L. (2025). Digital Transformation of Archival System: Optimizing Storage Efficiency in Administrative Processes for Islamic Senior High Schools. *JPP: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 32(1), 37–44. <https://dx.doi.org/10.17977/um047v32i12025p37-44>
- Hasibuan, Y. M., & Thelma, C. C. (2025). Analisis Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar pada Bagian Perlengkapan (Studi Kasus Kantor Wali Kota Medan). *Mumtaz: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2), 93–102. <https://journal.aira.or.id/mumtaz/article/view/1224>
- Fadhliyah, K. A., Christian C. W., & Marsofiyati. (2025). Analysis of Archival Transformation at X Institution in Bekasi City. *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management (ISC-BEAM)*, 3(1), 498–516. <https://doi.org/10.21009/ISC-BEAM.013.31>
- Makmur, S. (2023). Implementation of Archives Digitization Policy as a Form of Implementation of an Electronic-Based Government System. *Journal of Social Research*. <http://ijsr.internationaljournallabs.com/index.php/ijsr>
- Nazwatunissa, I., & Hikmah, N. (2025). Pengelolaan Surat dan Berkas Masuk di BKD: Peran Strategis Layanan Informasi. *Kesejahteraan Bersama:*

- Jurnal Pengabdian dan Keberlanjutan Masyarakat*, 2(4), 129–137.
<https://pkm.lpkd.or.id/index.php/Bersama/article/view/2304>
- Nugraha, R., Maratussholihah, S., & Harahap, N. (2025). Optimizing Filing Systems for Administrative Effectiveness: A Conceptual Review. *ALFIHRIS: Jurnal Inspirasi Pendidikan*, 3(3), 11–25. <https://doi.org/10.59246/alfihris.v3i3.1564>
- Nugroho, M. R. (2025). Analisis Pengelolaan Arsip Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Wirokerten. *Journal of Legal, Political, and Humanistic Inquiry*, 1(2), 150–159. <http://scriptaintelektual.com/custodia/article/view/363>
- Permana, D. (2024). The Strategic Role of Archives in Public Services in the Licensing Sector. In *International Journal Publishing INFLUENCE: International Journal of Science Review*, 6(1). <https://influence-journal.com/index.php/influence/index53>
- Rosma, R., & Riyadi, S. (2025). Optimalisasi Pengelolaan Administrasi Surat Masuk Dan Keluar Pada Bagian Umpeg Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya. *Journal Sains Student Research*, 3(6), 1093–1101. <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jssr/article/view/7067>
- Silalahi, C. M., & Bataha, K. (2024). Manajemen Pengarsipan pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. *Business Perspective Journal*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.37090/bpj.v4i1.1357>
- Supiatni, N. N., Kencanawati, A. A. A. M., Suryaniadi, S. M., Narti, N. K., & Sitawati, A. A. R. (2023). Archive Management to Support Information Services of The Administration Section. *International Journal of Social Sciences*, 6(2), 37–42. <https://doi.org/10.21744/ijss.v6n2.2100>
- Teryambodo, A., & Putra, P. (2024). Analisis Pengelolaan Arsip dalam Upaya Tertib Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Magelang. *Journal of Economic and Management (JEM) Terekam Jejak*, 1(1), 1–20. <https://journal.terekamjejak.com/index.php/jem/article/view/170>
- Wulandari, H. E., & Rahmah, E. (2025). Pemanfaatan Web Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Plus dalam Pengelolaan Arsip Digital di Pengadilan Negeri Padang Kelas IA. *Jurnal Pustaka Budaya*, 12(2), 173–187. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/pb/article/view/28173>
- Zhafira, A., Wolor, C. W., & Utari, E. D. (2025). Analisis Sistem Pengarsipan Digital pada PT Java Indoku. *Dinamika Publik: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Bisnis*, 3(2), 23–33. <https://doi.org/10.59061/dinamikapublik.v3i2.1091>