

PENGARUH IMPLEMENTASI PROGRAM PENGARSIPAN DIGITAL TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA SEREANG KECAMATAN MARITENGGAE

Nur Istiqomah¹, Lukman², Andi Uceng³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: nuritiqomahhh18@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh implementasi program pengarsipan digital terhadap pelayanan administrasi di Desa Sereang Kecamatan Maritengngae. Penelitian dilatarbelakangi oleh rendahnya efektivitas pelayanan, masih adanya pengarsipan manual, keterbatasan kemampuan aparatur dalam penggunaan teknologi, serta belum optimalnya sarana digital. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Responden berjumlah 75 orang yang terdiri dari masyarakat pengguna layanan dan aparatur desa, dipilih melalui teknik simple random sampling menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka, sedangkan analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pengarsipan digital berada pada kategori baik dengan persentase 74,86%, demikian pula pelayanan administrasi berada pada kategori baik. Secara parsial, implementasi pengarsipan digital berpengaruh positif sebesar 42,3% dan signifikan terhadap pelayanan administrasi, ditunjukkan oleh nilai signifikansi $< 0,05$ sehingga hipotesis alternatif diterima. Dengan demikian, semakin baik implementasi pengarsipan digital, maka semakin meningkat kualitas pelayanan administrasi di Desa Sereang Kecamatan Maritengngae.

Kata Kunci: Implementasi, Pengarsipan Digital, Pelayanan Administrasi.

Abstract

This study aims to analyze the influence of the implementation of the digital archiving program on administrative services in Sereang Village, Maritengngae District. The research is motivated by the low effectiveness of services, the existence of manual archiving, the limited ability of apparatus in the use of technology, and the lack of optimal digital facilities. The method used is quantitative with an associative descriptive approach. The respondents totaled 75 people consisting of service users and village officials, selected through a simple random sampling technique using the Slovin formula. Data collection was carried out through observation, questionnaires, and literature studies, while data analysis used simple linear regression with the help of IBM SPSS Statistics. The results of the study show that the implementation of digital archiving is in the good category with a percentage of 74.86%, as well as administrative services are in the good category. Partially, the implementation of digital archiving had a positive effect of 42.3% and was significant on administrative services, as shown by a significance value of < 0.05 so that an alternative hypothesis was accepted. Thus, the better the implementation of digital archiving, the better the quality of administrative services in Sereang Village, Maritengngae District.

Keywords: Implementation, Digital Archiving, Administrative Services.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi publik di tingkat desa menuntut adanya sistem tata kelola arsip yang tertib, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai catatan administratif, tetapi juga sebagai bukti autentik pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pertanggungjawaban publik. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, tata kelola pemerintahan desa perlu bertransformasi ke arah sistem digital untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan transparansi dalam pelayanan publik. Pemerintahan desa sebagai garda terdepan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk menerapkan sistem pengarsipan yang modern guna menunjang pelaksanaan prinsip *good governance*.

Kebijakan nasional dalam bidang kearsipan memberikan dasar hukum yang kuat bagi transformasi digital administrasi pemerintahan desa. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 menegaskan kewajiban menjaga keutuhan dan keamanan arsip, sementara Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, digitalisasi pengarsipan menjadi bagian penting dalam implementasi SPBE di tingkat desa. Desa Sereang sebagai salah satu desa di Kabupaten Sidenreng Rappang telah berupaya mengimplementasikan kebijakan tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik.

Namun, berdasarkan observasi awal, pengelolaan arsip di Desa Sereang masih menghadapi berbagai kendala. Aktivitas administrasi sebagian besar masih dilakukan secara manual menggunakan media kertas yang rentan rusak, tercecer, dan sulit ditemukan kembali. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan pelayanan, rendahnya efisiensi kerja, serta risiko kehilangan data penting. Selain itu, keterbatasan kemampuan aparatur desa dalam penggunaan teknologi, minimnya infrastruktur, serta belum adanya standar operasional pengelolaan arsip digital menjadi hambatan dalam implementasi program (Hermawati et al., 2021). Meskipun sejak tahun 2023 telah diinisiasi program pengarsipan digital, pelaksanaannya masih belum optimal dan menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam pemeliharaan sistem dan keberlanjutan program.

Secara teoretis, penelitian ini mengacu pada teori implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Edwards III yang menekankan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Agustino, 2015). Kejelasan komunikasi, ketersediaan sumber daya, sikap pelaksana, serta dukungan struktur birokrasi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, termasuk dalam pengarsipan digital di tingkat desa. Dengan demikian, urgensi penelitian ini terletak pada perlunya analisis mendalam terhadap kesenjangan antara kebijakan digitalisasi arsip dan realitas implementasinya serta dampaknya terhadap pelayanan administrasi publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program pengarsipan digital serta pengaruhnya terhadap pelayanan administrasi di Desa Sereang Kecamatan Maritengngae. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi secara teoretis dalam memperkaya kajian administrasi publik, khususnya terkait implementasi kebijakan dan digitalisasi arsip di tingkat desa. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah desa dan pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas pengarsipan digital serta kualitas pelayanan administrasi, serta menjadi referensi bagi desa lain dalam mengembangkan sistem pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi kebijakan publik merupakan tahap penting dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan. Keberhasilan tersebut tidak hanya ditentukan oleh kualitas perumusan kebijakan, tetapi juga oleh bagaimana kebijakan dilaksanakan di lapangan. Edwards III menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor

utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Edwards III, 1980; Agustino, 2016). Komunikasi yang jelas dan konsisten diperlukan agar pelaksana memahami tujuan kebijakan secara tepat. Selain itu, ketersediaan sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sarana pendukung, menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan implementasi. Disposisi atau sikap pelaksana juga menentukan tingkat komitmen terhadap kebijakan, sedangkan struktur birokrasi berperan dalam mengatur mekanisme kerja dan koordinasi pelaksanaan kebijakan.

Dalam konteks administrasi, arsip merupakan kumpulan dokumen yang disimpan secara sistematis karena memiliki nilai guna tertentu dan harus dapat ditemukan kembali dengan cepat saat dibutuhkan (Wursanto, 2001). Arsip tidak hanya berfungsi sebagai catatan administratif, tetapi juga sebagai sumber informasi yang mendukung kelancaran kegiatan organisasi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pengelolaan arsip mengalami transformasi ke arah digital. Pengarsipan digital memungkinkan proses penyimpanan, pencarian, dan pengelolaan dokumen dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan aman, sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja organisasi, khususnya dalam pelayanan administrasi publik.

Pelayanan administrasi publik sendiri merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang meliputi lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988; Vidiati et al., 2023). Dimensi tangibles berkaitan dengan ketersediaan fasilitas fisik, reliability menunjukkan kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten, responsiveness mencerminkan kecepatan dan kesigapan dalam melayani, assurance berkaitan dengan jaminan keamanan dan kepercayaan, serta empathy menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan administrasi publik, termasuk dalam konteks penerapan pengarsipan digital di tingkat desa.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi pengarsipan memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan administrasi. Pradini dan Sudradjat (2021) menemukan bahwa sistem pengarsipan berbasis web mampu mempercepat pencarian dokumen dan meningkatkan efisiensi kerja perangkat desa. Hermawati et al. (2021) menunjukkan bahwa digitalisasi arsip dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur desa melalui pelatihan dan pendampingan. Penelitian oleh Ridhawati et al. (2024) dan Shobaruddin et al. (2024) juga menegaskan bahwa penerapan sistem pengarsipan digital mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip dan kinerja aparatur desa. Sementara itu, Saputra et al. (2025) menunjukkan bahwa sistem e-archive berpengaruh terhadap peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan pelayanan administrasi.

Implementasi pengarsipan digital merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik. Dalam penelitian ini, implementasi pengarsipan digital sebagai variabel independen dianalisis menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sedangkan pelayanan administrasi publik sebagai variabel dependen diukur menggunakan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi pengarsipan digital, maka semakin meningkat kualitas pelayanan administrasi publik di Desa Sereang Kecamatan Maritengngae. Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, hipotesis penelitian yang diajukan adalah implementasi pengarsipan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi publik di Desa Sereang Kecamatan Maritengngae.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif asosiatif untuk menganalisis pengaruh implementasi pengarsipan digital terhadap pelayanan administrasi publik di Desa Sereang Kecamatan Maritengngae. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan administrasi dan aparatur desa, serta data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Populasi penelitian berjumlah 304 orang yang terdiri dari 292 masyarakat pengguna layanan selama dua tahun terakhir dan 12 aparatur desa, dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden yang ditentukan menggunakan teknik *simple random sampling* berdasarkan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, kuesioner dengan skala Likert empat kategori, dan studi pustaka. Variabel penelitian terdiri dari implementasi pengarsipan digital (X) yang diukur melalui indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, serta pelayanan administrasi publik (Y) yang diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh antar variabel. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t pada tingkat signifikansi 0,05 menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics 27.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian terhadap variabel pengarsipan digital, diperoleh gambaran mengenai tingkat implementasi pengarsipan digital yang diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Masing-masing indikator menunjukkan tingkat capaian yang berbeda, yang mencerminkan kondisi pelaksanaan pengarsipan digital pada objek penelitian. Adapun rekapitulasi hasil penilaian pada setiap indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Variabel Pengarsipan Digital

Indikator	Persentase (%)
Komunikasi	73%
Sumber daya	75%
Disposisi	76%
Struktur birokrasi	74%
Rata-Rata	74,5%

Implementasi program pengarsipan digital di Desa Sereang Kecamatan Maritengngae menunjukkan adanya upaya transformasi pelayanan administrasi berbasis teknologi yang cukup baik. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, implementasi pengarsipan digital berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 74,86%. Nilai ini diperoleh dari perhitungan total frekuensi jawaban sebesar 3.369 dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 4.500, sehingga menghasilkan persentase 74,86%. Secara rinci, indikator disposisi memiliki nilai tertinggi sebesar 76%, diikuti sumber daya sebesar 75%, struktur birokrasi sebesar 74%, dan komunikasi sebesar 73%.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum aparatur desa memiliki sikap dan komitmen yang baik dalam mendukung pelaksanaan pengarsipan digital. Tingginya nilai disposisi mengindikasikan adanya kesiapan dan kemauan aparatur dalam mengadopsi sistem berbasis digital. Namun demikian, indikator komunikasi yang memiliki nilai terendah menunjukkan masih adanya kendala dalam penyampaian informasi, kejelasan prosedur, serta sosialisasi kepada masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa belum seluruh masyarakat memahami secara optimal sistem pengarsipan digital yang diterapkan.

**Tabel 2. Uji Hipotesis
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,092	3,127		2,588	,012
	X	,506	,069	,650	7,316	,000

a. Dependent Variable: Y

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,506 dengan nilai t hitung sebesar 7,316 dan nilai signifikansi < 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi pengarsipan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi. Nilai koefisien yang positif menunjukkan hubungan searah, di mana peningkatan implementasi pengarsipan digital akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Selain itu, nilai Standardized Coefficients (Beta) sebesar 0,650 menunjukkan bahwa pengaruh variabel implementasi pengarsipan digital terhadap pelayanan administrasi tergolong cukup kuat.

Tabel 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,650 ^a	,423	,415	3,15754

a. Predictors: (Constant), Pengarsipan Digital

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,423, yang berarti bahwa implementasi pengarsipan digital memberikan pengaruh sebesar 42,3% terhadap pelayanan administrasi, sedangkan sisanya sebesar 57,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai R sebesar 0,403 juga menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori cukup tinggi. Selain itu, hasil uji ANOVA menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, yang menandakan bahwa model regresi yang digunakan layak dan dapat menjelaskan hubungan antar variabel secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh implementasi pengarsipan digital terhadap pelayanan administrasi dapat diterima.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa implementasi pengarsipan digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Desa Sereang, meskipun pengaruhnya tidak sepenuhnya dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pengarsipan digital mampu membantu aparatur desa dalam mengelola arsip secara lebih cepat, rapi, dan terstruktur dibandingkan sistem manual. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya efisiensi kerja, kemudahan dalam pencarian dokumen, serta percepatan proses pelayanan kepada masyarakat.

Secara teoretis, hasil penelitian ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dalam penelitian ini, keempat aspek tersebut terbukti berperan dalam mendukung implementasi pengarsipan digital. Selain itu, hasil penelitian ini juga relevan dengan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kecepatan, ketepatan, responsivitas, dan kemudahan akses, yang dalam hal ini dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan sistem digital.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu. Pradini dan Sudradjat (2021) menunjukkan bahwa sistem pengarsipan berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip dan mempercepat pelayanan administrasi. Penelitian Ridhawati, Astuti, dan Anggraini (2024) juga menemukan bahwa penerapan sistem pengarsipan digital mempermudah pencarian dokumen dan meningkatkan efektivitas layanan. Selain itu, Saputra, Waziana, dan Putra (2025) menegaskan bahwa sistem e-archive berperan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan pelayanan publik.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya beberapa kendala dalam implementasi pengarsipan digital, khususnya pada aspek komunikasi dan pemahaman masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada kemampuan aparatur dalam mengelola serta menyosialisasikan sistem tersebut kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas aparatur, penguatan komunikasi, serta evaluasi sistem secara berkelanjutan agar implementasi pengarsipan digital dapat berjalan lebih optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi pengarsipan digital di Desa Sereang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi. Semakin baik implementasi yang dilakukan, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, diperlukan perbaikan pada aspek tertentu serta dukungan faktor lain di luar sistem pengarsipan digital.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh implementasi program pengarsipan digital terhadap pelayanan administrasi di Desa Sereang Kecamatan Maritengngae, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori baik sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi pengarsipan digital telah berjalan dengan baik dari hasil yang diharapkan dengan persentase 74,86%. Hal ini menunjukkan bahwa program tersebut secara umum telah dilaksanakan dengan cukup optimal, baik dari aspek ketersediaan sistem, pemanfaatan teknologi, maupun pelaksanaan oleh aparatur desa, meskipun masih terdapat beberapa kendala terutama pada aspek komunikasi. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi pengarsipan digital memiliki pengaruh terhadap pelayanan administrasi publik dengan kategori sedang dengan persentase 42,3%, yang berarti bahwa penerapan pengarsipan digital memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, seperti kemudahan akses data dan kecepatan pelayanan, namun bukan menjadi satu-satunya faktor yang menentukan karena masih terdapat faktor lain yang turut mempengaruhi. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa semakin baik implementasi pengarsipan digital yang dijalankan, maka semakin baik pula pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek komunikasi serta penguatan faktor pendukung lainnya agar implementasi pengarsipan digital dapat berjalan lebih optimal dan memberikan dampak yang lebih luas terhadap kualitas pelayanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hermawati, Y., Wahyono, E., Samsiyah, S., Utami, H. D., & Dewiki, S. (2021). Digitalisasi Arsip di Kantor Kelurahan Pamulang Timur. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 27(3), 263–270.
- Pradini, A. G., & Sudradjat, A. (2021). Sistem Informasi Pengarsipan Surat Kantor Desa Berbasis Web. *Information Management For Educators And Professionals: Journal of Information Management*, 5(2), 1-10.
- Putera, R. E. (2015). Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah Bidang Pendidikan dalam Pencapaian “Millennium Development Goals”. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 31(1), 229-239.
- Ridhawati, E., Fitriani, Y., Syafitri, Y., & Arasyid, M. F. (2024). Penerapan Sistem Informasi Pengarsipan Surat Desa Pada Pekon Agung Timur Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 150–156. <https://doi.org/10.32877/nr.v3i2.774>

- Saputra, R. H., Waziana, W., & Putra, A. D. (2025). Implementation of the E-Archive System to Increase Transparency and Accountability of Village Archive Management. *Jurnal Sistem Informasi Asia*, 4(1), 15–29.
- Shobaruddin, M., Novita, A. A., Putra, E., Fauzi, M. H., Mariska, A., Yanti, E., & Suparmansyah, R. (2024). Digitalisasi arsip dinamis untuk pengelolaan kearsipan desa yang efektif dan efisien. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat*, 7(2), 516–525. <https://doi.org/10.33474/jipemas.v7i2.21794>
- Vidiati, C., Ramdan, A. M., Martoyo, A., Supriyadi, A., Susanti, L., Siwiyanti, L., Dirgantara, A. R., Fahdillah, Y., & Hikmawati, E. (2023). *Manajemen Usaha Jasa*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Wursanto, I. (2001). *Manajemen Kearsipan*. Yogyakarta: Kanisius.