

# KINERJA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI KEARSIPAN DI KABUPATEN KUBU RAYA

Neysia Rahma Anggraeni  
NPP. 32.0700

*Asdaf Kabupaten Kubu Raya, Provinsi Kalimantan Barat*  
*Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah*  
Email: [32.0700@ipdn.ac.id](mailto:32.0700@ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. H.M. Harry Mulya Zein, M.Si

## ABSTRACT

**Problems/Background (GAP):** *Orderly archival administration is an important element in supporting accountable governance. However, in Kubu Raya Regency, the performance of archive management by the Archives and Library Service has not been optimal. There are still archives that have not been neatly organized, limited human resources, and obstacles in the implementation of the SRIKANDI application. Previous research has focused more on technical aspects, while a comprehensive study of organizational performance in managing regional archives is still limited. Purpose: This study aims to analyze the performance of the Kubu Raya Regency Archives and Library Service in improving the order of archival administration. Method: This study uses a qualitative approach with descriptive and inductive methods. The validity of the data is maintained through triangulation. Data collection techniques use interview, observation, and documentation techniques. The informants came from stakeholders at the Archives and Library Service in Kubu Raya Regency. Results: The results of the study show that in indicator (1) productivity: the use of the SRIKANDI application has increased the efficiency of archive management even though there are still technical obstacles and human resource limitations. In terms of (2) service quality: the agency has improved employee competence through training, but the aspects of infrastructure facilities and user satisfaction measurement have not been optimal. On (3) the speed of handling complaints: the official response is quite good through the LAPOR platform, but technical and resource limitations still hinder the speed of handling. In terms of (4) responsibility: the service shows a commitment to public services with clear procedures, easy access, and polite response even though there has been no formal evaluation of user satisfaction. Meanwhile, in terms of (5) accountability: the agency has carried out periodic supervision and followed national regulations, as well as utilizing digital technology to support transparency. Overall, the organization's performance showed positive progress despite the need for technical and strategic strengthening for service sustainability. Conclusion: The Kubu Raya Regency Archives and Library Service has shown an improvement in performance in realizing an orderly archival administration. The implementation of digital systems, strengthening regulations, and improving human resource competencies are the main supporting factors.*

**Keywords:** *Organizational Performance; Archive Management; Administrative Order; Dynamic Archives; SRIKANDI*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Tertib administrasi kearsipan merupakan elemen penting dalam mendukung pemerintahan yang akuntabel. Namun, di Kabupaten Kubu Raya, kinerja pengelolaan arsip oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan belum optimal. Masih ditemukan arsip yang belum tertata rapi, keterbatasan SDM, serta kendala dalam implementasi aplikasi SRIKANDI. Penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti aspek teknis, sementara kajian menyeluruh terhadap kinerja organisasi dalam pengelolaan arsip daerah masih terbatas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya dalam meningkatkan tertib administrasi kearsipan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan induktif. Validitas data dijaga melalui triangulasi. Teknik Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun informannya berasal dari stakeholder di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan di Kabupaten Kubu Raya. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator (1) produktivitas: penggunaan aplikasi SRIKANDI telah meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip meski masih ada kendala teknis dan keterbatasan SDM. Dari segi (2) kualitas layanan: dinas telah meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan, namun aspek sarana prasarana dan pengukuran kepuasan pengguna belum optimal. Pada (3) kecepatan dalam menangani keluhan: respons dinas cukup baik melalui platform LAPOR, namun keterbatasan teknis dan sumber daya masih menghambat kecepatan penanganan. Dalam hal (4) responsibilitas: dinas menunjukkan komitmen terhadap pelayanan publik dengan prosedur yang jelas, akses mudah, dan respons yang sopan meski belum ada evaluasi formal kepuasan pengguna. Sedangkan dari sisi (5) akuntabilitas: dinas telah melaksanakan pengawasan berkala dan mengikuti regulasi nasional, serta memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung transparansi. Secara keseluruhan, kinerja organisasi menunjukkan kemajuan positif meskipun perlu penguatan teknis dan strategis untuk keberlanjutan layanan. **Kesimpulan:** Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya telah menunjukkan peningkatan kinerja dalam mewujudkan tertib administrasi kearsipan. Implementasi sistem digital, penguatan regulasi, dan peningkatan kompetensi SDM menjadi faktor penunjang utama.

**Kata Kunci:** Kinerja Organisasi; Pengolahan Arsip; Tertib Administrasi; Arsip Dinamis; SRIKANDI.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, arsip memegang peranan penting sebagai alat pendukung utama dalam proses administrasi. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi kegiatan, tetapi juga sebagai sumber informasi yang krusial untuk pengambilan keputusan, pertanggungjawaban, dan pelestarian memori kolektif institusi (Ambarwati, dan Arie, 2018). Oleh karena itu, pengelolaan arsip yang baik menjadi bagian tak terpisahkan dari tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efisien. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya sebagai institusi yang bertanggung jawab terhadap urusan kearsipan, memiliki kewajiban untuk mewujudkan tertib administrasi kearsipan. Salah satu upaya yang telah dilakukan adalah penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terpadu (SRIKANDI), pelaksanaan bimbingan teknis, dan pengawasan arsip secara berkala. Namun, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain

keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, kurangnya sarana dan prasarana penunjang, serta belum optimalnya kesadaran pegawai terhadap pentingnya pengelolaan arsip. Berdasarkan pengamatan awal dan data yang dihimpun, masih banyak arsip yang belum tertata secara sistematis dan belum terinventarisasi dengan baik, sehingga menyulitkan proses pencarian kembali dokumen yang diperlukan. Selain itu, kesenjangan antara target dan realisasi dalam kegiatan pengawasan arsip dinamis menunjukkan adanya tantangan dalam pencapaian indikator kinerja. Melihat pentingnya tertib administrasi kearsipan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan langkah-langkah strategis yang dapat diambil untuk meningkatkan pengelolaan arsip secara efektif dan efisien (Fathurrahman, 2018).

Selain itu, berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKPI) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya, diketahui bahwa dalam pelaksanaan pengelolaan arsip dinamis, khususnya pada aspek pengawasan, masih belum mencapai target yang ditetapkan (Primadoc, 2020). Tercatat dari 30 laporan pengawasan yang direncanakan, hanya 26 laporan yang berhasil direalisasikan. Hal ini menunjukkan masih adanya tantangan dalam pelaksanaan pengawasan yang efektif. Selain itu, berdasarkan wawancara awal dengan Kepala Sub Bagian Rencana Kerja, diketahui bahwa masih banyak arsip yang belum tertata dan terinventarisasi dengan baik, bahkan beberapa dokumen sulit untuk ditemukan kembali saat dibutuhkan. Permasalahan ini diperparah dengan terbatasnya anggaran untuk pengembangan infrastruktur kearsipan serta rendahnya kesadaran pegawai terhadap pentingnya kearsipan sebagai elemen strategis dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya agar dapat merumuskan strategi perbaikan dan solusi yang tepat dalam menciptakan sistem administrasi kearsipan yang lebih tertib, profesional, dan adaptif terhadap kebutuhan zaman.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Penelitian sebelumnya banyak membahas pengelolaan arsip secara umum maupun pada instansi tertentu, seperti di bagian umum kantor bupati, dinas perpustakaan, atau kementerian. Hasil-hasil penelitian tersebut umumnya menekankan pada perlunya peningkatan kualitas pengelolaan arsip, sumber daya manusia yang kompeten, serta sistem penyimpanan yang lebih modern. Namun, masih terdapat kesenjangan dalam kajian mengenai kinerja organisasi daerah, khususnya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam konteks implementasi tertib administrasi kearsipan secara menyeluruh, termasuk bagaimana upaya peningkatan kinerja dilakukan secara terstruktur, kendala-kendala spesifik yang dihadapi di daerah, serta respon instansi terhadap peraturan dan sistem baru seperti penerapan aplikasi SRIKANDI.

Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada aspek teknis pengelolaan arsip (seperti penyimpanan atau pemusnahan), sementara aspek evaluasi kinerja organisasi secara menyeluruh yang mencakup produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas belum banyak dikaji secara mendalam pada konteks Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya. Berdasarkan data LKPI Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya, meskipun target penciptaan dan penyusutan arsip dinamis telah tercapai secara kuantitatif, namun kegiatan pengawasan arsip dinamis tidak mencapai target yang telah ditetapkan, yaitu hanya 26 dari 30 laporan yang terealisasi. Di samping itu, hasil observasi awal menunjukkan bahwa masih banyak arsip yang belum terinventarisasi dengan baik, serta ditemukan kesulitan dalam proses temu kembali arsip. Situasi ini diperburuk dengan adanya keterbatasan anggaran dan infrastruktur, serta rendahnya tingkat literasi arsip di kalangan pegawai. Dengan demikian, penelitian ini mengisi

celah tersebut dengan menganalisis secara komprehensif kinerja dinas dari sisi sistem, sumber daya, kebijakan, serta upaya strategis dalam mewujudkan tertib administrasi kearsipan, sehingga dapat memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas tata kelola kearsipan di lingkungan pemerintah daerah.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Electronic record keeping menjadi elemen krusial dalam mendukung implementasi e-government di Indonesia, mengingat setiap transaksi digital dalam layanan system secara otomatis menghasilkan arsip elektronik. Apabila pengelolaan arsip elektronik dilakukan dengan baik dan benar, maka akan mampu memperkuat transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi layanan pemerintah. Sebaliknya, lemahnya pengelolaan arsip elektronik berisiko menjadi ancaman serius terhadap keberlangsungan informasi system. Oleh karena itu, dibutuhkan system hukum serta system pengarsipan elektronik yang adaptif dan aman, termasuk di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah sebagai bagian dari upaya penguatan system digital pemerintahan daerah (Anugrah, 2020). Transformasi digital dalam administrasi publik tidak hanya sekadar penerapan teknologi, tetapi juga mengubah paradigma kerja birokrasi menjadi lebih efisien, responsif, dan transparan. Salah satu bentuk nyata transformasi ini adalah penggunaan sistem informasi kearsipan digital yang mampu mempercepat proses pengambilan keputusan dan pelacakan dokumen penting. Aplikasi seperti SRIKANDI menjadi inovasi utama yang menggantikan metode manual dalam pengelolaan arsip dinamis, dan berkontribusi langsung dalam membentuk tata kelola arsip yang lebih modern dan inklusif (Prayitno, 2023). Studi implementasi SRIKANDI di Pemerintah Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa sistem ini berperan besar dalam meningkatkan efisiensi birokrasi dan akuntabilitas pengelolaan arsip. Melalui pelatihan teknis, evaluasi sistem, dan penguatan infrastruktur digital, pemerintah daerah mampu mengelola arsip secara lebih sistematis dan terkonsolidasi. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya integrasi sistem informasi kearsipan seperti SRIKANDI dalam mendorong reformasi birokrasi dan sebagai bagian dari proses digitalisasi yang berkelanjutan di level daerah (Rahman et al., 2024).

Penelitian mengenai administrasi kearsipan telah banyak dilakukan oleh para akademisi sebelumnya, baik dari sisi teknis pengelolaan arsip maupun dari segi kelembagaan. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Edison Manulang (2012) yang berjudul *Analisis Administrasi Kearsipan di Bagian Umum Kantor Bupati Pelalawan*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis interaktif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi kearsipan di lingkungan kantor Bupati Pelalawan masih menghadapi berbagai kendala, khususnya pada aspek penyusutan, pemusnahan, perawatan, serta proses penataan arsip. Ia menyimpulkan bahwa peningkatan pengelolaan arsip sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran administrasi pemerintahan. Namun, penelitian tersebut hanya terfokus pada bagian umum dan belum mencakup analisis kinerja organisasi secara keseluruhan.

Selanjutnya, Nadya Rahma Yunda, Sukaesih, dan Nurmaya Prahatmaja (2022) dalam penelitiannya berjudul *Pengelolaan Arsip Dinamis dalam Menunjang Tertib Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung* juga menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis interaktif. Penelitian ini menekankan pentingnya pengelolaan arsip dinamis untuk menunjang tertib administrasi, dan menemukan bahwa pelaksanaannya sudah cukup baik. Namun, tetap terdapat tantangan berupa kekurangan pegawai yang memiliki kompetensi di bidang kearsipan, yang menyebabkan kurang optimalnya pengelolaan arsip. Penelitian ini lebih berfokus pada aspek teknis pengelolaan arsip dinamis dibandingkan dengan evaluasi kinerja secara menyeluruh.

Penelitian lain dilakukan oleh Ulayya Meiditania Yuanalifianti dan Meirinawati (2023) dengan judul *Pengelolaan Administrasi Kearsipan pada Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman*. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif dan menyoroti perlunya perbaikan sistem pengelolaan arsip, khususnya dalam hal penyimpanan, pengamanan, penempatan arsip, dan sistem yang masih bersifat manual. Sementara itu, Wiwi Syahriawiti dan Fikry Haikal Aprianto (2021) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengelolaan Administrasi Kearsipan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bidang Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon* menekankan pentingnya peran sumber daya manusia dalam menunjang pengelolaan arsip dan pelayanan publik yang berkualitas. Mereka menyimpulkan bahwa rendahnya kompetensi dan kesadaran pegawai berdampak langsung terhadap kinerja pelayanan kearsipan.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar fokus kajian sebelumnya lebih menekankan pada aspek teknis atau administratif pengelolaan arsip, serta cenderung membahas bagian atau unit tertentu dalam suatu instansi. Belum banyak penelitian yang mengkaji secara menyeluruh kinerja lembaga atau organisasi pengelola kearsipan, khususnya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan sebagai instansi teknis pemerintah daerah. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya dalam meningkatkan tertib administrasi kearsipan secara menyeluruh, mencakup aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, hingga akuntabilitas kelembagaan, serta faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi pelaksanaannya. Penelitian ini juga berupaya memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan tata kelola pemerintahan yang lebih baik melalui pendekatan kearsipan yang terukur dan sistematis.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dalam kajian administrasi publik, khususnya di bidang pengelolaan kearsipan daerah, melalui pendekatan yang menyeluruh terhadap kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya dalam meningkatkan tertib administrasi kearsipan. Secara konseptual, penelitian ini menggabungkan teori kinerja organisasi dari Agus Dwiyanto—yang mencakup indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas—dengan praktik aktual yang terjadi di lapangan, khususnya pada pengelolaan arsip dinamis di instansi pemerintah daerah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya menilai aspek teknis pengelolaan arsip, tetapi juga menelusuri efektivitas manajerial dan kelembagaan dinas dalam menjalankan fungsi-fungsi kearsipan secara menyeluruh.

Kebaruan utama dari penelitian ini terletak pada objek dan konteks kajian. Jika sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada bagian atau unit tertentu seperti tata usaha atau bidang layanan, serta membahas secara terbatas aspek teknis seperti penyimpanan atau pemusnahan arsip, maka penelitian ini menelaah kinerja satu instansi secara holistik, yaitu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, dengan ruang lingkup yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, hingga strategi pengembangan pengelolaan arsip di tingkat kabupaten. Hal ini memberikan gambaran yang lebih luas dan mendalam mengenai permasalahan kearsipan yang selama ini belum banyak dijadikan fokus utama dalam studi-studi administrasi pemerintahan.

Selain itu, penelitian ini juga kontekstual dan relevan secara aktual karena dilakukan pada masa ketika pemerintah daerah mulai mengimplementasikan sistem digital nasional melalui aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi). Penelitian ini mengkaji bagaimana kesiapan dan adaptasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam menerapkan sistem digital tersebut, serta bagaimana implementasinya berdampak terhadap peningkatan kualitas tertib administrasi kearsipan. Dengan menggali faktor-faktor pendukung

dan penghambat secara mendalam, serta menelaah respons organisasi terhadap perubahan sistem dan kebijakan nasional, penelitian ini turut memberikan kontribusi dalam memahami dinamika transisi digital di sektor kearsipan publik.

Lebih jauh lagi, penelitian ini juga memberikan rekomendasi praktis yang bersifat aplikatif dan kontekstual, berdasarkan hasil temuan lapangan dan analisis yang bersandar pada teori kinerja organisasi. Rekomendasi tersebut diharapkan tidak hanya menjadi referensi bagi pemerintah Kabupaten Kubu Raya, tetapi juga bagi daerah lain yang sedang mengembangkan sistem kearsipan daerah mereka. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan literatur dalam bidang administrasi publik, tetapi juga bermanfaat secara praktis dalam peningkatan tata kelola pemerintahan yang berbasis arsip yang tertib, efektif, dan transparan.

### **1.5. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam meningkatkan tertib administrasi kearsipan di Kabupaten Kubu Raya

## **II. METODE**

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna menjawab permasalahan dengan tujuan tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan induktif, yang menekankan pemahaman makna dalam konteks alami (Ardieansyah, Asmungi, dan Latip 2023). Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi (Simangunsong 2017). Data yang diperoleh bersifat naratif dan dianalisis secara induktif, yaitu menarik kesimpulan berdasarkan bukti lapangan. Penelitian kualitatif memiliki karakteristik fleksibel, subjektif, dan validitas data dijaga melalui triangulasi (Nurdin dan Hartati 2019). Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis kinerja layanan kearsipan dan perpustakaan dalam upaya meningkatkan pengelolaan kearsipan di Kabupaten Kubu Raya.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam meningkatkan tertib administrasi kearsipan di Kabupaten Kubu Raya. Penulis menggunakan konsep kinerja organisasi menurut konsep Agus Dwiyanto (2008) dengan dimensi-dimensinya, yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Kecepatan Dalam Menangani Keluhan, Responibilitas, dan Akuntabilitas. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

### **3.1. Produktivitas**

Produktivitas adalah kemampuan menghasilkan output yang efektif dan efisien. Pengukuran produktivitas penting bagi organisasi untuk mengetahui capaian dan merencanakan peningkatan di masa depan. Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya, produktivitas terlihat dari efektivitas dan efisiensi pengelolaan arsip. Saat ini, pengelolaan arsip menggunakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) yang menggantikan metode manual, meskipun terkadang terjadi kendala teknis seperti sistem error yang mempengaruhi ketepatan waktu. Kualitas kerja dijaga melalui penerapan standar tata naskah, klasifikasi, jadwal retensi, dan audit berkala. Kuantitas kerja didukung oleh penggunaan aplikasi SRIKANDI yang mempercepat pengelolaan arsip. Efektivitas peningkatan tertib administrasi terlihat dari kepatuhan regulasi, peningkatan keterampilan SDM, dan penerapan sistem serta pengawasan kearsipan. Secara keseluruhan, produktivitas dinas ini menunjukkan perkembangan positif, namun perlu peningkatan pada

aspek teknis sistem digital dan kapasitas SDM.

### **3.2. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya dalam meningkatkan tertib administrasi kearsipan dilihat dari kualitas SDM, reliabilitas, transparansi, sarana-prasarana, responsivitas, dan jaminan pelayanan. Pegawai telah menerima pelatihan khusus, seperti Bimtek SRIKANDI versi 3, guna meningkatkan kompetensi dalam pengelolaan arsip digital. Reliabilitas dijaga dengan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2024, meskipun kepuasan pengguna belum terukur secara spesifik. Transparansi didukung oleh Sistem Klasifikasi Keamanan Arsip dan aplikasi SRIKANDI yang mempermudah akses arsip secara digital. Sarana dan prasarana, terutama aplikasi SRIKANDI, efektif namun masih menghadapi kendala teknis dan keterbatasan tempat penyimpanan arsip. Responsivitas layanan terjaga melalui mekanisme pengaduan langsung dan aplikasi LAPOR untuk penanganan cepat masalah arsip. Jaminan pelayanan ditegaskan dengan Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2024 dan standar pelayanan minimum yang mengatur tata kelola arsip secara sistematis. Secara keseluruhan, kualitas layanan telah mengalami peningkatan signifikan, namun perlu penguatan pada aspek reliabilitas, sarana prasarana, dan pengukuran kepuasan pengguna agar layanan lebih optimal.

### **3.3. Kecepatan Dalam Menangani Keluhan**

Kecepatan dalam menangani keluhan merupakan indikator penting dalam evaluasi kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya. Dalam kerja sama dengan instansi lain, dinas telah meningkatkan koordinasi melalui penerapan aplikasi SRIKANDI yang wajib digunakan oleh seluruh OPD sejak Maret 2024, guna mempercepat akses dan respons pengelolaan arsip. Kinerja organisasi juga didukung oleh penerapan SKKAAD untuk pengelolaan arsip yang lebih efisien dan aman. Meski demikian, kendala seperti keterbatasan pemahaman pegawai, SDM, dan sarana prasarana masih menghambat kecepatan penanganan keluhan, terutama saat menghadapi masalah teknis atau human error. Secara keseluruhan, dinas terus berupaya meningkatkan respons dengan teknologi dan regulasi yang ada, namun perlu peningkatan kapasitas SDM, fasilitas, dan evaluasi berkala agar penanganan keluhan lebih cepat dan efektif.

### **3.4. Responsibilitas**

Responsibilitas Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya tercermin dari kecepatan, ketepatan, kecermatan, aksesibilitas, kesopanan, dan daya tanggap dalam pelayanannya. Dinas telah memenuhi harapan terkait kecepatan respon dan menjalankan pengelolaan arsip sesuai prosedur standar yang sistematis untuk menjaga akurasi dan menghindari kesalahan. Akses layanan dipermudah melalui aplikasi SRIKANDI yang mempercepat pencarian arsip, sementara sikap petugas dalam memberikan layanan mendapat respons positif tanpa keluhan. Untuk daya tanggap, dinas menyediakan layanan pengaduan via telepon, email, dan aplikasi LAPOR, sehingga meskipun belum ada evaluasi formal kepuasan pengguna, respons terhadap keluhan berjalan baik dan menunjukkan komitmen tinggi dalam menjalankan prinsip administrasi yang benar.

### **3.5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya tercermin dari penerapan kebijakan dan prosedur yang sesuai aturan pemerintah, khususnya mengacu pada ketentuan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) dan Peraturan Bupati terkait pengelolaan arsip daerah. Dinas secara rutin melakukan pengawasan menyeluruh mulai dari penciptaan hingga pemeliharaan arsip untuk memastikan kepatuhan dan kualitas layanan. Selain itu, pemanfaatan sistem digital seperti aplikasi SRIKANDI juga mendukung peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan

arsip.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya telah berupaya meningkatkan tertib administrasi kearsipan melalui berbagai upaya yang selaras dengan konsep kinerja organisasi menurut Agus Dwiyanto (2008), yaitu efektivitas, efisiensi, kualitas layanan, dan akuntabilitas. Dari sisi produktivitas, penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) mendukung efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan arsip meskipun masih ditemukan kendala teknis yang memengaruhi ketepatan waktu layanan. Kualitas layanan semakin diperkuat dengan peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan dan bimbingan teknis serta penerapan regulasi yang menjamin reliabilitas, transparansi, dan responsivitas, sesuai dengan prinsip kualitas dalam kinerja organisasi. Kecepatan dalam menangani keluhan merupakan indikator penting efektivitas pelayanan yang juga mencerminkan komitmen organisasi untuk responsibilitas dan daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Aspek responsibilitas terlihat dari tata kelola yang sistematis dan terstandarisasi, termasuk kemudahan akses layanan melalui teknologi digital. Sementara itu, akuntabilitas diwujudkan melalui pengawasan berkala, penerapan regulasi, dan penggunaan sistem digital untuk menjaga transparansi dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Secara keseluruhan, meskipun kinerja organisasi dinas ini sudah menunjukkan peningkatan yang positif dalam aspek efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas, perbaikan teknis dan penguatan kapasitas SDM masih diperlukan untuk memastikan peningkatan berkelanjutan dan optimalisasi pelayanan kearsipan.

Penelitian serupa juga dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang menunjukkan bahwa meskipun capaian kuantitas dan kualitas kerja sudah cukup baik, dimensi ketepatan waktu masih belum optimal karena dipengaruhi oleh kedisiplinan pegawai dan penggunaan teknologi absensi yang belum maksimal. Evaluasi terhadap absensi pegawai serta penerapan aplikasi digital seperti SRIKANDI dan e-Pusda menjadi langkah penting dalam meningkatkan tertib administrasi kearsipan. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan penguatan sumber daya manusia, pemanfaatan sistem informasi, dan pengawasan kinerja bersifat universal dan membutuhkan strategi manajerial yang adaptif terhadap perubahan teknologi digital (Sevtiani & Marpaung, 2024). Penelitian oleh Harahap dan Trimurni (2025) juga mendukung temuan ini, dengan menyoroti bahwa kualitas penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) sangat bergantung pada kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, dan keamanan sistem. Studi mereka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang menunjukkan bahwa SRIKANDI mampu mempercepat proses surat-menyurat dan tanda tangan elektronik, namun masih memiliki kendala seperti notifikasi sistem yang tidak realtime, keterbatasan akses mobile, serta perlunya peningkatan kapasitas SDM dan sarana prasarana pendukung. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital seperti SRIKANDI tidak hanya ditentukan oleh adanya regulasi dan sistem itu sendiri, tetapi juga kesiapan teknis, infrastruktur, dan dukungan manajerial yang berkelanjutan (Harahap & Trimurni, 2025).

Temuan ini sejalan dengan pandangan global mengenai esensi manajemen arsip yang baik. Pengelolaan arsip yang efektif adalah fondasi tata kelola pemerintahan yang baik, mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi publik. Sistem ini memastikan bahwa tindakan pemerintah didokumentasikan, dapat dilacak, dan dapat diakses, yang krusial untuk kepercayaan publik dan pencegahan korupsi (Kahn 2022). Di Kabupaten Kubu Raya, peningkatan kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan secara langsung memperkuat pilar akuntabilitas ini, menjadikan setiap keputusan dan tindakan administratif

lebih transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Lebih lanjut, efektivitas kinerja organisasi kearsipan menjadi penentu utama dalam mencapai tertib administrasi. Penelitian ini menemukan bahwa faktor internal seperti komitmen pimpinan dan pelatihan staf sangat memengaruhi capaian tersebut. Hal ini konsisten dengan literatur internasional yang menyatakan bahwa kinerja lembaga kearsipan dalam meningkatkan ketertiban administrasi bergantung pada kapasitas mereka untuk menerapkan kebijakan yang kuat, mengadopsi teknologi yang tepat, dan mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten. Efektivitas organisasi dalam domain ini secara langsung berkorelasi dengan efisiensi dan integritas operasi sektor publik (Tannir et al, 2022). Oleh karena itu, investasi pada peningkatan kapasitas internal Dinas Kearsipan dan Perpustakaan di Kubu Raya adalah langkah strategis untuk memastikan layanan administrasi yang lebih efisien dan berintegritas.

Meskipun ada kemajuan, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan, seperti keterbatasan anggaran dan kebutuhan akan peningkatan infrastruktur teknologi. Tantangan-tantangan ini bukan hal yang unik dan seringkali dihadapi oleh lembaga kearsipan di berbagai belahan dunia. Mengatasi tantangan dalam ketertiban administrasi kearsipan, seperti kendala sumber daya, keusangan teknologi, dan kurangnya kesadaran, memerlukan pendekatan multi-aspek yang melibatkan inovasi kebijakan, pengembangan profesional berkelanjutan, dan kemitraan strategis. Upaya semacam itu sangat penting untuk memastikan arsip administrasi yang berkelanjutan dan andal (Osman-Gani dan Islam 2020). Untuk Kabupaten Kubu Raya, ini berarti perlunya strategi jangka panjang yang melibatkan kolaborasi lintas sektor dan dukungan politik untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut secara sistematis.

#### **IV. KESIMPULAN**

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya telah menunjukkan perkembangan positif dalam meningkatkan tertib administrasi kearsipan meskipun masih menghadapi beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki. Optimalisasi sistem digital dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan arsip berbasis teknologi menjadi tantangan utama. Kualitas layanan telah membaik melalui pelatihan SDM, penerapan regulasi, dan pemanfaatan teknologi, namun aspek reliabilitas layanan, sarana dan prasarana, serta mekanisme pengukuran kepuasan pengguna masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Dalam penanganan keluhan, Dinas telah berupaya meningkatkan kecepatan respons dengan memanfaatkan teknologi dan regulasi yang ada, serta menyediakan saluran pengaduan melalui telepon, email, dan aplikasi LAPOR. Kendala internal yang dihadapi meliputi keterbatasan pemahaman pegawai terhadap konsep kearsipan dan hambatan teknis pada aplikasi SRIKANDI, sementara secara eksternal kerja sama dengan OPD dan pelatihan kepada pimpinan sudah berjalan baik. Namun, belum tersedianya sistem evaluasi formal terhadap kepuasan pengguna menyulitkan perbaikan layanan berbasis umpan balik yang sistematis. Untuk mengatasi hambatan ini, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan regulasi dan audit internal, perbaikan infrastruktur digital, serta pembaruan sarana penyimpanan arsip yang memenuhi standar keamanan sangat diperlukan. Selain itu, pengembangan sistem evaluasi kepuasan pengguna secara berkala dan penguatan kolaborasi lintas instansi serta literasi kearsipan kepada masyarakat menjadi langkah penting untuk transparansi dan partisipasi publik. Optimalisasi layanan pengaduan secara responsif dan dukungan kebijakan serta anggaran dari pemerintah daerah juga menjadi faktor kunci dalam menunjang keberlanjutan program. Dengan upaya terpadu dan berkesinambungan tersebut, diharapkan efisiensi dan kualitas layanan kearsipan di Kabupaten Kubu Raya dapat meningkat secara signifikan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini terbatas pada data kualitatif dari wawancara dan dokumentasi internal tanpa pengukuran kepuasan pengguna secara formal, sehingga kurang menggambarkan persepsi pengguna secara menyeluruh. Kendala teknis pada aplikasi SRIKANDI dan keterbatasan sarana prasarana fisik juga membatasi evaluasi aspek reliabilitas dan efisiensi layanan. Selain itu, keterbatasan akses data terkait kapasitas dan kinerja individu pegawai membatasi analisis mendalam sumber daya manusia. Penelitian ini juga belum mengkaji dampak jangka panjang penggunaan teknologi digital dalam pengelolaan arsip secara komprehensif.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan melibatkan pengukuran kepuasan pengguna secara kuantitatif untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Fokus juga bisa diarahkan pada evaluasi efektivitas penggunaan teknologi digital seperti aplikasi SRIKANDI dalam jangka panjang, termasuk analisis kendala teknis dan solusi inovatifnya. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengkaji pengaruh peningkatan kapasitas SDM dan perbaikan sarana prasarana terhadap kinerja layanan kearsipan secara lebih mendalam. Studi kolaboratif lintas instansi dan dampak kebijakan daerah terhadap pengelolaan arsip juga layak menjadi perhatian untuk mendukung pengembangan sistem kearsipan yang lebih optimal.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh instansi pemerintah daerah, serta pihak-pihak yang telah berkontribusi dan memberikan informasi dalam pelaksanaan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati., A, dan Arie. 2018. *Manajemen Arsip dalam Organisasi Pemerintahan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Anugrah, E. P. (2020). *Electronic Record Keeping to Support Indonesia E-Government Implementation*. *Record and Library Journal*, 6(1), 31–44. <https://doi.org/10.20473/rlj.V6-11.2020.31-44>
- Ardieansyah, Asmungi, dan Latip. 2023. *Metodologi Penelitian Sosial*. 1 ed. Yogyakarta: Deepublish.
- Fathurrahman, F. (2018). *Pengantar Kearsipan: Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Harahap, M. D., & Trimurni, F. (2023). *Kualitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang*. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 3(2), 45–60. <https://doi.org/10.54082/jupin.984>
- Humas Menpan RB. (2022). *Arsip Pilar Penataan Reformasi Birokrasi Pemerintahan*.
- Kahn, M G. 2022. “Migrating a research data warehouse to a public cloud: Challenges and opportunities.” *Journal of the American Medical Informatics Association* 29(4): 592–600. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocab278>
- Tannir, Mohamad & Mills, Grant & Krystallis, Ilias & Kalra, Jas. (2024). Governance, cooperation and coordination in large inter-organisational project networks: a viable

- system perspective. *International Journal of Operations & Production Management*, 44, 617-642. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-08-2022-0485>.
- Manulang, E. (2012). Analisis Administrasi Kearsipan di Bagian Umum Kantor Bupati Pelalawan. *Skripsi*. Universitas Riau. <https://repository.uin-suska.ac.id/9057/>.
- Nurdin, Ismail, dan Sri Hartati. 2019. Metodologi Penelitian Sosial Dasar *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Osman-Gani, Aahad, dan Rafikul Islam. 2020. "Effects of Dubai quality award on organisational performance in the United Arab Emirates." *The TQM Journal* ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2019-0142>
- Prayitno, A. (2023). Technological Innovation in Public Administration Transformation: Case Study of e-Government Implementation in Indonesia. *Journal of Governance*, 8(4), 628–642. <https://doi.org/10.31506/jog.v8i4.23017>
- Primadoc.id. (2020). *Transformasi Digital Arsip Nasional melalui SIKN dan JIKN*.
- Rahman, K., Adni, D. F., & Nasution, M. A. T. P. (2024). Enhancing e-Government in Digital Transformation: Integrating Records Management and Digital Solutions in Pekanbaru, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(2), 262–269. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/24307>
- Sevtiani, D. N., & Marpaung, R. D. (2024). Evaluasi Kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kearsipan di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik dan Pelayanan*, 12(1), 45–57. <https://journal.iapa.or.id/proceedings/article/download/1046/452/>
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Syahriawati, W., & Aprianto, F. H. (2021). Pengelolaan Administrasi Kearsipan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bidang Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 3(1), 10–20. <https://doi.org/10.47685/cendekia-jaya.v3i2.195>
- Yuanalifianti, U. M., & Meirinawati. (2023). Pengelolaan Administrasi Kearsipan pada Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 55–66. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1983-1994>
- Yunda, N. R., Sukaesih, & Prahajmaja, N. (2022). Pengelolaan Arsip Dinamis dalam Menunjang Tertib Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 12–23. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i9.427>