YASIN
Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya

p-ISSN: 2808-2346
e-ISSN: 2808-1854

Terindeks: SINTA 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/yasin.v5i5.6643

PENGARUH DIGITALISASI ARSIP TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFORMASI DI KEJAKSAAN NEGERI SIJUNJUNG: STUDI KASUS APLIKASI SIPEDE (SISTEM INFORMASI PERSURATAN DAN DISPOSISI ELEKTRONIK)

The Effect of Archive Digitization on the Quality of Information Services at the Sijunjung District Attorney's Office: A Case Study of the SIPEDE Application (*Sistem Informasi Persuratan dan Disposisi Elektronik*)

Leonita Arwandi & Malta Nelisa
Universitas Negeri Padang
leonitaarwandi20002@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
May 24, 2025	Jun 22, 2025	Jul 4, 2025	Jul 9, 2025

Abstract

Digital transformation in archival management is a strategic necessity in the modern era to enhance efficiency and the quality of information services within government institutions. However, the effectiveness of digital system implementation in legal institutions remains underexplored in a comprehensive manner. This study aims to analyze the implementation of archive digitalization through the SIPEDE application (*Sistem Informasi Persuratan dan Disposisi Elektronik*), evaluate the quality of information services post-implementation, and assess its impact on improving information service delivery at the Sijunjung District Attorney's Office. The research employed a quantitative associative method using a survey approach, involving 40 employee respondents. Data collection techniques included observation, questionnaire distribution, and literature review. Data were analyzed using Pearson correlation and simple linear regression. The results show that archive digitalization via SIPEDE has a

Yasin Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

highly significant effect on the quality of information services, with a Pearson correlation value of 0.993 and an R Square of 0.987. The application positively impacted five core dimensions of the E-SERVQUAL model: efficiency, fulfillment, system availability, privacy, and responsiveness. Additionally, elements of the Records Continuum Model (RCM), including record creation, capture, and organization contributed to improved access and workflow. This study concludes that SIPEDE has effectively enhanced both the technical and functional quality of information services within the Sijunjung District Attorney's Office.

Keywords: Archive Digitalization; Information Services; SIPEDE Application; E-Government; Records Continuum Model

Abstrak: Transformasi digital dalam pengelolaan kearsipan merupakan kebutuhan strategis di era modern untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan informasi pada instansi pemerintah. Namun demikian, efektivitas implementasi sistem digital di instansi hukum masih jarang dianalisis secara komprehensif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi arsip melalui aplikasi *SIPEDE* (*Sistem Informasi Persuratan dan Disposisi Elektronik*), mengevaluasi kualitas layanan informasi pasca-implementasi, serta mengukur pengaruhnya terhadap peningkatan pelayanan informasi di Kejaksaan Negeri Sijunjung. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan pendekatan survei, melibatkan 40 responden dari kalangan pegawai. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan menggunakan korelasi Pearson dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi arsip melalui SIPEDE memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas layanan informasi, dengan nilai korelasi Pearson sebesar 0,993 dan nilai R Square sebesar 0,987. Implementasi aplikasi ini berdampak positif pada lima dimensi utama *E-SERVQUAL*, yakni efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi, dan daya tanggap. Selain itu, elemen *Records Continuum Model* (RCM), seperti penciptaan, penangkapan, dan pengorganisasian arsip, berkontribusi terhadap peningkatan akses dan kemudahan kerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SIPEDE berhasil meningkatkan kualitas pelayanan informasi baik secara teknis maupun fungsional di lingkungan Kejaksaan Negeri Sijunjung.

Kata Kunci: Digitalisasi Arsip; Layanan Informasi; Aplikasi SIPEDE; E-Government; Records Continuum Model

PENDAHULUAN

Di era digital, transformasi pengelolaan arsip dan informasi publik menjadi kebutuhan mendesak bagi organisasi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan (Adila & Putri, 2024). Digitalisasi arsip merupakan proses penting dalam pengelolaan informasi di era modern. Digitalisasi arsip mampu meningkatkan kemampuan layanan arsip dan mendorong pengelolaan arsip yang lebih cerdas dan efisien (Erlina et al., 2025). Proses

pengelolaan arsip tidak hanya melibatkan konversi dokumen fisik menjadi dokumen digital, tetapi juga mencakup penyediaan layanan informasi yang lebih baik kepada masyarakat.

Digitalisasi arsip sendiri diartikan sebagai proses mengubah dokumen fisik ke dalam format digital sehingga memungkinkan dokumen tersebut disimpan, diakses, dan dikelola secara elektronik Rosmaniah et al. (2022). Dalam konteks pemerintahan, digitalisasi arsip telah menjadi bagian dari implementasi *e-Government* sebagaimana diamanatkan dalam instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 (Putri & Muljanto, 2025).

Di Indonesia, langkah menuju digitalisasi arsip telah dimulai sejak tahun 1999 dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 88 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Pengalihan Dokumen Perusahaan ke dalam Mikrofilm atau Media Lainnya dan Legalisasi. Upaya ini kemudian diperkuat dengan lahirnya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong penerapan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan.

Dalam lingkup kejaksaan digitalisasi arsip merupakan upaya untuk memanfaatkan teknologi digital guna mengelola dan mengakses arsip secara lebih efisien dan terbuka serta dapat meningkatkan kualitas layanan informasi. Pengaplikasian digitalisasi arsip, seperti yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Sijunjung melalui aplikasi SIPEDE (Sistem Informasi Persuratan dan Disposisi Elektronik) menunjukkan bagaimana teknologi digital dapat mengubah cara kita mengakses dan menganalisis data arsip.

Digitalisasi merupakan perubahan strategi dalam organisasi yang didorong oleh kemajuan teknologi digital. *Rekords Continuum Model* (RCM) yang di kembangkan oleh Upward (1997) menjelaskan bagimana pengelolaan arsip berlangsung secara berkelanjutan melalui empat dimensi utama yang saling terkait dan tidak terbatas oleh waktu maupun ruang. Dimensinya yaitu, *pertama* penciptaan (*create*) merupakan tahap awal dimana dokumen atau arsip dibuat. *Kedua*, penangkapan (*capture*) proses menangkap atau memperoleh informasi. *Ketiga*, pengorganisasian (*organize*) pengelompokan arsip berdasarkan klasifikasi tertentu sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Digitalisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kualitas layanan informasi. Kualitas layanan informasi menjadi aspek krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang optimal memberikan dampak positif terhadap hubungan dengan pengguna layanan. Menurut Yoga & Novita (2021) layanan yang baik adalah ketika layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna sehingga tercipta kepuasan yang mendorong kualitas layanan yang berkelanjutan.

Adapun dalam penelitian ini, untuk mengukur kualitas layanan informasi di Kejaksaan Negeri Sijunjung menggunakan model *E-SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (2002) dapat dijelaskan melalui tujuh dimensi utama, yaitu: *pertama*, efisiensi (*efficiency)* merupakan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses serta menggunakan aplikasi. *Kedua,* pemenuhan *(fulfilment)* merupakan kemampuan sistem dalam memnuhi janji (akurasi produk dan pengiriman tepat waktu). *Ketiga,* ketersediaan sistem *(system Availability)* merupakan sistem berfungsi dengan baik tanpa adanya gangguan. *Keempat,*perivasi *(privacy)* merupakan perlindungan data pribadi dan transaksi pengguna. *Kelima,* daya tanggap *(responsiveness)* merupakan kemampuan dalam merespon keluhan atau pertanyaan pelanggan.

Berdasarkan hasil obeservasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SIPEDE di Kejaksaan Negeri Sijunjung masih tergolong baru, mengingat sistem ini baru diterapkan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir. Meskipun masih baru, penggunan aplikasi ini telah memberikan dampak signifikan dalam mengelola dokumen dengan lebih cepat dan efisien. Aplikasi ini memungkinkan seluruh proses administrasi surat-menyurat dan disposisi di Kejaksaan Negeri Sijunjung dilakukan secara elektronik, mulai dari pencatatan, pengolahan, penyimpanan, hingga pengarsipan.

Saat ini, Kejaksaaan Negeri Sijunjung memiliki 43 pegawai. Namun, hanya 40 orang saja yang mampu menggunakan aplikasi ini dengan efektif. Beberapa pegawai menghadapi tantangan dalam menggunakan aplikasi karena faktor usia dan kurangnya kenyamanan dengan teknologi. Pegawai yang berusia 50 tahun ke atas sering mengalami kesulitan karena cenderung lebih lambat dalam mempelajari dan mengoperasikan teknologi. Selain itu, rasa nyaman dalam menggunakan teknologi mengacu pada sejauh mana mereka merasa nyaman, percaya diri, dan terampil saat menggunakan aplikasi SIPEDE. Meskipun demikian, rata-rata pegawai memiliki kapasitas untuk mengelola hingga 370 surat setiap bulannya. Keberhasilan penggunaan aplikasi ini juga didukung oleh ketersediaan 50 unit *komputer* atau *PC* yang memadai, yang memungkinkan para pegawai untuk menjalankan aplikasi SIPEDE dengan optimal dan meningkatkan efisiensi kerja di institusi tersebut.

Meskipun digitalisasi arsip melalui aplikasi SIPEDE menawarkan berbagai keuntungan, seperti efisiensi dalam pengelolaan dokumen dan peningkatan kualitas layanan informasi, tetapi masih ada kendala teknis yang harus dihadapi. Beberapa masalah sering terjadi termasuk *downtime* server yang disebabkan oleh kesalahan pusat, yang dapat mengganggu proses pengunggahan dan pengambilan dokumen. Selain itu, terdapat

kemungkinan *bug* dalam sistem yang disebabkan oleh kesalahan perangkat lunak, yang dapat mengakibatkan kesalahan dalam pengolahan data.

Dalam pengelolaan arsip di Kejaksaan Negeri Sijunjung, dokumen fisik seperti kertas masih tetap diperlukan untuk menyimpan arsip dalam bentuk cetak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi telah diimplementasikan, tidak sepenuhnya menggantikan kebutuhan akan dokumen fisik, terutama untuk keperluan tertentu yang memerlukan bukti fisik atau legalitas.

Sejauh ini, Kejaksaan Negeri Sijunjung juga belum melaksanakan pelatihan terkait dengan penggunaan aplikasi SIPEDE. Belum adanya pelatihan tersebut berpotensi mengakibatkan ketidak optimalan dalam pemanfaatan aplikasi, karena pegawai mungkin tidak sepenuhnya memahami fitur-fitur yang ada atau cara mengatasi masalah teknik yang muncul. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan program pelatihan yang komprehensif, sehingga pegawai dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan aplikasi dan memaksimalkan manfaat dari digitalisasi arsip. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh digitalisasi arsip melalui implementasi SIPEDE terhadap kualitas layanan informasi di Kejaksaan Negeri Sijunjung.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel, yaitu digitalisasi arsip (variabel bebas) terhadap kualitas layanan informasi (variabel terikat) di Kejaksaan Negeri Sijunjung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berjumlah 43 orang, dengan sampel berjumlah 40 orang pegawai aktif pengguna aplikasi SIPEDE yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi SIPEDE di lingkungan kerja, penyebaran kuesioner tertutup berbasis skala Likert 4 poin untuk mengukur variabel digitalisasi arsip dan kualitas layanan informasi, serta studi pustaka terhadap sumber literatur yang relevan. Instrumen kuesioner divalidasi menggunakan uji validitas Pearson Product Moment dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha, yang masing-masing menunjukkan nilai valid dan reliabel untuk seluruh item. Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS versi 26, yang meliputi uji normalitas (Shapiro-Wilk), uji linearitas (ANOVA satu jalur), uji korelasi

Pearson, uji regresi linear sederhana, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain itu, analisis deskriptif juga digunakan untuk menggambarkan karakteristik data melalui perhitungan frekuensi, mean, dan standar deviasi, yang mendukung proses penarikan kesimpulan secara objektif dan sistematis.

HASIL

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan melihat apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang akan diolah berasal dari data berdistribusi normal.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Menggunakan SPSS 26

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
RCM	,129	40	,090	,947	40	,062
E-SERVQUAL	,126	40	,112	,951	40	,079
a. Lilliefors Significance Correction						

Berdasarkan hasil uji *Shapiro-Wilk* yang digunakan untuk sampel kecil yaitu 40, diketahui bahwa Variabel X (RCM atau digitalisasi arsip) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,062 dan Variabel Y (*E-SERVQUAL* atau kualitas layanan informasi) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,079. Berdasarkan kriteria uji normalitas, data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansi >0,05, sedangkan jika nilai signifikansi <0,05, maka data dianggap tidak berdistribusi normal. Dengan demikian, berdasarkan uji *Shapiro-Wilk* variabel X dan Y berdistribusi normal.

2. Uji linearitas

Uji linearitas penting untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel X dan Y bersifat linear.

Tabel 2. Tabel Hasil Uji Linearitas

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E-SERVQUAL * RCM	Between Groups	(Combined)	1294,674	12	107,889	300,268	,000
		Linearity	1287,132	1	1287,132	3582,225	,000
		Deviation from Linearity	7,542	11	,686	1,908	,084
	Within Groups		9,701	27	,359		
	Total		1304,375	39			

Berdasarkan hasil analisis ANOVA dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel RCM (X) dan *E-SERVQUAL* (Y) memenuhi asumsi linearitas secara signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi pada uji linearitas sebesar 0,000 (p<0,05) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan linear yang nyata antara kedua variabel.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Korelasi

Analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi *Product Moment*, yaitu analisis yang digunakan untuk melihat sejauh mana hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya bersifat linier. Hasil analisis korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Korelasi

Correlations			
		RCM	E-SERVQUAL
RCM	Pearson Correlation	1	,993**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
E-SERVQUAL	Pearson Correlation	,993**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Berdasarkan hasil uji korelasi *Pearson* di atas, nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,993 yang menunjukkan adanya hubungan linier yang sangat kuat dan positif antara variabel X dengan variabel Y. Nilai signifikansi sebesar 0,000 (p<0,01) menunjukkan bahwa hubungan tersebut sangat signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 99%.

Hal ini berarti bahwa semakin tinggi persepsi kualitas layanan elektronik (*E-SERVQUAL*), maka semakin tinggi pula tingkat komitmen hubungan pelanggan (RCM).

Korelasi yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut bergerak hampir bersamaan ke arah yang sama.

b. Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah Y = a + bX. Berikut ini adalah hasil uji regresi linier sederhana yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Regresi

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1287,132	1	1287,132	2836,566	,000[b]
	Residual	17,243	38	,454		
	Total	1304,375	39			
a. Dependent Variable: E-SERVQUAL						
b. Predictors: (Constant), RCM						

Berdasarkan hasil analisis regresi linier, diperoleh nilai F hitung sebesar 2836,566 dengan signifikansi 0,000 (p < 0,05) yang menunjukkan bahwa model regresi yang terbentuk antara variabel prediktor (RCM) dengan variabel dependen (*E-SERVQUAL*) secara statistik signifikan. Artinya H0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Tabel 3. Koefisien Regresi

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	64,246	,283		227,157	,000
	RCM	1,899	,036	,993	53,259	,000
a. Dependent Variable: E-SERVQUAL						

Berdasarkan hasil regresi linier atau uji t, variabel X memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel Y. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan t hitung sebesar 53,259 dan nilai Beta standar sebesar 0,993 yang menunjukkan kekuatan pengaruh yang sangat tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 4. Koefisien Determinasi Variabel X dan Variabel Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,993[a]	,987	,986	,674
a. Predictors: (Constant), RCM				

Nilai R Square = 0,987 berarti bahwa 98,7% variasi yang terjadi pada variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X. Artinya, variabel independen (X) dalam penelitian ini mempengaruhi variabel dependen (Y). Dengan demikian, hanya sekitar 1,3% sisanya yang dijelaskan oleh variabel lain di luar model (faktor residual/error).

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang berisikan 30 butir pernyataan kepada 40 orang sampel. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Angket yang disebarkan telah melewati uji validasi dengan sistem uji keilmuwan dan validasi bahasa kepada dosen yang dipilih. Penyebaran angket dilakukan melalui *Google Form* kepada pegawai Kejaksaan Negeri Sijunjung.

1. Digitalisasi Arsip (Variabel X-Berdasarkan Model RCM)

Pada variabel ini terdapat 3 dimensi yang akan dibahas yaitu penciptaan (*create*), penangkapan (*capture*), dan pengorganisasian (*organize*). Berikut pembahasan dari masing-masing dimensi variabel digitalisasi arsip:

a. Penciptaan (*Create*)

Dimensi *create* dalam proses digitalisasi arsip merupakan tahap awal dan mendasar yang menentukan kualitas pengelolaan informasi di masa mendatang. Berdasarkan teori *Records Continuum Model* (RCM) dari Upward (1997), penciptaan arsip tidak hanya mengacu pada penciptaan dokumen baru secara digital, tetapi juga mengubah dokumen fisik menjadi format digital yang dapat diakses secara elektronik. Proses ini di Kejaksaan Negeri Sijunjung difasilitasi melalui aplikasi SIPEDE yang aktif digunakan oleh 40 pegawai, meskipun sebagian lainnya masih menghadapi kendala dalam beradaptasi dengan teknologi.

Data penelitian menunjukkan bahwa aspek *create* melalui SIPEDE mendapat respon yang sangat positif dari responden. Dari hasil kuesioner, skor rata-rata indikator penciptaan cukup tinggi, menunjukkan bahwa fitur penciptaan dokumen digital pada aplikasi ini dinilai sangat efektif. Hal ini ditunjukkan dengan nilai tertinggi pada item kuesioner terkait kemudahan dalam membuat, menginput, dan menyimpan dokumen secara digital. Kebanyakan responden memberikan penilaian "Sangat Setuju" terkait kemudahan pembuatan dokumen digital, sedangkan sisanya menyatakan "Setuju", tanpa ada responden yang menyatakan "Tidak Setuju" maupun "Sangat Tidak Setuju".

Analisis ini menunjukkan bahwa proses pembuatan arsip digital melalui aplikasi SIPEDE telah memenuhi harapan pengguna dan mendukung efisiensi kerja secara nyata. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Sutrisno (2019) bahwa pembuatan arsip digital dengan menggunakan perangkat elektronik seperti komputer dan scanner akan meningkatkan keakuratan dan kecepatan dalam pengelolaan dokumen. Oleh karena itu, SIPEDE telah berhasil mewujudkan prinsip tersebut dalam implementasinya di Kantor Kejaksaan Negeri Sijunjung.

Lebih lanjut, perolehan skor rata-rata sebesar 3,82 pada indikator ini menunjukkan capaian dalam kategori "sangat baik". Artinya, sebagian besar pegawai merasa bahwa proses pembuatan arsip digital sangat membantu dalam kegiatan administrasi sehari-hari. Efisiensi waktu dan kemudahan akses menjadi nilai tambah yang langsung dirasakan oleh pegawai, khususnya dalam proses pembuatan, pencatatan, dan pelaporan surat masuk maupun surat keluar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi penciptaan ini merupakan pondasi penting bagi keberhasilan digitalisasi arsip melalui aplikasi SIPEDE, dan patut dijadikan model penerapan di instansi pemerintah lainnya.

b. Penangkapan (*Capture*)

Dimensi *capture* merupakan tahapan krusial kedua dalam digitalisasi arsip setelah tahapan *create*. Menurut Upward (1997), *capture* merupakan proses penyimpanan informasi yang telah diciptakan, baik dalam bentuk fisik maupun digital, secara sistematis ke dalam suatu sistem untuk memastikan arsip dapat disimpan, ditemukan kembali, dan dikelola secara akurat. Proses ini meliputi input data, pembuatan *metadata*, dan integrasi dokumen ke dalam sistem digital yang digunakan oleh organisasi. Di Kantor Kejaksaan Negeri Sijunjung, tahapan ini dilakukan melalui aplikasi SIPEDE yang memungkinkan dokumen dapat langsung dikirim ke sistem berbasis elektronik.

Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa fitur *capture* pada SIPEDE berjalan cukup baik, terlihat dari tingginya respon positif pegawai mengenai kemudahan input data arsip dan keteraturan penyimpanan dokumen dalam sistem. Data menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 3,77 dengan skor tertinggi diberikan pada pernyataan mengenai keakuratan data yang terekam, serta kemampuan aplikasi dalam mengorganisasikan dokumen sesuai klasifikasi. Selain itu, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap fitur ini, hal ini menunjukkan bahwa *capture* arsip digital telah diterima dan dilakukan secara konsisten.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa sistem *capture* pada SIPEDE telah membantu meningkatkan resolusi dan kecepatan dalam proses pendokumentasian. Hal ini sejalan dengan pendapat Miawani & Lawanda (2023) yang menyatakan bahwa *capture* pada arsip digital tidak hanya mendigitalkan dokumen, tetapi juga memberikan label *metadata* yang memudahkan pembacaan dokumen secara efisien. Dalam lingkungan kerja yang ketat dan cepat seperti Kejaksaan, *capture* arsip yang akurat dan sistematis membantu mempercepat proses pencarian surat hukum, administrasi, dan disposisi.

Oleh karena itu, skor rata-rata yang tinggi pada indikator ini menunjukkan bahwa tahapan *capture* arsip digital melalui SIPEDE telah terlaksana dengan baik. Hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip, tetapi juga memperkuat integritas dan validitas dokumen yang tercatat dalam sistem. Pegawai merasa lebih terbantu karena dokumen dapat ditelusuri kembali berdasarkan *metadata* yang terorganisasi dengan baik. Dengan itu, *capture* menjadi bagian penting dalam menjamin keberlangsungan layanan informasi yang cepat dan akurat di Kejaksaan Negeri Sijunjung.

c. Pengorganisasian (*Organize*)

Dimensi pengorganisasian merupakan langkah strategis dalam memastikan arsip digital yang telah dibuat dan dihimpun dapat dikelola secara tertib dan mudah diakses kembali. Berdasarkan *Records Continuum Model* dari Upward (1997), pengorganisasian meliputi pengelompokan dokumen digital berdasarkan sistem klasifikasi tertentu seperti jenis surat, satuan kerja, tanggal pembuatan, dan kategori informasi lainnya. Di Kejaksaan Negeri Sijunjung, proses ini didukung oleh fitur pengelompokan otomatis pada aplikasi SIPEDE yang memungkinkan pengarsipan dokumen secara sistematis sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Data kuesioner menunjukkan bahwa aspek pengorganisasian pada SIPEDE mendapat respon yang sangat positif dari responden. Skor rata-rata pada indikator ini adalah

3,70 yang menunjukkan sebagian besar pegawai menilai bahwa dokumen pada aplikasi dapat disusun dan mudah ditemukan kembali melalui fitur pencarian berdasarkan kata kunci, nomor surat, atau tanggal. Tidak adanya respon negatif pada fitur ini menunjukkan bahwa pengorganisasian dokumen telah berjalan secara optimal. Hal ini sangat penting dalam konteks pekerjaan kejaksaan yang melibatkan banyak dokumen hukum dan administrasi yang harus disimpan dengan rapi dan siap digunakan sewaktu-waktu.

Analisis data juga menunjukkan bahwa keberhasilan penataan arsip digital sangat menunjang kelancaran alur kerja pegawai. Pegawai tidak perlu lagi mencari dokumen di rak arsip atau mapel berkas secara manual, karena semuanya sudah terklasifikasi dan tersimpan di dalam sistem. Hal ini diperkuat oleh pendapat Wardani et al. (2023) yang menyatakan bahwa penataan arsip digital melalui klasifikasi, pengindeksan, dan penyimpanan map digital yang terstruktur dapat memperlancar aksesibilitas dan efisiensi kerja di lembaga publik. Dalam praktiknya, kemudahan ini juga dirasakan oleh pengguna SIPEDE yang dapat mengakses dokumen dari komputer mana pun di kantor, tanpa kendala teknis yang berarti.

Tinnginya tingkat capaian skor pada indikator organisasi menunjukkan bahwa dimensi ini telah terimplementasi secara efektif melalui aplikasi SIPEDE. Kemampuan sistem dalam menata dokumen secara teratur, dilengkapi dengan fitur pencarian yang canggih, membuat proses pengelolaan arsip jauh lebih efisien dibandingkan sistem manual. Oleh karena itu, dimensi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai pengatur dokumen, tetapi juga memperkuat infrastruktur informasi di Kantor Kejaksaan Negeri Sijunjung, yang berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan informasi kepada pegawai dan masyarakat.

2. Kualitas Layanan Informasi (Variabel Y - Berdasarkan *E-SERVQUAL*)

Pada variabel ini terdapat 5 dimensi yang akan dibahas yaitu efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfilment*), ketersediaan sistem (*system availability*), privasi (*privacy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Berikut pembahasan dari masing-masing dimensi variabel kualitas layanan informasi:

a. Efisiensi (*Efficiency*)

Dimensi efisiensi dalam layanan informasi diukur berdasarkan kemampuan aplikasi SIPEDE dalam memberikan akses yang cepat, tampilan yang *user friendly*, dan *navigasi* yang mudah digunakan bagi pegawai Kejaksaan Negeri Sijunjung. Berdasarkan hasil kuesioner, indikator efisiensi memperoleh skor rata-rata sebesar 3,74 yang termasuk dalam kategori

sangat baik dalam interpretasi skala likert 4 poin. Angka ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden merasa terbantu dengan kemudahan penggunaan aplikasi, mulai dari proses login, pengelolaan dokumen, hingga pencarian informasi yang efisien.

Hasil data juga menunjukkan bahwa responden memberikan skor tertinggi 4 pada indikator ini, yang menunjukkan bahwa fitur-fitur dalam aplikasi SIPEDE telah mampu memberikan pengalaman layanan digital yang optimal. Kemudahan ini terutama dirasakan dalam aktivitas rutin seperti mengakses dokumen, membuat disposisi, hingga melihat riwayat surat dengan cepat tanpa harus membuka berkas fisik. Responden juga menilai bahwa dengan tampilan yang sederhana dan fitur yang intuitif, aplikasi ini tidak membutuhkan waktu belajar yang lama, sehingga pegawai dari berbagai latar belakang teknologi dapat menggunakannya dengan lancar.

Efisiensi sistem SIPEDE secara praktis telah mengubah alur kerja manual yang sebelumnya memakan waktu menjadi proses digital yang lebih hemat waktu dan tenaga. Misalnya, proses disposisi yang dulunya memakan waktu hingga tiga hari kini hanya memakan waktu satu hari. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi tidak hanya aspek teknis kecepatan sistem, tetapi juga berdampak pada alur kinerja yang lebih ramping dan responsif.

Menurut Sindi (2024), efisiensi dalam layanan digital merupakan cerminan sistem yang dirancang secara cerdas, cepat, dan meminimalkan kendala teknis, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja secara signifikan. Temuan ini sejalan dengan kenyataan di lapangan, di mana aplikasi SIPEDE dapat diakses dari berbagai perangkat komputer yang tersedia di kantor, didukung oleh infrastruktur sebanyak 50 unit PC, sehingga pegawai dapat bekerja lebih fleksibel. Dampak positifnya tidak hanya dirasakan secara internal, tetapi juga dari sisi pelayanan publik, karena penyediaan dokumen dan informasi hukum dapat dilakukan dalam waktu yang lebih singkat dan akurat.

Perolehan skor efisiensi yang tinggi ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah berperan sebagai tulang punggung keberhasilan aplikasi SIPEDE dalam meningkatkan kualitas layanan informasi. Fitur-fitur yang efisien tidak hanya mempercepat proses kerja, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang adaptif terhadap tuntutan digitalisasi administrasi. Oleh karena itu, dimensi efisiensi sistem SIPEDE layak untuk dijadikan model percontohan dalam transformasi layanan informasi di instansi pemerintah lainnya.

b. Pemenuhan (*Fulfilment*)

Dimensi pemenuhan dalam konteks layanan informasi melalui aplikasi SIPEDE diukur berdasarkan kemampuan sistem dalam memenuhi janji layanan, seperti keakuratan, ketepatan informasi data, dan kecepatan pendistribusian dokumen sesuai kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil kuesioner, indikator ini memperoleh skor rata-rata sebesar 3,67 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Skor yang tinggi ini menunjukkan bahwa aplikasi SIPEDE secara konsisten mampu memenuhi harapan pengguna dalam menyediakan informasi dan dokumen yang relevan secara tepat waktu dan akurat.

Sebagian besar responden menilai bahwa SIPEDE mampu memberikan layanan sesuai dengan deskripsi yang dijanjikan dalam sistem, seperti surat dapat dikirim dan diterima oleh unit kerja sasaran tanpa harus menunggu proses pendistribusian secara manual. Hal ini terlihat dari data yang menunjukkan bahwa rata-rata responden memilih skor 4 (Sangat Setuju), dan sisanya memberikan skor 3 (Setuju), tanpa adanya penilaian negatif. Dengan tidak adanya skor 1 atau 2, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat kendala yang berarti dalam hal keakuratan atau ketepatan pendistribusian dokumen digital yang diunggah melalui aplikasi.

Pemenuhan layanan ini berdampak langsung pada efektivitas sistem kerja internal Kejaksaan Negeri Sijunjung. Misalnya, ketika ada surat penting yang harus segera didisposisikan ke suatu bidang tertentu, aplikasi SIPEDE mampu secara otomatis mengirimkan notifikasi kepada pihak yang dituju dalam hitungan menit. Hal ini sangat membantu proses pengambilan keputusan secara cepat di bidang penanganan perkara hukum, serta menghindari keterlambatan yang dapat terjadi jika masih menggunakan sistem manual. Kecepatan dan ketepatan informasi yang diberikan juga menciptakan kepastian prosedural yang menjadi unsur penting dalam kinerja lembaga publik.

Sebagaimana dijelaskan oleh Trisnawati & Fahmi (2018), pemenuhan dalam layanan digital mencerminkan adanya kesesuaian antara janji layanan dengan hasil nyata yang diterima oleh pengguna. Apabila sistem mampu memberikan informasi secara akurat dan sesuai dengan deskripsi, maka pengguna akan merasakan pengalaman layanan yang memuaskan dan dapat diandalkan.

Pernyataan ini sejalan dengan Sindi (2024) yang menyatakan bahwa pemenuhan kebutuhan merupakan cerminan profesionalitas penyelenggara layanan digital dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. Hal ini tersampaikan dalam penggunaan SIPEDE yang

mampu memastikan dokumen digital yang dikirim sesuai dengan isi aslinya, tidak mengalami kesalahan berkas, dan sampai ke penerima tanpa penundaan. Aplikasi ini juga secara otomatis mendeteksi dan memberikan peringatan jika dokumen belum terbaca dalam kurun waktu tertentu, sehingga risiko keterlambatan dapat dikurangi secara sistematis.

Oleh karena itu, dimensi pemenuhan pada layanan informasi melalui SIPEDE telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan di Kejaksaan Negeri Sijunjung. Sistem yang andal dalam memenuhi janji layanan mendorong kepercayaan pegawai terhadap platform digital ini, sekaligus memperkuat integritas kelembagaan. Keakuratan informasi dan sistem sinyal menjadikan dimensi tersebut sebagai salah satu fondasi utama dalam membangun layanan informasi yang cepat, akurat, dan terarah pada kebutuhan pengguna internal maupun eksternal.

c. Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Dimensi ketersediaan sistem difokuskan pada aspek teknis terkait keberlanjutan akses aplikasi SIPEDE, baik dari segi waktu operasional, kerahasiaan sistem, maupun minimnya gangguan teknis selama penggunaannya. Berdasarkan hasil kuesioner, skor rata-rata indikator ini adalah 3,73 yang menunjukkan bahwa sistem yang diukur memiliki tingkat ketersediaan yang tinggi dan dapat diakses secara konsisten oleh pegawai. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kestabilan aplikasi dalam mendukung proses kerja digital di Kejaksaan Negeri Sijunjung.

Rata-rata responden memilih skor 4 (Sangat Setuju) untuk indikator ini, artinya sistem hampir selalu dapat diakses setiap kali dibutuhkan selama jam kerja. Hal ini penting mengingat proses administrasi hukum membutuhkan akses cepat terhadap berbagai jenis surat dan dokumen tanpa batasan waktu yang kaku. Selain itu, responden menyatakan bahwa gangguan sistem seperti *server downtime* atau aplikasi yang tidak dapat dibuka sangat jarang terjadi dan hanya bersifat insidental.

Keandalan sistem dalam konteks ketersediaan juga terkait dengan kesiapan infrastruktur teknologi yang digunakan. Berdasarkan hasil observasi lapangan, aplikasi SIPEDE telah terintegrasi dengan jaringan kantor setempat dan menggunakan server internal yang stabil, dengan dukungan teknisi IT internal yang tanggap apabila terjadi kendala. Dengan infrastruktur tersebut, pegawai dapat mengakses dokumen digital melalui komputer kantor dengan koneksi yang cepat dan tidak terganggu oleh faktor eksternal seperti gangguan

jaringan publik. Hal ini mencerminkan sistem yang tidak hanya tersedia secara fisik, tetapi juga handal secara fungsional.

Menurut Akbar & Djatmiko (2016), sistem informasi yang baik harus memiliki tingkat ketersediaan yang tinggi, yaitu dapat diakses setiap saat oleh pengguna tanpa batasan lokasi dan waktu yang berarti. Hal ini terlihat jelas pada penggunaan SIPEDE yang mampu beroperasi sepanjang hari kerja tanpa henti, dan secara otomatis menyimpan dokumen yang sedang dikerjakan apabila terjadi pemadaman listrik atau mati lampu secara tiba-tiba. Fitur simpan otomatis ini menjadi bagian penting dari strategi jaminan ketersediaan dan menghindari hilangnya data penting.

Tingginya skor dimensi ketersediaan sistem menjadi landasan penting dalam menjamin kelancaran alur kerja berbasis digital di Kejaksaan Negeri Sijunjung. Sistem yang selalu siap sedia dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat kepercayaan pegawai terhadap penerapan teknologi informasi di lembaga publik. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan SIPEDE dalam hal ketersediaan sistem dapat menjadi contoh yang baik bagi pengembangan layanan digital yang andal di sektor pemerintahan lainnya.

d. Privasi (*Privacy*)

Dimensi privasi menjadi salah satu unsur penting dalam pengelolaan layanan digital, khususnya pada lembaga hukum seperti Kejaksaan Negeri Sijunjung yang menangani berbagai dokumen informasi yang sifatnya rahasia dan sangat rahasia. Berdasarkan hasil kuesioner, indikator privasi memperoleh skor rata-rata sebesar 3,74 yang menunjukkan persepsi positif responden terhadap sistem keamanan dan kerahasiaan data yang dikelola melalui aplikasi SIPEDE. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat baik yang artinya sistem dinilai telah mampu menjaga integritas data dan memberikan rasa aman bagi pengguna dalam menjalankan tugas administratif secara digital.

Rata-rata responden memberikan skor 4 yang menyatakan sangat setuju bahwa aplikasi SIPEDE mampu menjaga kerahasiaan dokumen secara optimal. Responden menyatakan bahwa akses terhadap sistem hanya dapat dilakukan oleh pengguna yang telah terverifikasi melalui akun lembaga dan login pribadi. Selain itu, aplikasi ini membatasi hak akses berdasarkan peran dan jabatan yang artinya tidak semua pegawai dapat melihat semua dokumen, kecuali yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini menegaskan

bahwa privasi pengguna dan isi dokumen telah terjaga melalui sistem otorisasi yang ketat dan terstruktur.

Dalam praktiknya, fitur keamanan seperti penggunaan *username* dan *password* individual semakin memperkuat upaya perlindungan privasi yang dilakukan Kejaksaan Negeri Sijunjung. Setiap perubahan atau akses dokumen dapat dilacak jejak digitalnya, sehingga dapat mencegah potensi kebocoran atau kebocoran informasi. Langkah ini sejalan dengan pendapat Akbar & Djatmiko (2016), yang menyatakan privasi dalam layanan digital mengacu pada jaminan perlindungan menyeluruh terhadap informasi pribadi dan kelembagaan. Dengan fitur tersebut, SIPEDE tidak hanya berfungsi sebagai perangkat kerja, tetapi juga sebagai sistem keamanan informasi internal yang dapat digenggam.

Lebih lanjut, tidak adanya skor 1 dan 2 pada penilaian indikator privasi menunjukkan tidak ada responden yang meremehkan keamanan data pada aplikasi ini. Kepercayaan yang tinggi terhadap perlindungan informasi yang diberikan menunjukkan bahwa privasi telah menjadi komponen yang diperhatikan secara serius oleh pengelola sistem. Keamanan dokumen digital menjadi semakin penting dalam lingkungan kerja kejaksaan, mengingat banyak dokumen seperti surat perintah, berita acara pemeriksaan, dan disposisi internal yang bersifat rahasia dan tidak boleh dibocorkan ke publik. Dengan cakupan privasi yang kuat, SIPEDE secara langsung memperkuat kredibilitas lembaga dalam menjaga profesionalisme dan keamanan informasi hukum.

Secara keseluruhan, dimensi privasi dalam sistem layanan informasi SIPEDE telah menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam melindungi data internal lembaga. Keamanan informasi merupakan salah satu pilar utama dalam sistem digital yang tidak hanya menjamin kelancaran kerja pegawai, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap sistem yang digunakan. Dengan demikian, indikator privasi tidak hanya tentang keamanan teknis, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab lembaga terhadap privasi data dan perlindungan hak pengguna di ruang kerja digital yang semakin berkembang.

e. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap menggambarkan kemampuan sistem dalam merespon kebutuhan, pertanyaan, atau kendala pengguna secara cepat dan tepat. Pada penelitian ini daya tanggap dinilai melalui beberapa indikator seperti kecepatan respon sistem, ketersediaan bantuan teknis, dan ketepatan respon dari admin aplikasi SIPEDE. Berdasarkan data kuesioner, indikator ini memperoleh skor rata-rata 3,74 yang termasuk dalam kategori sangat

baik. Artinya, sebagian besar pegawai merasa bahwa sistem SIPEDE beserta administratornya mampu merespon kebutuhan informasi secara cepat dan tidak membiarkan kendala teknis berlarut-larut.

Menurut Trisnaningsih (2021), daya tanggap dalam layanan informasi tidak hanya diukur dari kecepatan respon saja, tetapi juga dari ketepatan sistem dalam memberikan solusi atau jawaban atas kebutuhan pengguna. Hal ini diperkuat oleh Puspita, (2024), yang menyatakan bahwa daya tanggap merupakan cerminan kesiapan suatu lembaga dalam memberikan layanan berbasis teknologi secara real-time.Tingginya nilai pada dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa Kejaksaan Negeri Sijunjung telah berhasil membangun sistem layanan digital yang adaptif, responsif, dan mampu memenuhi harapan pengguna secara langsung dan efisien.

Dengan demikian, dimensi daya tanggap pada aplikasi SIPEDE tidak hanya terwujud dalam bentuk kecepatan teknis, tetapi juga berupa perhatian dan kesiapan pengelola aplikasi terhadap kebutuhan pengguna. Daya tanggap ini memberikan kontribusi besar terhadap kelancaran arus informasi internal dan mempercepat penyelesaian tugas administratif. Oleh karena itu, daya tanggap menjadi salah satu indikator penting yang menjadikan layanan informasi di Kejaksaan Negeri Sijunjung lebih adaptif, berorientasi solusi, dan profesional.

3. Pengaruh Digitalisasi Arsip Terhadap Kualitas Layanan Informasi di Kejaksaan Negeri Sijunjung

Penelitian ini mengukur sejauh mana digitalisasi arsip melalui aplikasi SIPEDE memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan informasi. Berdasarkan hasil uji korelasi *Pearson* diperoleh nilai r = 0,993 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan positif antara digitalisasi arsip (X) dengan kualitas layanan informasi (Y). Artinya semakin tinggi tingkat digitalisasi arsip yang diterapkan maka semakin tinggi pula kualitas layanan informasi yang dirasakan oleh pengguna.

Hasil uji regresi linier sederhana memperkuat temuan sebelumnya dengan memperoleh nilai t = 53,259, signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), dan koefisien beta standar 0,993 yang menunjukkan pengaruh variabel X terhadap Y sangat signifikan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square = 0,987 yang berarti bahwa 98,7% variasi kualitas layanan informasi dijelaskan oleh digitalisasi arsip, sedangkan 1,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor eksternal yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Lebih jauh, sistem digital dalam aplikasi SIPEDE secara komprehensif mendukung lima indikator utama dalam model *E-SERVQUAL*, yaitu efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi, dan daya tanggap yang menjadi pilar dalam menilai kualitas layanan informasi digital. Masing-masing aspek layanan menunjukkan peningkatan yang signifikan pasca implementasi aplikasi ini. Efisiensi dapat dilihat dari kemudahan dan kecepatan akses dokumen, sedangkan penyampaiannya melalui keakuratan dan ketepatan sistem dalam memenuhi kebutuhan informasi pegawai. Aplikasi SIPEDE ini terbukti mampu menjaga kestabilan operasional, memberikan rasa aman atas perlindungan data pribadi, dan menunjukkan kecepatan dalam menanggapi permintaan atau keluhan.

Respon pegawai terhadap indikator digitalisasi seperti *create*, *capture*, dan *organize* juga menunjukkan kecenderungan yang sangat positif, tercermin dari tingginya skor rata-rata hasil kuesioner. Artinya, proses pembuatan dokumen secara digital dinilai dapat memudahkan pekerjaan administrasi, proses penangkapan data mampu menjamin keakuratan dan kelengkapan informasi, serta proses penataan arsip memudahkan pencarian data dan meningkatkan efisiensi kerja. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi arsip melalui aplikasi SIPEDE tidak hanya berhasil dari segi teknis, tetapi juga diterima dengan baik dalam praktiknya oleh pegawai sebagai pengguna utama sistem.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi arsip melalui aplikasi SIPEDE memberikan dampak yang nyata dan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan informasi. Penerapan sistem ini terbukti tidak hanya meningkatkan aspek teknis pengelolaan arsip, tetapi juga meningkatkan persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, digitalisasi arsip bukan sekadar inovasi administratif, tetapi merupakan langkah strategis yang berkontribusi langsung terhadap efektivitas layanan informasi di lingkungan kerja.

Temuan ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperkuat validitas model RCM dan E-SERVQUAL dalam konteks instansi pemerintahan di Indonesia, khususnya sektor hukum. Selain itu, penelitian ini turut memberikan pemahaman baru bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya tergantung pada infrastruktur teknologi, tetapi juga pada kesesuaian sistem dengan kebutuhan administratif dan budaya organisasi. Dalam konteks Kejaksaan Negeri Sijunjung, SIPEDE telah menjadi solusi komprehensif untuk

menjawab tantangan kearsipan konvensional yang lambat, tidak efisien, dan rentan terhadap kehilangan dokumen.

Implikasi dari temuan ini tidak hanya relevan bagi Kejaksaan Negeri Sijunjung, tetapi juga dapat menjadi rujukan bagi instansi pemerintah lainnya dalam melakukan transformasi digital arsip. Implementasi sistem seperti SIPEDE dapat memperkuat prinsip keterbukaan informasi, akuntabilitas, serta efektivitas pelayanan publik. Selain itu, temuan ini juga menegaskan bahwa aspek-aspek seperti metadata, sistem keamanan berlapis, dan pembatasan akses dokumen memiliki peran penting dalam menjaga privasi dan integritas informasi digital.

Sebagai rekomendasi, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan pendekatan campuran (mixed-method) untuk menggali persepsi pengguna secara lebih mendalam melalui wawancara atau FGD. Selain itu, studi perbandingan lintas instansi atau lintas daerah juga dapat dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan dan tantangan implementasi sistem digital yang serupa. Penelitian lanjutan juga disarankan untuk menelusuri faktor eksternal yang memengaruhi kualitas layanan informasi, seperti pelatihan pegawai, kebijakan pimpinan, atau kesiapan infrastruktur digital di lingkungan kerja.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi arsip melalui aplikasi SIPEDE, menilai kualitas layanan informasi pasca penerapannya, serta mengukur pengaruh digitalisasi arsip terhadap kualitas layanan informasi di Kejaksaan Negeri Sijunjung. Hasil analisis menunjukkan bahwa digitalisasi arsip melalui SIPEDE telah berhasil mendukung efisiensi tata kelola administrasi, khususnya dalam pengelolaan surat menyurat dan disposisi elektronik. Sistem ini mempermudah penciptaan, penangkapan, dan pengorganisasian arsip secara digital, serta meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan pelayanan informasi internal.

Selain itu, kualitas layanan informasi juga mengalami peningkatan signifikan, terutama dalam lima dimensi utama E-SERVQUAL: efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi, dan daya tanggap. Uji statistik menunjukkan bahwa digitalisasi arsip berpengaruh sangat kuat dan signifikan terhadap kualitas layanan, dengan nilai korelasi dan determinasi yang tinggi. Hal ini membuktikan bahwa transformasi digital tidak hanya

berdampak pada aspek teknis, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas interaksi pelayanan dan memperkuat kredibilitas institusi publik.

Temuan ini memberikan kontribusi teoritis dalam penguatan implementasi model Records Continuum dan E-SERVQUAL dalam konteks kelembagaan publik di Indonesia, khususnya lembaga penegak hukum. Secara praktis, penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi arsip merupakan strategi yang efektif untuk menciptakan pelayanan informasi yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Untuk pengembangan selanjutnya, disarankan agar penelitian dilakukan dengan pendekatan campuran (mixed methods) guna menggali lebih dalam persepsi pengguna serta mengeksplorasi faktor eksternal lain yang dapat memengaruhi keberhasilan digitalisasi arsip. Selain itu, studi perbandingan antarinstansi dan wilayah juga dapat memperkaya pemahaman terhadap praktik terbaik dalam transformasi digital layanan informasi pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

Adila, N., & Putri, L. D. M. (2024). Digitalisasi Tata Kelola SDM Aparatur di Indonesia. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, *4*(2).

Akbar, A. A., & Djatmiko, T. (2016). Pengaruh E-service Quality Terhadap E-customer Satisfaction Dan E-customer Loyalty Pada Lazada.co.id. *E-Proceeding of Management*, *3*(1), 142–150.

Erlina, N., Manafe, L. A., & Nugroho, D. C. (2025). Transformasi Digital dalam Pengelolaan Arsip Kepegawaian: Studi Kasus Penerapan Document Management System (DMS). *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara*, *4*(2), 69–78.

Miawani, B. N., & Lawanda, I. I. (2023). Pemetaan Bibliometrik Dengan Vosviewer Terhadap Perkembangan Hasil Penelitian Record Continuum Model Pada Pelestarian Memori Kolektif. *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, *15*(2), 180–193. https://doi.org/10.37108/shaut.v15i2.1162

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2002). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, *7*(3), 213–233. https://doi.org/10.1177/1094670504271156

Peraturan Pemerintah (PP) No. 88 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Pengalihan Dokumen Perusahaan Ke Dalam Mikrofilm Atau Media Lainnya Dan Legalisasi, Pub. L. No. 88 (1999). https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/54745/pp-no-88-tahun-1999

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (2018).

Puspita. (2024). Manajemen Arsip Elektronik dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di IAIN Palangka Raya. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, *18*(1), 434. https://doi.org/10.35931/aq.v18i1.2913

Putri, A. A., & Muljanto, M. A. (2025). Penerapan E-Government Melalui SIAKBA Dalam Administrasi Petugas Badan Ad Hoc Persiapan Pemilihan Kepala Daerah 2024 di KPU Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, *6*(1).

Rosmaniah, S. M., Santoso, B., & Muhidin, S. A. (2022). Digitalisasi Arsip Statis Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, *7*(2), 214–224. https://doi.org/10.17509/jpm.v7i2.46819

Sindi, E. (2024). Development of e-servqual dimensions for banking. *Praxis*, *6*(2), 178–194.

Sutrisno, L. C. (2019). Analisis Autentikasi Arsip Digital Hasil Alih Media di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, *8*(1), 248–257.

Trisnaningsih, Y. (2021). Kualitas Layanan Widyaiswara dan Kepuasan Peserta Pelatihan di BPSDMD Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, *2*(2), 71–84. https://doi.org/10.56259/jwi.v2i2.82

Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, *4*(November). https://doi.org/10.31843/jmbi.v4i2.116

Upward, F. (1997). Structuring the records continuum (Series of two parts) Part 2: Structuration theory and recordkeeping. *Archives and Manuscripts*, *25*(1), 10.

Wardani, K. D. K. A., Dewi, N. P. I. P., & Gorda, A. A. N. E. S. (2023). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Melalui Pengelolaan Arsip Digital Di Kadin Bali*. *4*(2), 239–248. https://doi.org/https://doi.org/10.33365/jsstcs.v4i2.3298

Yoga, K. M. S., & Novita, N. (2021). Dapatkah It Governance Dengan Cobit 5 Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Akademik? *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, *7*(2), 231–244. https://doi.org/10.34203/jimfe.v7i2.3905