

Pengelolaan Arsip Digital dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

Digital Archives Management in Improving the Quality of Public Services at Muhammadiyah University Palangka Raya

Arafat^{1*}

Fitriani^{2*}

Mita Sari^{3*}

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia

*email: arafat.umpr@gmail.com

Abstrak

Pengarsipan digital pada masa sekarang memiliki peran penting untuk mendukung efisiensi administrasi dan kualitas pelayanan publik, tidak terkecuali di institusi pendidikan tinggi. Penelitian ini membahas implementasi pengelolaan arsip digital di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR) sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui digitalisasi arsip, UMPR berupaya mempercepat alur informasi, mempermudah akses data, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan administratif kepada mahasiswa, staf, dan masyarakat terkait. Meskipun terdapat beberapa tantangan ataupun kendala seperti keterbatasan infrastruktur dan keterampilan SDM, solusi berupa pelatihan, peningkatan infrastruktur, serta integrasi sistem dapat mengoptimalkan pengelolaan arsip digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi arsip di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berimbas pada kepuasan pemangku kepentingan dan mempermudah pelaksanaan tugas administratif secara keseluruhan.

Kata Kunci:

Arsip
Digital
Kualitas pelayanan publik

Keywords:

Archives
Digital
Quality of public services

Abstract

Nowadays digital archiving has an important role to play in supporting administrative efficiency and the quality of public services, including in higher education institutions. This research discusses the implementation of digital archive management at Muhammadiyah University of Palangka Raya (UMPR) as an effort to improve the quality of public services. Through archive digitization, UMPR seeks to speed up the flow of information, facilitate data access, and increase transparency and accountability in administrative services to students, staff and the relevant community. Even though there are several challenges or obstacles such as limited infrastructure and human resource skills, solutions in the form of training, infrastructure improvements and system integration can optimize digital archive management. The research results show that digitizing archives at Muhammadiyah University of Palangka Raya has the potential to improve the quality of public services which has an impact on stakeholder satisfaction and makes it easier to carry out administrative tasks as a whole.



©2025 The Authors. Published by Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

PENDAHULUAN

Pertumbuhan digitalisasi di Indonesia terjadi begitu cepat dan tidak pernah berhenti. Pengembang selalu berusaha berinovasi untuk menciptakan kemajuan baru berdasarkan informasi dengan tujuan untuk lebih membantu pengguna dalam aktivitas sehari-hari. Setiap sektor kini tidak terlepas dari digitalisasi (Mardia & dkk., 2022). Pertumbuhan digitalisasi yang bergantung pada teknologi ini memunculkan banyak inovasi dengan dampak-dampak yang positif jika dimanfaatkan dengan tepat.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat memiliki sisi yang berdampak positif terhadap kelancaran dan kemudahan bagi manusia dalam melaksanakan berbagai aktivitasnya. Perkembangan tersebut menuntut kemampuan beradaptasi di semua bidang terhadap digitalisasi. Perkembangan ini juga menimbulkan dampak khususnya di bidang kearsipan dokumen yang perlu segera ditindaklanjuti (Mulyadi, 2016).

Arsip digital merupakan perkembangan lebih lanjut dari arsip manual, seiring perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, arsip kini tidak hanya diproduksi dalam bentuk fisik, namun juga diproduksi dalam bentuk digital (Nurohman, 2021, h. 7).

Menurut ICA (*International Council on Archives*) (dalam Hendrawan & Ulum, 2017, h. 80-81) arsip diklasifikasikan ke dalam dua kriteria:

1. Berdasarkan fungsinya, yakni hubungan berkas dengan berbagai jenis aktivitas dan transaksi di dalam lingkungan perkantoran atau lembaga. Pada perguruan tinggi, berkas yang berorientasi pada aktivitas misalnya berkas dosen, berkas staf, berkas-berkas mahasiswa, dokumen *website* baik untuk kegiatan akademik maupun nonakademik.
2. Berdasarkan bentuk dan formatnya.
Pada perguruan tinggi, berkas berdasar bentuk dan formatnya seperti fail atau dokumen yang diolah melalui aplikasi Ms. Word, excel, pdf, spreadsheets, png, jpg dan lainnya.



Gambar 1: Contoh pengarsipan digital beberapa dokumen keperluan mahasiswa yang dapat diunduh (Admin, n.d.)



Gambar 2: Contoh dokumen keperluan mahasiswa berformat pdf yang diunduh dari pengarsipan digital (Admin, n.d.)

Manfaat dari digitalisasi dokumen dan data yakni (Susniwati & Kushendar, 2023, h. 34):

- a. Akses mudah
Digitalisasi arsip dapat memudahkan pengguna karena data atau dokumen tersebut dapat diakses dari berbagai lokasi dan perangkat dengan koneksi internet.
- b. Efisiensi
Digitalisasi arsip juga memudahkan proses pencarian, pembagian dan pengelolaan dokumen. Sehingga pada saat pengguna memerlukan dokumen tersebut, prosesnya menjadi jauh lebih cepat dan efisien
- c. Penghematan ruang fisik
Digitalisasi arsip tentu saja berpengaruh pada ruang penyimpanan berkas di kantor atau lembaga. Arsip yang telah disimpan secara digital disimpan dalam penyimpanan elektronik. Sehingga tidak memerlukan ruang (secara fisik) lagi.
- d. Keamanan data
Dokumen atau fail yang disimpan dalam penyimpanan elektronik biasanya dilengkapi dengan fitur-ditur tertentu yang bertujuan untuk melindungi dan menjaga keamanan serta kerahasiaan data. Fitur tersebut dapat berupa kata sandi atau enkripsi tertentu ataupun pembatasan akses pengguna.
- e. Kolaborasi
Dokumen atau fail yang disimpan dalam penyimpanan elektronik, dapat dibagikan dan dikerjakan bersama oleh tim dengan lebih mudah dan cepat, misalnya penggunaan aplikasi *spreadsheets*.

Selain sebagai bentuk inovasi pada era milenial, pengelolaan arsip secara digital juga sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan publik. Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan seiring dengan semakin berkembangnya teknologi, membuat publik terbiasa menggunakan dan memilih cara-cara yang cepat, efektif dan efisien dari berbagai sisi pelayanan. Hal tersebut juga tidak dikecualikan terjadi dalam pelayanan publik pada bidang pendidikan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan asas-asas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 4 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meliputi: a) kepentingan umum, b) kepastian hukum, c) keseimbangan hak dan kewajiban, d) keprofesionalan, e) partisipatif, f) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, g) keterbukaan, h) akuntabilitas, i) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,

j) ketepatan waktu, dan; k) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Asas-asas tersebut harus menjadi dasar pertimbangan untuk menentukan standar pelayanan publik di sebuah lembaga.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan (Mustanir, 2022, h. 25). Standar pelayanan tersebut diharapkan mampu memenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di sebuah lembaga, tidak terkecuali di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Universitas Muhammadiyah Palangka Raya sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Kota Palangka Raya tentu turut serta melakukan inovasi dan pembaruan-pembaruan terkait pelayanan publiknya. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah melakukan digitalisasi arsip-arsip atau dokumen, baik untuk kegiatan akademik maupun nonakademik. Pengelolaan arsip secara digital tersebut diharapkan mampu memenuhi harapan publik atau pengguna untuk mendapatkan kualitas pelayanan terbaik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan sebuah lembaga dititikberatkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan. Hal-hal tersebut bertujuan untuk menghindari keluhan publik atau pengguna layanan terkait prosedur dan tata pelayanan yang diberikan tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, ataupun mekanisme pelayanan yang berbelit-belit. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya terus berupaya menyesuaikan diri dengan perkembangan dan pemanfaatan teknologi dalam semua bidangnya.

Penelitian Relevan

Sebagai pendukung penelitian ini, peneliti mencantumkan hasil temuan terkait penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengelolaan arsip secara digital atau digitalisasi arsip di sebuah lembaga.

1. Penelitian mengenai *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) pengelolaan arsip digital menggunakan sistem informasi kearsipan dinamis (SIKD) menunjukkan hasil bahwa SIKD membantu memperbaiki kinerja mereka, hal tersebut didukung dengan meningkatnya produktivitas pengguna. Semua responden yang terlibat dalam penelitian menyatakan bahwa fitur yang disediakan oleh SIKD telah memfasilitasi pekerjaan mereka (Tjiptasari, 2017).
2. Penelitian mengenai pengelolaan arsip digital menunjukkan hasil bahwa penyimpanan arsip dalam bentuk digital merupakan salah satu alternatif solusi dalam praktik pengelolaan arsip manual/berbasis kertas. Hal ini dimungkinkan karena penyimpanan arsip dalam bentuk digital memberikan banyak keuntungan dalam hal peningkatan efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip (Muhidin, Winata, & Santoso, 2016).
3. Penelitian mengenai strategi pengelolaan arsip dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Banjarbaru Selatan yang menunjukkan hasil bahwa strategi pengurusan arsip pada Kecamatan Banjarbaru Selatan dapat dikatakan baik dari segi inventarisasi arsip, penyimpanan arsip, pemindahan arsip, serta pembinasaaan arsip yang belum maksimum dalam pelaksanaannya (Yuniar, 2024).

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan peneliti merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis atau mengukur variabel tertentu seperti pada penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman mendalam tentang praktik pengelolaan arsip digital di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik atau pengguna.

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah laman digital resmi milik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.



Gambar 3: Laman Portal Resmi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (Beranda, 2024)

Teknik Pengumpulan data dengan cara menelaah teori-teori dari berbagai literatur buku, jurnal dan penelitian terkait pengelolaan arsip digital atau digitalisasi arsip dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di sebuah lembaga. Teknik analisis yang dilakukan melalui empat tahap yakni: a) pengumpulan data, b) reduksi data, c) penyajian data, dan; d) penarikan kesimpulan dan verifikasi.

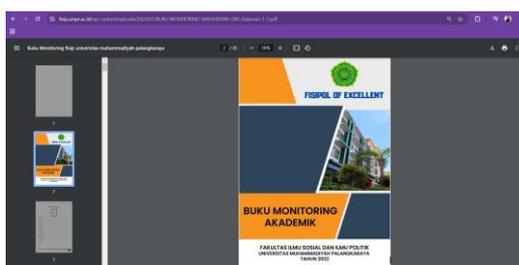
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, secara garis besar peneliti menemukan tiga kategori pengelolaan arsip digital yang dilakukan oleh Universitas Muhammadiyah Palangka Raya. Digitalisasi arsip tersebut ditujukan untuk seluruh civitas akademika yang meliputi kegiatan akademik dan nonakademik. Tiga kategori tersebut sebagai berikut.

1. Pengelolaan Arsip Digital Tingkat Universitas
2. Pengelolaan Arsip Digital Tingkat Fakultas
3. Pengelolaan Arsip Digital Tingkat Program Studi

Proses pengelolaan arsip secara digital di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya dimulai dengan *identifikasi dan seleksi dokumen* yang akan didigitalisasi. Dokumen-dokumen tersebut meliputi dokumen terkait kebijakan kegiatan akademik maupun nonakademik, seperti berbagai buku panduan, surat keputusan rektor, dan dokumen administratif lain.

Langkah berikutnya dalam digitalisasi arsip adalah pemindaian (*scanned*) dan pengonversian dokumen menjadi format digital (misalnya dalam PDF, PNG, atau JPEG) untuk memudahkan penyimpanan dan akses.

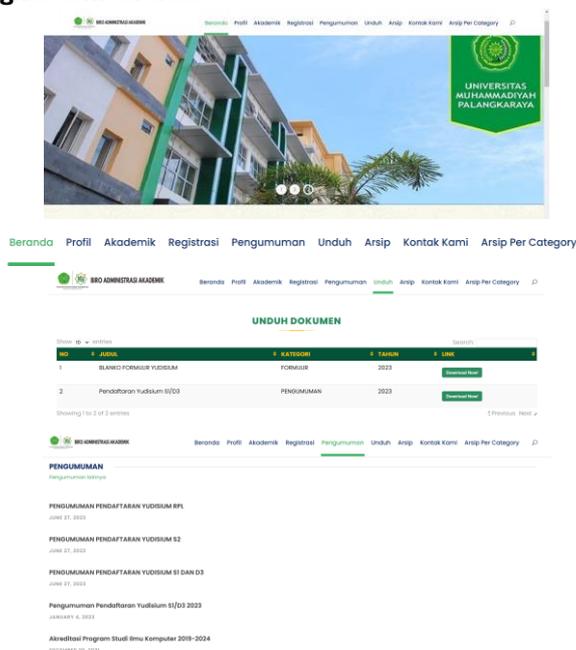


Gambar 4: Contoh digitalisasi arsip buku monitoring akademik FISIP UMPR dalam format pdf yang dapat diunduh pada Laman Portal Resmi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

Setelah proses digitalisasi, maka langkah selanjutnya adalah pengelompokan dokumen-dokumen dalam kategori yang sama, seperti kategori **akademik**, **administratif**, **pengumuman atau informasi**, dan **peraturan universitas**. Kemudian, arsip digital ini diunggah dan tersimpan dalam sistem manajemen arsip digital yang terintegrasi dengan laman resmi UMPR.

Secara rinci, pembahasan terkait hasil penelitian dipaparkan sebagai berikut.

1. Pengelolaan Arsip Digital Tingkat Universitas



Gambar 5: Digitalisasi Arsip Dokumen Tingkat Universitas pada laman resmi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR, 2024)

Pengelolaan arsip secara digital pada tingkat universitas merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas informasi di era digital. Dalam tujuan lain, digitalisasi arsip yang dilakukan bertujuan untuk mempermudah pengelolaan arsip atau dokumen tersebut,

mengurangi penggunaan kertas, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada seluruh civitas akademika dan masyarakat secara umum.

Berdasarkan hasil penelitian, UMPR menyediakan berbagai fitur pada laman digital resminya. Fitur tersebut akan memudahkan pengguna untuk menuju pencarian yang diinginkan. Misalnya pada fitur **Biro Administrasi Akademik**, terdapat berbagai dokumen digital yang memudahkan pengguna sesuai keperluannya.

Selain menyediakan berbagai dokumen terkait kegiatan akademik dan nonakademik, laman tersebut juga menyediakan fitur lainnya seperti *profil*, *registrasi*, *pengumuman*, *biro*, *arsip*, *kontak* bahkan secara khusus terdapat fitur penghubung ke chat *WhatsApp* admin universitas.

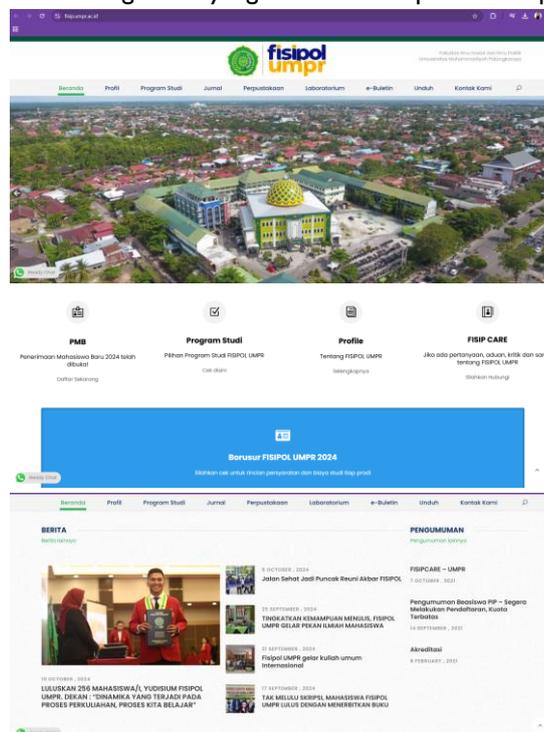
Pengelolaan arsip-arsip digital pada tingkat universitas tersebut tentu memudahkan pengguna untuk mengakses arsip tersebut. Digitalisasi arsip pada tingkat universitas yang dilakukan oleh UMPR merupakan realisasi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik atau pengguna. Keberadaan arsip digital tersebut juga memudahkan bagi calon-calon mahasiswa dan masyarakat umum yang ingin mengetahui secara garis besar mengenai UMPR.

2. Pengelolaan Arsip Digital Tingkat Fakultas



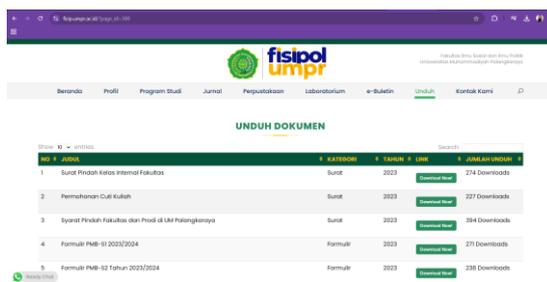
Gambar 6: Tampilan Laman Fakultas pada pada laman resmi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR A. F., 2024)

Kategori digitalisasi arsip yang kedua ialah *pengelolaan arsip digital tingkat Fakultas*. Sebagai bagian dari laman digital utama UMPR, laman Fakultas juga menyediakan berbagai fitur yang memudahkan publik atau pengguna sesuai dengan keperluannya.



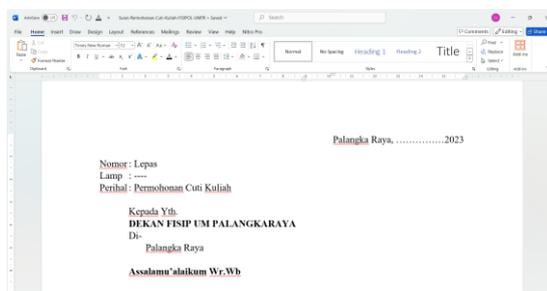
Gambar 7: Tampilan Laman Fakultas Ilmu Sosial dan Politik pada laman resmi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR A. F., 2024)

Berdasarkan hasil penelitian, (peneliti menggunakan laman resmi FISIP UMPR) terdapat beberapa fitur seperti fitur menuju *program studi* dalam fakultas tersebut, fitur *jurnal fakultas*, *perpustakaan*, *laboratorium*, *e-buletin*, *unduh* dan *kontak*. Sama seperti pada laman tingkat universitas, tersedia juga fitur penghubung ke chat *WhatsApp* admin fakultas.



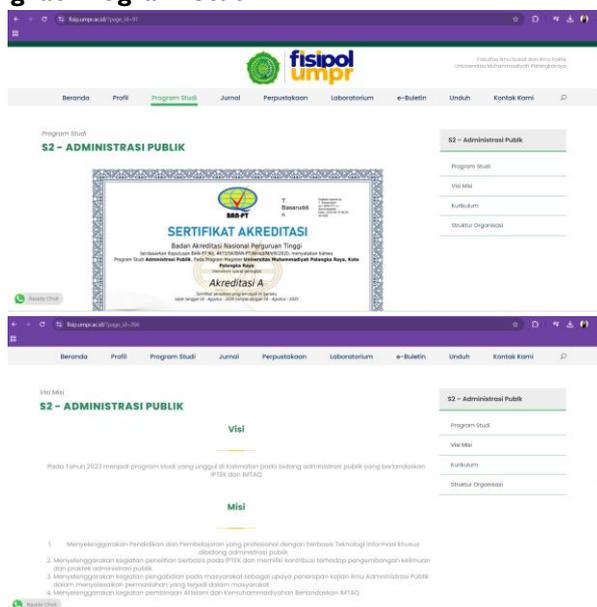
Gambar 8: Beberapa Arsip Digital yang dapat diunduh pada laman Fakultas Ilmu Sosial dan Politik pada laman resmi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR A. F., 2024)

Terdapat fitur khusus arsip dokumen-dokumen yang dapat diunduh oleh publik atau pengguna, yakni fitur *unduh* seperti pada tampilan gambar di atas. Secara rinci, dokumen tersebut diurutkan berdasar tahun terbaru. Tentu pengelolaan arsip digital tersebut memudahkan pengguna untuk mencari, menemukan dan mengunduh arsip dokumen yang diperlukan sesuai kebutuhannya.



Gambar 9: Contoh Unduhan dari Arsip Digital pada laman Fakultas Ilmu Sosial dan Politik pada laman resmi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR A. F., 2024)

3. Pengelolaan Arsip Digital Tingkat Program Studi



Gambar 10: Tampilan Laman Program Studi S2 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik pada laman resmi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR A. P., 2024)

Kategori digitalisasi arsip yang terakhir ialah *pengelolaan arsip digital tingkat program studi*. Kategori ini merupakan unit terkecil dan bagian dari laman digital Fakultas. Laman digital program studi lebih spesifik menyediakan fitur-fitur yang akan memudahkan pengguna. Sebagai contoh, peneliti menggunakan data dari laman Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, UMPR. Fitur-fitur yang terdapat dalam laman tersebut diantaranya fitur *status akreditasi program studi*, *visi misi*, *kurikulum* dan *struktur organisasi*, dan *kontak*.

Terdapat arsip digital yang dapat diunduh sesuai keperluan pengguna, seperti fail sertifikat akreditasi program studi, fail visi misi serta fail kurikulum program studi. Untuk memudahkan pengguna, laman digital program studi di UMPR juga terhubung langsung menuju chat admin program studi melalui fitur *WhatsApp* di bagian ujung sebelah kiri laman.

KESIMPULAN

Pengelolaan arsip digital oleh Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR) pada laman resmi universitas merupakan upaya untuk menyediakan layanan informasi yang lebih cepat, tepat, dan mudah diakses oleh civitas akademika dan publik. Upaya ini juga merupakan tindakan adaptasi terhadap perkembangan digitalisasi yang dapat mengurangi ketergantungan terhadap arsip atau dokumen fisik.

Melalui tiga kategori digitalisasi, yakni pada tingkat universitas, fakultas, dan program studi, secara menyeluruh dapat disimpulkan bahwa pengelolaan arsip digital pada laman resmi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR) memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan pengelolaan informasi di universitas. Digitalisasi arsip/dokumen ini juga menjadi bukti bahwa UMPR siap menghadapi perkembangan dunia yang berlandaskan digitalisasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penulisan artikel ini. Ucapan terima kasih secara khusus peneliti tujukan pada Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR) yang telah berkenan mengizinkan laman portal resminya sebagai objek dalam penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan pengelolaan arsip digital pada UMPR dan lembaga-lembaga pendidikan lain.

REFERENSI

- Admin, T. (n.d.). *Kuliah Kerja Nyata*. Diunduh pada November 19, 2024, dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya: <https://lp2m.umpr.ac.id/unduh/umum/kkn/Beranda>. (2024). Diunduh pada November 13, 2024, dari Universitas Muhammadiyah Palangka Raya: <https://www.umpr.ac.id/>
- Hendrawan, M. R., & Ulum, M. C. (2017). *Pengantar Kearsipan (dari Isu Kebijakan ke Manajemen)*. Malang: UB Press.
- Mardia, I. K., & dkk. (2022). *Pendidikan Global Berbasis Teknologi Digital di Era Milenial*. Surakarta: UNISRI Press.
- Muhidin, S. A., Winata, H., & Santoso, B. (2016). Pengelolaan Arsip Digital. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen*, 2(3).
- Mulyadi. (2016). *Pengelolaan Arsip Berbasis Otomasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Nurohman, D. A. (2021). *Implementasi Aplikasi ARTERI: Arsip Elektronik Terintegrasi untuk Pengelolaan Arsip Secara Digital*. Jakarta Barat: Penerbit Indonesia 8.
- Susniwati, & Kushendar, D. H. (2023). *Administrasi Digital*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Tjiptasari, F. (2017). Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan) Pengelolaan Arsip Digital Menggunakan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 5(2).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UMPR, A. B. (2024). *Biro Administrasi Akademik*. Diunduh pada November 13, 2024, dari <https://baa.umpr.ac.id/>
- UMPR, A. F. (2024). *Fakultas UMPR*. Diunduh pada November 13, 2024, dari <https://www.umpr.ac.id/fakultas/>
- UMPR, A. F. (2024). *FISIP UMPR*. Diunduh pada November 12, 2024, dari <https://fisip.umpr.ac.id/>
- UMPR, A. F. (2024). *Unduh Dokumen*. Diunduh pada November 13, 2024, dari https://fisip.umpr.ac.id/?page_id=300
- UMPR, A. P. (2024). *Prodi S2 Administrasi Publik UMPR*. Diunduh pada November 13, 2024, dari https://fisip.umpr.ac.id/?page_id=268
- Yuniar, A. E. (2024). *Tesis: Strategi Pengelolaan Arsip dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Kecamatan Banjarbaru Selatan*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan.