PUBLICIO JURNAL ILMIAH POLITIK, KEBIJAKAN DAN SOSIAL

E-ISSN : 2656-0305

Pengelolaan Arsip Digital untuk Meningkatkan Pelayanan Administrasi dan Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir

Veni Artika[1], Masayu Adiah[2]*, Lies Nur Intan[3]

[1–3] Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tamansiswa Palembang, Indonesia

korespondensi: masayu.adiah70@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengelolaan arsip digital dalam mendukung peningkatan pelayanan administrasi dan informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Artikel menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berbasis studi dokumen dengan memadukan literatur pengelolaan arsip elektronik, regulasi kearsipan dan administrasi kependudukan, serta data pada laman resmi pemerintah. Hasil analisis menunjukkan bahwa ekosistem pelayanan Disdukcapil Ogan Ilir telah memiliki fondasi digital yang kuat melalui SIAK, layanan daring AKU MANDIRI, dokumen kependudukan bertanda tangan elektronik, Identitas Kependudukan Digital, dan aplikasi pendukung layanan yang diatur melalui Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 39 Tahun 2021. Layanan AKU MANDIRI telah berjalan sejak Maret 2020 dan menyediakan sedikitnya sepuluh jenis layanan dokumen secara daring. Organisasi didukung 26 PNS dan 62 operator SIAK, sedangkan inovasi Pakam Nian pada 2024 menerbitkan lebih dari 1.000 dokumen melalui pelayanan keliling di 16 kecamatan. Temuan dokumenter menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan tidak cukup hanya dengan digitalisasi dokumen; diperlukan tata kelola siklus hidup arsip, klasifikasi dan metadata, autentisitas, keamanan dan hak akses, retensi, preservasi, audit trail, serta integrasi antara arsip digital dan proses pelayanan. Penelitian menawarkan model penguatan pengelolaan arsip digital berbasis lima dimensi: penciptaan dan registrasi, klasifikasi dan penyimpanan, akses dan pemanfaatan, keamanan dan autentisitas, serta retensi dan preservasi. Penguatan tersebut penting agar digitalisasi menghasilkan layanan yang lebih cepat, akurat, akuntabel, mudah ditelusuri, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Arsip Digital; Administrasi Kependudukan; Pelayanan Publik; Transformasi Digital; Ogan Ilir

ABSTRACT

This study analyzes digital records management in supporting improved administrative and information services at the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency. The article employs a qualitative descriptive document-study approach by integrating electronic records management literature, archival and population-administration regulations, and data from official government websites. The analysis indicates that Ogan Ilir's population administration services have

developed a strong digital foundation through the centralized Population Administration Information System (SIAK), the AKU MANDIRI online service, electronically signed population documents, Digital Population Identity, and supporting applications regulated by Ogan Ilir Regent Regulation No. 39 of 2021. AKU MANDIRI has operated since March 2020 and provides at least ten types of online population-document services. The organization is supported by 26 civil servants and 62 SIAK operators, while the 2024 Pakam Nian mobile-service innovation issued more than 1,000 documents across 16 subdistricts. Documentary findings suggest that service improvement requires more than document digitization; it requires lifecycle governance, classification and metadata, authenticity, security and access control, retention, preservation, audit trails, and integration between digital records and service processes. The study proposes a five-dimensional strengthening model covering creation and registration, classification and storage, access and utilization, security and authenticity, and retention and preservation. These dimensions are necessary to ensure that digitalization produces faster, more accurate, accountable, traceable, and sustainable public services.

Keywords: Digital Records; Population Administration; Public Service; Digital Transformation; Ogan Ilir

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital sektor publik mengubah cara organisasi pemerintah menciptakan, menggunakan, menyimpan, dan mempertanggungjawabkan informasi. Dokumen yang sebelumnya dominan berbentuk kertas semakin banyak dihasilkan melalui aplikasi pelayanan, basis data, surat elektronik, tanda tangan elektronik, dan platform pemerintahan digital. Perubahan tersebut membuat arsip digital tidak lagi hanya menjadi produk akhir kegiatan administrasi, tetapi menjadi bagian dari infrastruktur pelayanan publik. Kecepatan menemukan dokumen, keakuratan data, autentisitas, keamanan, dan keterlacakan riwayat transaksi sangat menentukan kualitas pelayanan.

Janowski (2015) menjelaskan evolusi digital government dari digitization menuju transformation, engagement, dan contextualization. Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) kemudian menekankan bahwa transformasi digital tidak identik dengan mengubah informasi analog menjadi digital; transformasi mencakup perubahan proses, organisasi, budaya, dan hubungan dengan pengguna layanan. Perspektif ini penting bagi pengelolaan arsip. Pemindaian dokumen kertas menghasilkan salinan digital, tetapi belum otomatis menciptakan sistem pengelolaan arsip elektronik yang mampu menjamin konteks, metadata, autentisitas, retensi, keamanan, dan temu kembali.

Oladejo dan Hadžidedić (2021) menunjukkan bahwa electronic records management telah berkembang bersama sistem informasi organisasi dan menghadapi tantangan baru akibat perubahan teknologi. Matlala dan Ncube (2024) menegaskan bahwa pengelolaan arsip elektronik pada instansi pemerintah berkaitan langsung dengan service delivery, tetapi sering terkendala keterampilan, dukungan manajemen, sumber daya, serta kepatuhan pada kerangka hukum dan kebijakan. Literatur tersebut memperlihatkan bahwa arsip digital harus dipandang sebagai sistem tata kelola informasi, bukan sekadar tempat penyimpanan file.

Objek penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Laman resmi instansi menyatakan bahwa Disdukcapil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten di bidang administrasi kependudukan. Karakter layanan ini sangat bergantung pada dokumen dan data: kartu keluarga, KTP-el, kartu identitas anak, surat pindah, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, biodata penduduk, dan dokumen pencatatan sipil

lainnya. Setiap transaksi pelayanan menghasilkan jejak administratif yang perlu tersedia, akurat, aman, dan dapat ditemukan kembali.

Digitalisasi pelayanan di Ogan Ilir memiliki dasar empiris yang jelas. Layanan online AKU MANDIRI telah berjalan sejak Maret 2020 dan diluncurkan secara resmi pada 2021. Laman resmi Disdukcapil menyebut sedikitnya sepuluh produk layanan dapat diajukan secara daring. Dokumen yang telah selesai dapat diterima dalam format PDF dan, untuk dokumen tertentu, dicetak secara mandiri pada kertas sesuai ketentuan. Model ini mengurangi kebutuhan antrean fisik dan memperluas akses masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pelayanan.

Pada tingkat regulasi daerah, Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 39 Tahun 2021 secara khusus mengatur pengelolaan aplikasi pendukung layanan administrasi kependudukan. Materinya mencakup sistem informasi aplikasi pendukung layanan, pendokumentasian pelayanan administrasi kependudukan daring, mekanisme kerja, monitoring, evaluasi, pelaporan, dan pendanaan. Keberadaan regulasi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah diposisikan sebagai bagian dari tata kelola formal, bukan sekadar inovasi teknis sementara.

Ekosistem pelayanan juga ditopang oleh sumber daya manusia. Data resmi Disdukcapil mencatat 26 Pegawai Negeri Sipil dan 62 operator SIAK, terdiri atas 30 operator kabupaten dan 32 operator kecamatan. Sebanyak delapan PNS berpendidikan S2, 15 berpendidikan S1, dan tiga berpendidikan SLTA/sederajat. Struktur sumber daya tersebut memperlihatkan bahwa pengelolaan data dan dokumen berlangsung pada jaringan kerja yang tidak hanya berada di kantor kabupaten, tetapi juga melibatkan operator pada titik pelayanan kecamatan.

Perluasan pelayanan terlihat pula melalui inovasi Pakam Nian atau Pelayanan Keliling Administrasi Kependudukan di Ogan Ilir. Pada sesi pertama 2024, tim pelayanan mengunjungi desa pada 16 kecamatan dan menerbitkan lebih dari 1.000 dokumen kependudukan, sekaligus memberikan sosialisasi standar pelayanan dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Volume dan mobilitas layanan semacam ini meningkatkan kebutuhan akan pengelolaan arsip yang konsisten agar dokumen yang dibuat di berbagai titik tetap terhubung dengan sistem, mudah diverifikasi, dan tidak menimbulkan duplikasi.

Permasalahan ilmiah muncul ketika digitalisasi pelayanan lebih cepat berkembang dibandingkan perhatian terhadap tata kelola arsip digital. Sistem pelayanan dapat mempercepat penerbitan dokumen, tetapi tanpa klasifikasi, metadata, kontrol akses, retensi, preservasi, dan audit trail yang memadai, organisasi berisiko menghadapi kesulitan temu kembali, duplikasi, kehilangan konteks, akses tidak sah, atau ketidakjelasan status arsip. Research gap penelitian ini terletak pada penghubungan antara pengelolaan arsip digital dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada level pemerintah kabupaten.

Kebaruan artikel adalah penyusunan model penguatan arsip digital yang langsung dikaitkan dengan rantai pelayanan administrasi kependudukan: dari penerimaan permohonan, verifikasi, pemrosesan, penerbitan, penyampaian dokumen, hingga penyimpanan dan pemanfaatan kembali informasi. Dengan pendekatan tersebut, arsip tidak ditempatkan di akhir proses, tetapi melekat pada setiap tahap pelayanan. Penelitian bertujuan menganalisis kondisi pendukung pengelolaan arsip digital, menjelaskan kontribusinya terhadap pelayanan administrasi dan informasi, mengidentifikasi risiko tata kelola, dan merumuskan model penguatan yang sesuai dengan konteks Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir.

2. TINJAUAN LITERATUR

2.1. Arsip Digital dan Electronic Records Management

Arsip digital adalah rekaman kegiatan atau peristiwa yang dibuat, diterima, dan dipelihara dalam format elektronik sebagai bukti dan sumber informasi. Nilai arsip tidak hanya terletak pada isi file, tetapi juga pada konteks penciptaan, struktur, metadata, hubungan dengan proses kerja, serta kemampuan membuktikan bahwa rekaman tetap autentik dan utuh. Karena itu, electronic records management (ERM) mencakup pengendalian sejak penciptaan atau penerimaan sampai penggunaan, penyimpanan, retensi, penyusutan, dan preservasi.

Oladejo dan Hadžidedić (2021) menunjukkan bahwa ERM semakin melekat pada sistem informasi dan perkembangan teknologi, sehingga batas antara records management dan information systems menjadi lebih kompleks. Tantangannya adalah memastikan inovasi teknologi tidak menghilangkan prinsip kearsipan. File yang mudah disalin, dipindahkan, diubah, atau dihapus memerlukan kontrol yang berbeda dari arsip kertas. Sistem harus mampu mencatat siapa yang membuat, mengubah, mengakses, atau memindahkan dokumen serta mempertahankan keterhubungan antara arsip dan proses bisnis.

Matlala dan Ncube (2024) menempatkan ERM sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik. Temuan mereka menunjukkan bahwa keterampilan, dukungan manajemen, sumber daya, serta kerangka hukum menentukan apakah arsip elektronik benar-benar mendukung service delivery. Implikasinya bagi Disdukcapil adalah bahwa keberadaan aplikasi tidak dapat menjadi satu-satunya ukuran keberhasilan. Pengelolaan arsip harus diuji dari kemampuan mendukung kecepatan layanan, ketepatan informasi, akuntabilitas, perlindungan data, dan kontinuitas organisasi.

2.2. Transformasi Digital dan Pelayanan Publik

Mergel et al. (2019) membedakan digitization, digitalization, dan digital transformation. Digitization adalah konversi analog ke digital; digitalization menggunakan teknologi untuk memperbaiki proses; sedangkan digital transformation mengubah organisasi dan penciptaan nilai secara lebih menyeluruh. Dalam konteks arsip, pemindaian berkas merupakan digitization, penggunaan workflow elektronik untuk memproses permohonan merupakan digitalization, sedangkan integrasi arsip, data, proses, kompetensi, keamanan, dan desain layanan merupakan bagian dari transformasi.

Tangi, Janssen, Benedetti, dan Noci (2021) menunjukkan bahwa transformasi pemerintah dipengaruhi oleh kombinasi sense of urgency, kebutuhan perubahan, lingkungan kolaboratif, dukungan organisasi, dan aktivitas manajerial. Temuan tersebut menjelaskan mengapa proyek arsip digital tidak cukup diserahkan kepada operator teknologi. Pimpinan, pengelola arsip, administrator basis data, petugas layanan, dan pengelola keamanan perlu memiliki pembagian peran yang jelas.

Twizeyimana dan Andersson (2019) memandang digital government melalui public value, antara lain peningkatan pelayanan, efisiensi administrasi, keterbukaan, dan hubungan pemerintah-warga. Dalam penelitian ini, arsip digital dinilai bernilai ketika mempercepat temu kembali, mengurangi pengulangan permintaan dokumen, meningkatkan akurasi, memperkuat bukti transaksi, dan mendukung pemberian informasi kepada masyarakat tanpa mengurangi perlindungan data pribadi.

2.3. Dimensi Pengelolaan Arsip Digital

Berdasarkan sintesis literatur, regulasi, dan kebutuhan layanan adminduk, penelitian menggunakan lima dimensi analisis. Pertama, penciptaan dan registrasi untuk memastikan setiap rekaman pelayanan masuk ke sistem dengan identitas yang jelas. Kedua, klasifikasi dan penyimpanan agar arsip tersusun berdasarkan proses dan mudah ditemukan. Ketiga, akses dan pemanfaatan agar informasi tersedia bagi pihak berwenang secara cepat. Keempat, keamanan dan autentisitas untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan bukti transaksi. Kelima, retensi dan preservasi untuk menentukan jangka simpan, penyusutan, serta keberlanjutan akses terhadap arsip yang bernilai.

Dimensi	**Fokus**	**Kontribusi terhadap Pelayanan**
Penciptaan & registrasi	Identitas arsip, metadata, keterhubungan dengan transaksi	Mengurangi kehilangan dan ketidakjelasan dokumen
Klasifikasi & penyimpanan	Struktur berkas, indeks, lokasi simpan	Mempercepat temu kembali
Akses & pemanfaatan	Hak akses, pencarian, penggunaan kembali informasi	Mempercepat pelayanan dan pemberian informasi
Keamanan & autentisitas	Integritas, TTE, audit trail, perlindungan data	Menjamin kepercayaan dan akuntabilitas
Retensi & preservasi	Jadwal retensi, penyusutan, migrasi/preservasi	Menjaga keberlanjutan dan efisiensi penyimpanan

Tabel 1. Dimensi analisis pengelolaan arsip digital.

2.4. Penelitian Terdahulu dan Research Gap

Penelitian	**Fokus/Temuan**	**Relevansi**
Janowski (2015)	Evolusi digital government dari digitization hingga contextualization.	Menempatkan arsip digital dalam perkembangan pemerintahan digital.
Mergel et al. (2019)	Transformasi digital mencakup perubahan proses dan organisasi, bukan sekadar teknologi.	Membedakan pemindaian dokumen dari transformasi tata kelola arsip.
Twizeyimana & Andersson (2019)	Digital government menciptakan public value melalui layanan dan efisiensi.	Menghubungkan arsip digital dengan nilai pelayanan.
Oladejo & Hadžidedić (2021)	State-of-the-art ERM menunjukkan keterkaitan erat dengan sistem informasi.	Dasar dimensi siklus hidup dan pengendalian arsip.
Tangi et al. (2021)	Faktor manajerial dan organisasi penting dalam transformasi digital pemerintah.	Dasar analisis SDM dan dukungan organisasi.

Penelitian	Fokus/Temuan	Relevansi
Matlala & Ncube (2024)	ERM penting bagi service delivery tetapi menghadapi kendala keterampilan, sumber daya, dan kepatuhan.	Memperkuat hubungan ERM dengan pelayanan publik.

Tabel 2. Literatur utama 2015–2025 yang digunakan dalam artikel.

Research gap terletak pada sedikitnya kajian yang secara spesifik memetakan pengelolaan arsip digital sebagai bagian dari rantai pelayanan administrasi kependudukan pemerintah kabupaten. Banyak studi membahas transformasi digital atau ERM secara umum, sedangkan artikel ini menghubungkan prinsip ERM dengan bukti konkret inovasi layanan Disdukcapil Ogan Ilir dan regulasi daerah yang mengatur pendokumentasian layanan daring.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi dokumen. Pilihan ini digunakan karena artikel disusun dengan basis data yang dapat diverifikasi melalui dokumen resmi dan publikasi ilmiah, tanpa menciptakan data wawancara atau observasi yang tidak tersedia dalam bahan penelitian. Unit analisis adalah tata kelola arsip digital yang terkait dengan proses pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

Sumber data terdiri atas tiga kelompok. Pertama, laman dan dokumen resmi Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir mengenai tugas dan fungsi, SDM dan sarana prasarana, layanan AKU MANDIRI, inovasi Pakam Nian, AKIP, formulir pelayanan, Identitas Kependudukan Digital, dan regulasi daerah. Kedua, regulasi nasional dan daerah tentang kearsipan, SPBE, pelayanan administrasi kependudukan daring, perlindungan data pribadi, dan pengelolaan aplikasi pendukung layanan. Ketiga, artikel ilmiah 2015–2025 yang relevan dengan electronic records management dan digital government.

Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan penelusuran sistematis terhadap sumber resmi. Informasi diekstraksi ke dalam kategori: jenis layanan digital, sumber daya pengelola, alur dokumen, dasar hukum, mekanisme pendokumentasian, akses, keamanan, retensi, serta kontribusi terhadap pelayanan. Data numerik hanya digunakan apabila tersedia secara eksplisit pada sumber resmi, seperti jumlah PNS, operator SIAK, jenis layanan daring, jumlah kecamatan yang dijangkau, dan jumlah dokumen yang diterbitkan melalui inovasi pelayanan.

Analisis dilakukan melalui reduksi data, kategorisasi berdasarkan lima dimensi ERM, perbandingan dengan prinsip transformasi digital, dan penarikan kesimpulan. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan laman Disdukcapil, database peraturan, dokumen perencanaan/kinerja, dan literatur ilmiah. Analisis tidak menganggap keberadaan aplikasi sebagai bukti otomatis bahwa seluruh prinsip kearsipan telah terpenuhi. Apabila laman resmi tidak menyediakan bukti mengenai metadata, jadwal retensi, audit trail, backup, atau preservasi, artikel menempatkannya sebagai area yang perlu diverifikasi atau diperkuat, bukan sebagai kelemahan yang telah terbukti secara empiris.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Konteks Organisasi dan Infrastruktur Pelayanan

Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir merupakan perangkat daerah yang melaksanakan urusan administrasi kependudukan. Data resmi menunjukkan organisasi memiliki 26 PNS dan 62 operator SIAK, terdiri atas 30 operator kabupaten dan 32 operator kecamatan. Komposisi tersebut penting bagi pengelolaan arsip digital karena penciptaan dan pemanfaatan rekaman berlangsung pada banyak pengguna dan titik layanan. Semakin banyak aktor yang berinteraksi dengan sistem, semakin penting standardisasi klasifikasi, hak akses, metadata, dan prosedur.

Komponen SDM	Jumlah/Keterangan
PNS	26 orang
Operator SIAK	62 orang
Operator SIAK kabupaten	30 orang
Operator SIAK kecamatan	32 orang
Pendidikan PNS S2	8 orang
Pendidikan PNS S1	15 orang
Pendidikan PNS SLTA/sederajat	3 orang

Tabel 3. Sumber daya manusia Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir berdasarkan laman resmi.

Dari perspektif ERM, distribusi operator merupakan kekuatan sekaligus tantangan. Jaringan operator memperluas kemampuan pelayanan, tetapi membutuhkan aturan yang konsisten mengenai penciptaan rekaman, penamaan, verifikasi, koreksi, dan akses. Arsip digital yang diciptakan pada titik berbeda harus tetap memiliki struktur dan kualitas informasi yang seragam agar dapat digunakan kembali tanpa menimbulkan keraguan mengenai asal dan status dokumen.

4.2. AKU MANDIRI dan Perubahan Alur Dokumen

AKU MANDIRI atau Administrasi Kependudukanku Bisa Cetak Sendiri merupakan salah satu fondasi pelayanan digital Disdukcapil Ogan Ilir. Layanan daring ini telah berjalan sejak Maret 2020 dan diluncurkan secara resmi pada 2021. Laman resmi menyebut sepuluh produk yang dapat diajukan secara daring: Kartu Keluarga, cetak KTP-el, Kartu Identitas Anak, surat keterangan pindah, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan non-Muslim, akta perceraian non-Muslim, biodata penduduk, serta akta pengakuan dan pengesahan anak.

Aspek	Keterangan Resmi
Mulai layanan daring	Maret 2020
Peluncuran resmi	2021
Produk daring	Sedikitnya 10 jenis dokumen
Cara akses	Pengajuan dari rumah menggunakan perangkat digital
Output	Dokumen tertentu tersedia dalam format PDF dan dapat dicetak mandiri
Dasar daerah	Perbup Ogan Ilir No. 39 Tahun 2021

Tabel 4. Karakter layanan AKU MANDIRI berdasarkan laman resmi Disdukcapil.

Perubahan alur tersebut memiliki konsekuensi kearsipan. Pada proses konvensional, berkas permohonan, verifikasi, persetujuan, dan produk layanan dapat berada dalam map fisik. Dalam proses daring, setiap tahap menghasilkan objek digital: formulir, lampiran, bukti pengajuan, catatan verifikasi, status permohonan, dokumen hasil, dan log sistem. Agar memiliki nilai bukti, hubungan antarobjek tersebut perlu dipertahankan. Dengan kata lain, arsip digital bukan hanya PDF produk akhir, tetapi keseluruhan rekaman transaksi yang diperlukan untuk membuktikan bagaimana layanan diproses.

4.3. Regulasi Daerah sebagai Fondasi Pendokumentasian

Perbup Ogan Ilir Nomor 39 Tahun 2021 merupakan dasar yang sangat relevan karena materi pokoknya secara eksplisit mencakup pendokumentasian pelayanan administrasi kependudukan daring, mekanisme kerja, monitoring, evaluasi, dan pelaporan. Regulasi ini memperlihatkan adanya kesadaran institusional bahwa layanan digital harus disertai pendokumentasian. Dari perspektif kearsipan, ketentuan tersebut dapat dijadikan pintu masuk untuk menyelaraskan aplikasi pelayanan dengan klasifikasi arsip, jadwal retensi, sistem keamanan, dan prosedur penyusutan.

Pada tingkat nasional, UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan dan PP Nomor 28 Tahun 2012 tetap menjadi fondasi umum penyelenggaraan kearsipan meskipun berada di luar rentang literatur ilmiah 2015–2025. Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menempatkan tata kelola digital dalam kerangka pemerintahan elektronik. Peraturan ANRI Nomor 4 Tahun 2021 mengenai pedoman penerapan SRIKANDI memperkuat arah pengelolaan naskah dinas dan arsip dinamis elektronik. UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi menambah dimensi penting karena arsip kependudukan mengandung data personal yang membutuhkan pengendalian akses dan keamanan.

4.4. Penciptaan, Registrasi, dan Metadata

Dimensi pertama adalah penciptaan dan registrasi. Setiap permohonan administrasi kependudukan perlu memiliki identitas transaksi yang dapat menghubungkan pemohon, jenis layanan, waktu pengajuan, dokumen persyaratan, petugas/verifikator, perubahan status, dan produk akhir. Sistem digital memberi peluang untuk menghasilkan metadata secara otomatis sehingga pencarian tidak hanya bergantung pada nama file. Metadata yang konsisten juga membantu audit, penelusuran keluhan, dan rekonstruksi proses ketika terjadi kesalahan.

Bukti publik menunjukkan Disdukcapil telah menggunakan SIAK dan aplikasi layanan, tetapi laman resmi tidak merinci skema metadata arsip internal. Karena itu, artikel tidak menyimpulkan bahwa metadata telah atau belum memenuhi standar tertentu. Area yang direkomendasikan adalah pemetaan metadata minimum pada setiap jenis transaksi: nomor registrasi, NIK/identitas yang relevan sesuai kewenangan, jenis layanan, tanggal, unit pengolah, status, klasifikasi keamanan, serta keterkaitan dengan produk layanan. Metadata sensitif harus dilindungi dan tidak dipublikasikan secara terbuka.

4.5. Klasifikasi, Penyimpanan, dan Temu Kembali

Dimensi kedua adalah klasifikasi dan penyimpanan. Keunggulan arsip digital terletak pada kemampuan temu kembali cepat, tetapi keunggulan ini hanya muncul jika struktur penyimpanan konsisten. Penyimpanan berbasis folder tanpa klasifikasi dan indeks yang jelas dapat memindahkan masalah dari

lemari fisik ke ruang digital. Oladejo dan Hadžidedić (2021) menekankan kompleksitas ERM ketika rekaman semakin melekat pada sistem informasi. Karena itu, klasifikasi perlu mengikuti fungsi dan proses bisnis, bukan sekadar nama pegawai atau lokasi komputer.

Dalam pelayanan adminduk, klasifikasi dapat diselaraskan dengan jenis layanan dan tahapan proses. Berkas permohonan kelahiran, misalnya, harus terhubung dengan rekaman verifikasi dan produk akta tanpa mencampurkannya dengan transaksi lain. Sistem pencarian idealnya memungkinkan petugas berwenang menemukan arsip berdasarkan nomor transaksi, jenis layanan, periode, dan metadata lain tanpa harus membuka banyak folder. Peningkatan temu kembali akan berdampak langsung pada kecepatan menjawab permintaan informasi atau menindaklanjuti pengaduan.

4.6. Akses dan Pemanfaatan Informasi

Dimensi ketiga adalah akses dan pemanfaatan. Arsip digital memberikan nilai ketika informasi yang sah dapat tersedia pada waktu dibutuhkan. Disdukcapil tidak hanya menerbitkan dokumen, tetapi juga menyediakan data yang menjadi dasar berbagai layanan publik. Laman resmi tahun 2024 menegaskan pentingnya data kependudukan sebagai core data dalam SPBE dan mendukung perencanaan, pemilu, kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, serta kesejahteraan sosial. Konteks tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan arsip dan data memiliki dimensi lintas layanan.

Akses harus mengikuti prinsip need-to-know dan kewenangan. Tidak semua pegawai membutuhkan akses yang sama terhadap seluruh rekaman. Pengaturan berbasis peran dapat membedakan petugas front office, verifikator, administrator basis data, pejabat penandatangan, pengelola arsip, dan pimpinan. Setiap akses terhadap data sensitif idealnya meninggalkan audit trail. Dengan mekanisme tersebut, percepatan layanan tidak mengorbankan perlindungan data dan akuntabilitas.

4.7. Keamanan, Autentisitas, dan Keandalan

Dimensi keempat adalah keamanan dan autentisitas. Dokumen kependudukan memiliki konsekuensi hukum dan administratif sehingga perubahan yang tidak sah dapat menimbulkan dampak serius. Digitalisasi memperkuat kemampuan autentikasi melalui tanda tangan elektronik dan pencatatan log, tetapi juga menambah risiko seperti pencurian kredensial, pengunduhan tidak sah, penyebaran file, dan perubahan data. Karena itu, pengamanan harus mencakup identitas pengguna, autentikasi, otorisasi, enkripsi atau perlindungan transmisi, pencadangan, pemulihan, serta pencatatan aktivitas.

UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi memperkuat kebutuhan tata kelola ini. Dalam konteks arsip digital, perlindungan data tidak hanya menyangkut keamanan basis data aktif, tetapi juga salinan, hasil ekspor, berkas lampiran, backup, dan arsip yang sudah jarang digunakan. Kebijakan retensi yang jelas justru membantu perlindungan data karena organisasi tidak menyimpan semua salinan tanpa batas dan tanpa tujuan.

4.8. Retensi, Penyusutan, dan Preservasi Digital

Dimensi kelima adalah retensi dan preservasi. Salah satu kekeliruan umum dalam digitalisasi adalah menganggap kapasitas penyimpanan murah berarti semua file dapat disimpan selamanya. Prinsip kearsipan mengharuskan organisasi menentukan jangka simpan berdasarkan nilai guna dan ketentuan

hukum. Arsip yang telah habis retensinya perlu diproses sesuai prosedur, sementara arsip yang memiliki nilai berkelanjutan memerlukan preservasi.

Preservasi digital juga berkaitan dengan perubahan format, perangkat lunak, media penyimpanan, dan teknologi. File yang dapat dibuka hari ini belum tentu tetap dapat diakses dalam jangka panjang jika format atau aplikasi berubah. Karena itu, organisasi perlu memiliki strategi migrasi format, pemeriksaan integritas, backup teruji, dan dokumentasi sistem. Laman resmi yang ditelusuri belum menyediakan detail teknis mengenai retensi dan preservasi internal Disdukcapil Ogan Ilir; aspek ini ditempatkan sebagai agenda verifikasi dan penguatan, bukan sebagai klaim bahwa praktik tersebut tidak ada.

4.9. Pakam Nian dan Tantangan Arsip pada Pelayanan Bergerak

Inovasi Pakam Nian memperluas pelayanan ke desa-desa pada 16 kecamatan. Lebih dari 1.000 dokumen diterbitkan pada sesi pertama 2024. Dari sudut pelayanan, inovasi ini meningkatkan akses dan mendekatkan layanan. Dari sudut kearsipan, pelayanan bergerak menuntut konsistensi lebih tinggi karena penciptaan dokumen berlangsung di luar kantor utama. Berkas yang diterima di lokasi perlu masuk ke sistem dengan prosedur yang sama, memiliki status yang jelas, dan tidak menghasilkan arsip paralel yang sulit direkonsiliasi.

Model pelayanan bergerak juga membutuhkan prosedur untuk kondisi koneksi terbatas. Jika data dikumpulkan sementara secara offline, organisasi perlu memastikan bagaimana sinkronisasi dilakukan, bagaimana duplikasi dicegah, dan bagaimana berkas sementara dihapus atau diamankan setelah masuk ke sistem utama. Prosedur ini penting karena fleksibilitas pelayanan tidak boleh menurunkan integritas arsip.

4.10. Kontribusi Arsip Digital terhadap Pelayanan Administrasi dan Informasi

Aspek Pelayanan	Kontribusi Arsip Digital	Risiko jika Tata Kelola Lemah
Kecepatan	Temu kembali dan verifikasi lebih cepat	File tersebar, pencarian lambat
Akurasi	Satu rekaman terhubung dengan transaksi dan metadata	Duplikasi/versi tidak jelas
Akuntabilitas	Jejak proses dan audit trail	Sulit membuktikan siapa melakukan apa
Akses informasi	Informasi tersedia bagi petugas berwenang	Akses terlalu luas atau terlalu terbatas
Keamanan	Kontrol akses dan autentisitas	Kebocoran/perubahan tidak sah
Kontinuitas	Backup, retensi, preservasi	Kehilangan data atau format usang

Tabel 5. Hubungan pengelolaan arsip digital dan kualitas pelayanan.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa manfaat arsip digital bersifat organisasional. Kecepatan tidak hanya dihasilkan oleh komputer yang lebih cepat, tetapi oleh struktur informasi yang memungkinkan petugas menemukan dokumen yang benar. Akurasi tidak hanya berasal dari basis data, tetapi dari pengendalian versi dan keterhubungan rekaman. Akuntabilitas tidak hanya berasal dari laporan, tetapi dari

jejak transaksi yang dapat diperiksa. Dengan demikian, pengelolaan arsip menjadi bagian dari desain pelayanan.

4.11. Model Penguatan Pengelolaan Arsip Digital

Berdasarkan analisis, penguatan dapat dirancang dalam enam langkah operasional. Pertama, memetakan proses bisnis dan jenis rekaman yang dihasilkan pada setiap layanan. Kedua, menetapkan metadata minimum, klasifikasi, dan hubungan antarrekaman. Ketiga, menerapkan kontrol akses berbasis peran dan audit trail. Keempat, menghubungkan arsip dengan jadwal retensi dan prosedur penyusutan. Kelima, menyiapkan backup, pemulihan, dan preservasi digital. Keenam, melakukan monitoring berkala dengan indikator yang mengukur kecepatan temu kembali, kelengkapan metadata, insiden akses, duplikasi, keberhasilan backup, dan kepatuhan retensi.

Tahap	Aksi Utama	Indikator Praktis
1. Pemetaan	Petakan proses dan rekaman setiap layanan	Daftar jenis arsip dan pemilik proses tersedia
2. Standardisasi	Metadata, klasifikasi, penamaan, indeks	Kelengkapan metadata dan konsistensi klasifikasi
3. Pengamanan	Role-based access, autentikasi, audit trail	Akses tercatat dan insiden dapat ditelusuri
4. Retensi	Integrasikan JRA dan penyusutan	Arsip tidak disimpan tanpa batas
5. Preservasi	Backup, recovery test, migrasi format	Pemulihan dan keterbacaan teruji
6. Evaluasi	Audit kualitas arsip dan dampak layanan	Waktu temu kembali, error, duplikasi, kepatuhan

Tabel 6. Model penguatan pengelolaan arsip digital Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir.

4.12. Implikasi terhadap Transformasi Digital Pemerintah Daerah

Model tersebut memperlihatkan bahwa arsip digital merupakan enabling infrastructure bagi transformasi digital. Mergel et al. (2019) menekankan perubahan proses dan organisasi, sedangkan Tangi et al. (2021) menunjukkan pentingnya dukungan manajerial. Pada Disdukcapil, aplikasi layanan telah mengubah cara warga mengajukan dokumen; tahap berikutnya adalah memastikan bahwa seluruh rekaman yang tercipta dari perubahan tersebut dikelola sebagai aset informasi yang konsisten sepanjang siklus hidup.

Penguatan arsip digital juga dapat mengurangi beban administratif. Ketika dokumen dan metadata mudah ditemukan, petugas tidak perlu meminta ulang informasi yang sebenarnya telah tersedia sesuai kewenangan dan ketentuan. Ketika status dokumen jelas, penyelesaian pengaduan menjadi lebih cepat. Ketika retensi diterapkan, penyimpanan lebih terkendali. Ketika audit trail tersedia, evaluasi proses dapat dilakukan berdasarkan bukti. Public value yang dihasilkan bukan hanya efisiensi internal, tetapi juga kepastian dan kualitas pengalaman warga.

Namun, integrasi harus memperhatikan perlindungan data. Administrasi kependudukan mengelola informasi yang sangat sensitif. Prinsip interoperabilitas tidak boleh dimaknai sebagai membuka semua data kepada semua unit. Integrasi perlu dibatasi tujuan, kewenangan, dan mekanisme pertukaran yang sah. Arsip digital yang baik justru membantu menerapkan prinsip tersebut karena hak akses, klasifikasi keamanan, dan riwayat penggunaan dapat dirancang sejak awal.

Pengembangan kompetensi menjadi faktor penentu. Data resmi menunjukkan Disdukcapil memiliki 26 PNS dan 62 operator SIAK. Pelatihan sebaiknya tidak hanya mencakup penggunaan aplikasi, tetapi juga prinsip arsip sebagai bukti, metadata, klasifikasi, keamanan, perlindungan data, retensi, dan respons insiden. Operator yang memahami alasan di balik prosedur akan lebih mampu menjaga kualitas rekaman daripada pengguna yang hanya menghafal langkah teknis.

Monitoring kinerja arsip digital perlu dihubungkan dengan pelayanan. Indikator dapat mencakup rata-rata waktu temu kembali dokumen, persentase rekaman dengan metadata lengkap, jumlah duplikasi yang terdeteksi, keberhasilan uji pemulihan backup, jumlah insiden akses, serta kepatuhan terhadap retensi. Indikator tersebut dapat melengkapi indikator pelayanan seperti waktu penyelesaian dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pengelolaan arsip tidak menjadi aktivitas administratif yang terpisah dari kinerja layanan.

Dokumen AKIP pada laman resmi menunjukkan Disdukcapil Ogan Ilir telah mempublikasikan Laporan Hasil Evaluasi AKIP 2024 serta monitoring dan evaluasi rencana aksi secara berkala. Praktik monitoring tersebut dapat menjadi ruang integrasi indikator pengelolaan informasi. Tidak semua indikator harus dipublikasikan karena sebagian berkaitan dengan keamanan internal, tetapi manajemen dapat menggunakannya untuk memastikan digitalisasi tetap andal dan akuntabel.

Research gap yang terjawab melalui artikel ini adalah hubungan langsung antara ERM dan pelayanan adminduk. Digitalisasi layanan menghasilkan lebih banyak rekaman elektronik, sementara kualitas pelayanan semakin bergantung pada kemampuan organisasi mengelola rekaman tersebut. Dengan demikian, hubungan keduanya bersifat sirkular: pelayanan digital menghasilkan arsip digital, dan arsip digital yang dikelola baik kembali memperkuat pelayanan. Jika salah satu sisi lemah, manfaat transformasi digital menjadi terbatas.

Keterbatasan penelitian adalah penggunaan studi dokumen. Artikel tidak memiliki akses terhadap konfigurasi internal SIAK, log aplikasi, jadwal retensi yang digunakan unit, statistik waktu temu kembali, hasil audit keamanan, atau wawancara pegawai. Karena itu, pembahasan mengenai area penguatan bersifat evaluatif-normatif berdasarkan bukti publik dan literatur, bukan penilaian audit terhadap kepatuhan internal. Penelitian lanjutan perlu melakukan observasi alur kerja, wawancara petugas, audit sampel arsip, dan pengukuran waktu layanan sebelum dan sesudah penguatan ERM.

4.13. Penguatan Tata Kelola Informasi dan Keberlanjutan Layanan

Pengelolaan arsip digital juga perlu ditempatkan dalam kerangka business continuity. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan yang dibutuhkan masyarakat secara berkelanjutan, sehingga gangguan sistem, kerusakan perangkat, kesalahan pengguna, atau insiden keamanan dapat berdampak langsung pada akses warga terhadap dokumen. Karena itu, backup tidak cukup hanya dibuat; organisasi perlu menguji proses pemulihan secara berkala. Uji pemulihan memberikan bukti bahwa salinan benar-benar dapat digunakan ketika sistem utama mengalami gangguan. Dokumentasi hasil uji juga dapat menjadi bagian dari evaluasi tata kelola informasi.

Aspek interoperabilitas perlu dibedakan dari penyimpanan terpusat. Data dan arsip dapat digunakan lintas proses melalui mekanisme pertukaran yang sah tanpa harus menggandakan seluruh file pada setiap unit. Penggandaan yang tidak terkendali meningkatkan risiko versi berbeda dan memperluas permukaan kebocoran data. Prinsip yang lebih tepat adalah menetapkan sumber rekaman yang otoritatif, menyediakan akses atau pertukaran sesuai kewenangan, dan mencatat penggunaan informasi. Pendekatan ini sejalan dengan arah SPBE yang menekankan keterpaduan proses dan data.

Dari sisi masyarakat, kualitas arsip digital dapat terlihat melalui pengalaman layanan. Warga tidak perlu memahami klasifikasi atau metadata, tetapi mereka merasakan dampaknya ketika petugas dapat menemukan riwayat permohonan secara cepat, menjelaskan status dengan pasti, dan tidak meminta dokumen yang sama berulang kali tanpa alasan. Dengan demikian, indikator internal kearsipan memiliki hubungan dengan indikator eksternal pelayanan. Waktu temu kembali yang lebih singkat dapat mendukung waktu penyelesaian; metadata lengkap dapat mengurangi kesalahan; audit trail dapat mempercepat penyelesaian pengaduan.

Penguatan juga memerlukan pembagian tanggung jawab. Unit pengolah bertanggung jawab menciptakan rekaman yang lengkap; pengelola arsip memastikan klasifikasi, retensi, dan penyusutan; administrator sistem menjaga ketersediaan dan konfigurasi teknis; pengelola keamanan mengendalikan risiko akses; sedangkan pimpinan menetapkan kebijakan dan memastikan sumber daya. Kolaborasi lintas fungsi mencegah kondisi ketika arsip digital dianggap hanya urusan operator aplikasi atau hanya urusan petugas arsip.

Dalam jangka menengah, Disdukcapil dapat menyusun peta kematangan pengelolaan arsip digital. Tingkat awal berfokus pada inventarisasi dan standardisasi; tingkat berikutnya mengintegrasikan metadata, hak akses, dan retensi; tingkat lebih matang menambahkan audit otomatis, dashboard kualitas, pengujian pemulihan, dan evaluasi berbasis risiko. Peta kematangan membantu organisasi menentukan prioritas tanpa harus melakukan perubahan besar sekaligus. Pendekatan bertahap juga memungkinkan pembelajaran dari layanan dengan volume tinggi sebelum standar diperluas ke seluruh proses.

Dengan demikian, hubungan antara arsip digital dan pelayanan dapat dirumuskan sebagai rantai nilai informasi. Permohonan menghasilkan rekaman; rekaman yang terstruktur mendukung verifikasi; verifikasi yang terdokumentasi mendukung penerbitan; produk dan jejak transaksi mendukung pelayanan lanjutan; retensi dan preservasi menjaga bukti selama diperlukan. Setiap mata rantai membutuhkan standar dan kontrol. Ketika rantai tersebut dikelola secara utuh, transformasi digital tidak hanya menghasilkan layanan yang lebih mudah diakses, tetapi juga pemerintahan yang lebih dapat dipertanggungjawabkan.

5. SIMPULAN

Pengelolaan arsip digital memiliki posisi strategis dalam pelayanan administrasi dan informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Bukti resmi menunjukkan ekosistem digital telah berkembang melalui SIAK, AKU MANDIRI, dokumen elektronik, IKD, dan aplikasi pendukung layanan. AKU MANDIRI telah berjalan sejak Maret 2020 dengan sedikitnya sepuluh jenis layanan daring, sedangkan Perbup Ogan Ilir Nomor 39 Tahun 2021 memberi dasar formal bagi pengelolaan aplikasi dan pendokumentasian pelayanan daring.

Skala organisasi dan pelayanan memperkuat kebutuhan ERM. Disdukcapil didukung 26 PNS dan 62 operator SIAK, sementara Pakam Nian pada 2024 menjangkau 16 kecamatan dan menerbitkan lebih

dari 1.000 dokumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dokumen diciptakan dan digunakan melalui banyak aktor dan titik layanan. Tanpa standardisasi, manfaat digitalisasi dapat berkurang akibat duplikasi, kesulitan temu kembali, ketidakjelasan versi, atau risiko akses.

Penguatan direkomendasikan melalui lima dimensi utama: penciptaan dan registrasi; klasifikasi dan penyimpanan; akses dan pemanfaatan; keamanan dan autentisitas; serta retensi dan preservasi. Implementasinya perlu dilengkapi pemetaan proses, metadata minimum, kontrol akses berbasis peran, audit trail, integrasi jadwal retensi, backup dan recovery, preservasi digital, serta indikator evaluasi yang terhubung dengan kualitas pelayanan.

Penelitian menyimpulkan bahwa arsip digital tidak boleh dipahami sebagai sekumpulan file hasil pemindaian atau output aplikasi. Arsip digital adalah infrastruktur akuntabilitas dan pelayanan. Ketika dikelola sepanjang siklus hidupnya, arsip dapat mempercepat pelayanan, meningkatkan akurasi, memperkuat bukti transaksi, mendukung pemberian informasi, dan melindungi hak masyarakat. Penelitian lanjutan diperlukan untuk menguji model ini menggunakan data internal, observasi proses, wawancara, dan pengukuran kinerja layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. Government Information Quarterly, 32(3), 221–236. https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001

Matlala, M. E., & Ncube, T. R. (2024). Electronic records management amidst the seismic shift in the dynamic infosphere. Records Management Journal. https://doi.org/10.1108/RMJ-04-2023-0022

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Oladejo, B., & Hadžidedić, S. (2021). Electronic records management – a state of the art review. Records Management Journal, 31(1), 74–88. https://doi.org/10.1108/RMJ-09-2019-0059

Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. International Journal of Information Management, 60, 102356. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. Government Information Quarterly, 36(2), 167–178. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.

Republik Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Republik Indonesia. (2021). Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang

Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi.

Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir. (2021). Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 39 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Aplikasi Pendukung Layanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. (2021). Launching aplikasi layanan online AKU MANDIRI.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. (2024). Ribuan dokumen kependudukan diterbitkan dalam inovasi Pakam Nian.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. (2024). Laporan dan monitoring evaluasi AKIP.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. (2025). SDM dan sarana prasarana; layanan dan informasi administrasi kependudukan.