Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Kearsipan Digital OLIGOS Si-Arsip Berbasis E-GovQual pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur

Ilham Putra Pradana[1]*, Yuyun Eka Kartika Sari[2]
[1,2]Program Studi D4 Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Corresponding Author's e-mail : *pradanailham85@gmail.com*

ARMADA
JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN

e-ISSN: 2964-2981
ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin
https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada
Vol. 04, No. 07 Juli, 2026
Page: 2519-2533

DOI:
https://doi.org/10.55681/armada.v4i7.2914

Article History:
Received: Mei 23, 2026
Revised: Juni 14, 2026
Accepted: Juli 17, 2026

Abstract *: This study aims to evaluate the service quality of the OLIGOS Si-Arsip digital archiving system at the East Java Provincial Marine Affairs and Fisheries Office using the E-GovQual framework. The study employs a descriptive qualitative approach involving six informants selected through purposive sampling. Data were collected through participatory observation, semi-structured interviews, and documentation, and were then analyzed based on the six dimensions of E-GovQual. The research findings indicate that OLIGOS Si-Arsip is user-friendly and enjoys a high level of user trust. However, several limitations were identified, including the lack of written standard operating procedures (SOPs), incomplete metadata and unfilled shelf number fields, document duplication that is still checked manually, and suboptimal technical support. Improvements through the development of written SOPs and video tutorials, the standardization of metadata and mandatory rules for filling out shelf number fields, the development of automatic validation features, and the establishment of a help desk and regular technical guidance are expected to enhance the quality of digital records management and support accountability and public access to information in the context of SDG 16.*

Keywords *: Digital Archiving, E-GovQual, OLIGOS Si-Archive, Accountability, SDG 16.*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan sistem kearsipan digital OLIGOS Si-Arsip pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur menggunakan kerangka E-GovQual. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan enam informan yang dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi, kemudian dianalisis berdasarkan enam dimensi E-GovQual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OLIGOS Si-Arsip memiliki kemudahan penggunaan dan kepercayaan pengguna yang baik. Namun, masih ditemukan keterbatasan berupa belum tersedianya SOP tertulis, ketidaklengkapan metadata dan kolom nomor rak yang tidak terisi, duplikasi dokumen dengan pemeriksaan yang masih dilakukan secara manual, serta dukungan teknis yang belum optimal. Perbaikan melalui penyusunan SOP tertulis maupun membuat video tutorial, standardisasi metadata dan aturan wajib pengisian kolom nomor rak, pengembangan fitur validasi otomatis, serta

pembentukan help desk dan bimbingan teknis berkala diharapkan bisa meningkatkan kualitas pengelolaan arsip digital dan mendukung akuntabilitas serta akses informasi publik dalam konteks SDG 16.

Kata Kunci : Kearsipan Digital, E-GovQual, OLIGOS Si-Arsip, Akuntabilitas, SDG 16.

PENDAHULUAN

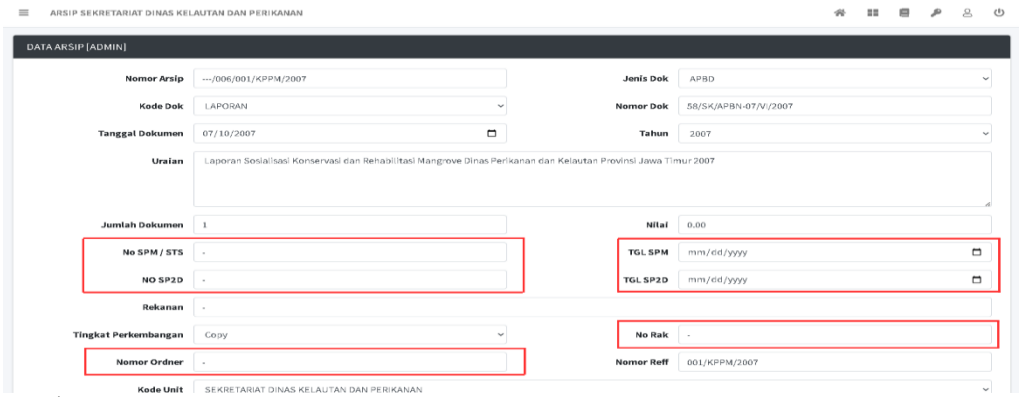
Di era transformasi digital, berbagai sektor pemerintahan mengalami pergeseran mendasar dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan dan administrasi pemerintahan. Transformasi digital dalam sektor publik dipandang menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas tata kelola pelayanan publik (Sari et al., 2025). Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam organisasi publik bisa mendukung peningkatan efisiensi dan efektivitas organisasi, meskipun penerapannya telah dipengaruhi oleh dukungan teknologi, kolaborasi, serta kesiapan organisasi (Wardana & Frinaldi, 2024). Arah transformasi tersebut kemudian diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjadi landasan bagi penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia. Penerapan SPBE mendorong instansi pemerintah untuk melakukan transformasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan dengan pemanfaatan teknologi informasi secara terintegrasi.

Sejalan dengan Penerapan SPBE, perangkat daerah bisa mengembangkan sistem digital sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam pengelolaan kearsipan. Dalam bidang kearsipan, penyelenggaraan kearsipan memiliki landasan hukum melalui Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan yang mengatur pentingnya penyelenggaraan kearsipan untuk menjamin ketersediaan arsip yang autentik, utuh dan terpercaya. Perkembangan teknologi informasi kemudian memberikan peluang bagi instansi dalam mengembangkan pengelolaan arsip secara digital sehingga proses penciptaan, penyimpanan, pemeliharaan, temu kembali hingga penyusutan arsip bisa dilakukan secara lebih terstruktur. Namun, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan kemampuan organisasi dalam mengoptimalkan sistem yang digunakan (Rahman & Prabowo, 2025).

Transformasi pengelolaan kearsipan juga berkaitan dengan agenda pembangunan berkelanjutan, khususnya Sustainable Development Goals (SDGs) tujuan 16. Target 16.6 menekankan pembangunan institusi yang efektif, akuntabel, dan transparan, sedangkan target 16.10 menekankan jaminan akses publik terhadap informasi. Dalam konteks tersebut, pengelolaan arsip secara digital bisa menjadi bagian dari upaya mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan akuntabel melalui penyediaan informasi yang terkelola dengan baik. Penggunaan teknologi dalam pengelolaan arsip tidak hanya terkait perubahan dari sistem manual menuju sistem digital, tapi juga perlu memperhatikan kualitas informasi, keandalan pengelolaan arsip, serta kemudahan dalam menemukan kembali dokumen yang dibutuhkan.

Pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, transformasi pengelolaan kearsipan diwujudkan melalui pengembangan sistem OLIGOS (*Online Integrated Government System*) Si-Arsip sebagai sistem kearsipan digital internal. Sistem tersebut mulai dioperasikan pada 2 Oktober 2020 untuk mendukung pengelolaan arsip yang sebelumnya masih dilakukan menggunakan buku registrasi manual dan Microsoft Excel. Penerapan OLIGOS Si-Arsip bisa ditempatkan dalam konteks transformasi tata kelola administrasi yang sejalan dengan arah SPBE. Namun, penerapan sistem digital tidak serta-merta menghilangkan berbagai permasalahan dalam pengelolaan arsip. Pada OLIGOS Si-Arsip masih ditemukan sejumlah masalah operasional. Pertama, ketidaklengkapan metadata dan kolom nomor rak yang tidak terisi membuat diskoneksi antara informasi digital dan lokasi fisik dokumen, sehingga menyulitkan temu kembali dokumen. Kedua, ditemukan duplikasi dokumen dalam sistem karena pemeriksaan terhadap kemungkinan dokumen yang sama telah diinput sebelumnya masih dilakukan secara manual, sehingga proses pemeriksaan bergantung

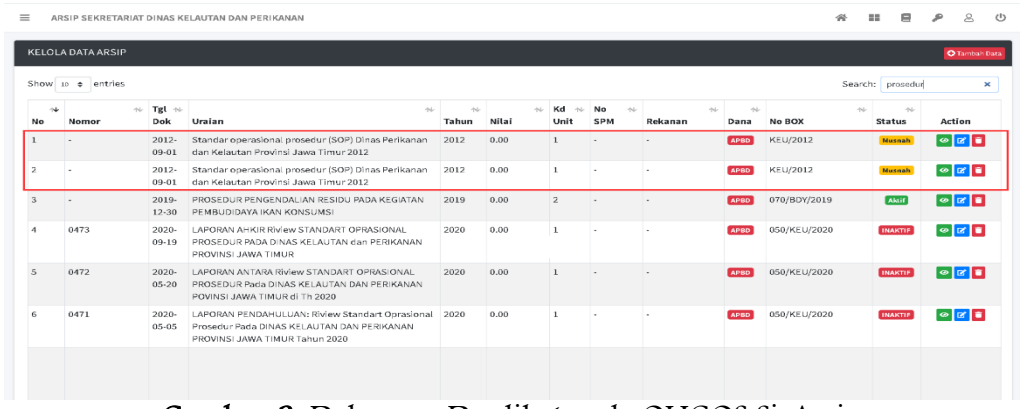
pada ketelitian Pegawai Pengelola Arsip dan dokumen yang sama berpotensi tercatat lebih dari satu kali dalam sistem.



Gambar 1. Metadata Tidak Lengkap dan No. Rak Kosong pada OLIGOS Si-Arsip

Sebagaimana tampak pada Gambar 1, salah satu permasalahan yang ditemukan pada sistem OLIGOS Si-Arsip berupa ketidaklengkapan metadata. Putra et al. (2026) menyatakan kualitas arsip digital sangat bergantung pada keberadaan metadata yang lengkap karena dapat memudahkan proses verifikasi keaslian dan penyusunan kronologi dokumen. Ketidaklengkapan pengisian data oleh Pegawai Pengelola Arsip berkaitan dengan adanya pertimbangan bahwa informasi pada kolom lainnya telah dianggap cukup untuk memenuhi kebutuhan informasi dalam sistem. Hakim & Muljanto (2026) menjelaskan ketidaklengkapan pengisian metadata pada sistem arsip digital dapat menghambat integrasi arsip digital sehingga arsip menjadi sulit untuk ditemukan. Selain itu, Atmaja & Ariescy (2026) memperkuat pentingnya ketelitian dalam proses input data dengan menyatakan pegawai yang memiliki ketelitian cenderung lebih konsisten untuk memproses input data, sehingga laporan yang didapatkan lebih kuat dan bisa dipertanggungjawabkan.

Aspek lain yang memiliki perhatian penting dalam sistem OLIGOS Si-Arsip adalah kolom nomor rak yang tidak terisi. Pegawai Pengelola Arsip beranggapan dengan adanya kolom nomor arsip sudah cukup untuk keperluan temu kembali dokumen di kemudian hari. Kondisi ini membuat diskoneksi informasi antara informasi digital dan lokasi fisik dokumen, sehingga menyulitkan temu kembali dokumen. Pradana et al. (2024) menyatakan sinkronisasi metadata dengan lokasi simpan fisik membantu dalam meningkatkan efektivitas temu kembali arsip, serta adanya kode lokasi simpan memudahkan dalam mengetahui lokasi simpan arsip secara presisi dan cepat. Selain menyulitkan proses temu kembali, tidak adanya pencatatan lokasi yang akurat juga memengaruhi kualitas pengelolaan informasi, pelayanan arsip dan kontribusi instansi dalam mendukung SDG 16, khususnya target 16.10 dan 16.6 dalam menyediakan informasi publik yang bisa diakses, andal, dan bisa dipertanggungjawabkan.



Gambar 2. Dokumen Duplikat pada OLIGOS Si-Arsip

Di samping permasalahan metadata dan kolom nomor rak, duplikasi dokumen sebagaimana tampak pada Gambar 2 menjadi permasalahan dalam pengelolaan arsip digital karena pemeriksaan terhadap kemungkinan dokumen yang sama telah diinput sebelumnya masih dilakukan secara manual. Sahyudi & Susanto (2025) menyatakan pengelolaan data yang tidak terstandar dapat meningkatkan risiko terjadinya duplikasi data. Dalam konteks OLIGOS Si-Arsip, kondisi tersebut menyebabkan proses pemeriksaan bergantung pada ketelitian Pegawai Pengelola Arsip, sehingga dokumen yang sama berpotensi tercatat lebih dari satu kali dalam sistem. Temuan duplikasi dokumen menunjukkan pengelolaan arsip digital masih menghadapi kendala pada aspek keandalan data, yang berkaitan dengan upaya mewujudkan tata kelola institusi yang efektif, akuntabel, dan transparan sejalan dengan target SDG 16.6.

Kesuksesan dalam transformasi digital bukan hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tapi juga pada keselarasan antara sistem dan perilaku penggunanya. Dalam rangka mengkaji fenomena ini dengan lebih komprehensif, penelitian ini menggunakan teori *E-Government Service Quality* (E-GovQual) yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) sebagai landasan untuk mengevaluasi kualitas layanan digital kearsipan melalui enam dimensi konseptualnya. Dalam konteks OLIGOS Si-Arsip, dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *functionality of the interaction environment* (fungsi dan lingkungan interaksi sistem) relevan untuk mengkaji kemudahan Pegawai Pengelola Arsip dalam melakukan penginputan data tanpa kendala teknis yang berarti. Sementara, dimensi *content and appearance of information* (isi dan penyajian informasi) berkaitan dengan penyediaan metadata dan informasi lokasi penyimpanan fisik arsip yang lengkap dan akurat guna memudahkan temu kembali dokumen. Pemenuhan dimensi-dimensi tersebut penting karena kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tapi juga oleh kemudahan penggunaan, fungsi sistem, serta kualitas informasi yang dihasilkan, sekaligus mendukung pengelolaan arsip dan tata kelola institusi yang efektif, transparan, dan akuntabel, yang sejalan dengan SDG 16.6.

Dalam mendukung keberlanjutan pengelolaan kearsipan jangka panjang, dimensi *reliability* (keandalan sistem) dan *trust* (kepercayaan pengguna) memiliki peran penting, dimana sistem harus bisa menjamin keandalan dan keamanan data serta meminimalkan duplikasi dokumen untuk mendukung pengelolaan arsip yang andal dan aman. Selain itu, dimensi *citizen support* (dukungan teknis pengguna) yang diwujudkan melalui bantuan teknis bagi Pegawai Pengelola Arsip dalam menghadapi kendala penggunaan sistem. Dalam konteks SDG 16.6 dan 16.10, keandalan data dan keterlacakan lokasi penyimpanan arsip fisik menjadi aspek penting dalam layanan arsip digital yang bisa mendukung institusi yang efektif, akuntabel, dan transparan serta akses informasi publik yang andal. Meskipun sejumlah penelitian telah mengkaji sistem kearsipan elektronik secara umum, kajian yang secara spesifik mengaitkan permasalahan operasional sistem OLIGOS Si-Arsip dengan seluruh dimensi E-GovQual pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem OLIGOS Si-Arsip melalui teori E-GovQual serta merumuskan solusi strategis guna mengoptimalkan pengelolaan kearsipan digital yang efektif, akuntabel, dan transparan serta mendukung akses informasi publik yang andal dalam konteks SDG 16.6 dan 16.10.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memberikan gambaran secara komprehensif terkait kualitas layanan digital dalam pengelolaan kearsipan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur. Menurut Merriam & Tisdell (2016), penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman bagaimana individu menginterpretasikan pengalaman mereka dan bagaimana mereka mengonstruksi dunia di sekitar mereka. Oleh karena itu, pendekatan ini relevan untuk mengeksplorasi pengalaman dan dinamika Pegawai Pengelola Arsip dalam menggunakan sistem kearsipan digital secara mendalam. Dalam konteks penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen kunci untuk mengeksplorasi implementasi sistem OLIGOS Si-Arsip dalam lingkungan kerja Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur.

Strategi penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif yang bertujuan untuk memotret realitas secara faktual berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan (Lune & Berg, 2017).

Penelitian dilaksanakan selama 4 bulan, dari bulan Februari sampai Mei 2026, di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan mendalam dengan enam informan yang dipilih secara *purposive*, terdiri atas satu orang Koordinator Bagian Kearsipan, satu orang Koordinator Pengelola Arsip, satu orang Anggota Tim Pengembangan sistem OLIGOS Si-Arsip, dan tiga orang Pegawai Pengelola Arsip yang aktif menggunakan sistem. Data primer juga diperoleh melalui observasi partisipatif terhadap aktivitas penginputan, pemeriksaan, dan pencarian arsip pada sistem OLIGOS Si-Arsip, serta dokumentasi berupa tangkapan layar sistem. Data sekunder diperoleh melalui studi literatur yang relevan dengan penelitian. Fokus penelitian diarahkan pada evaluasi kualitas layanan OLIGOS Si-Arsip berdasarkan enam dimensi konseptual E-GovQual, sedangkan SDG 16.6 dan 16.10 digunakan sebagai konteks interpretatif untuk menjelaskan implikasi temuan penelitian terhadap efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi serta akses informasi.

Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan mengacu pada teori *E-Government Service Quality* (E-GovQual), yaitu *ease of use, functionality of the interaction environment, content and appearance of information, reliability, trust*, dan *citizen support* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Keabsahan data diperkuat melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan dan mengonfirmasi informasi dari berbagai sumber guna memastikan keakuratan dan konsistensi hasil penelitian (Malik et al., 2025).

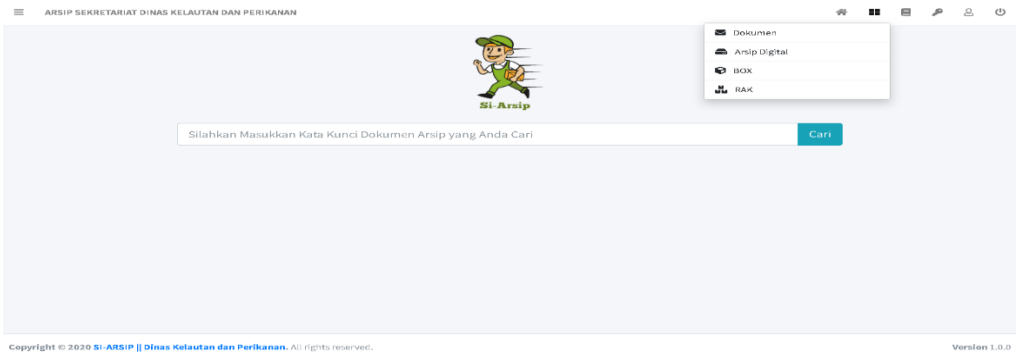
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan OLIGOS Si-Arsip menunjukkan adanya keunggulan sekaligus beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki. Temuan penelitian kemudian dianalisis menggunakan enam dimensi *E-Government Service Quality* (E-GovQual), yaitu *ease of use, functionality of the interaction environment, content and appearance of information, reliability, trust*, dan *citizen support* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Penggunaan keenam dimensi tersebut memungkinkan penilaian kualitas layanan tidak hanya dilihat dari keberadaan sistem, tapi juga dari pengalaman pengguna dalam mengoperasikan sistem, kejelasan fungsi, kualitas informasi, keandalan, keamanan, serta dukungan teknis yang tersedia.

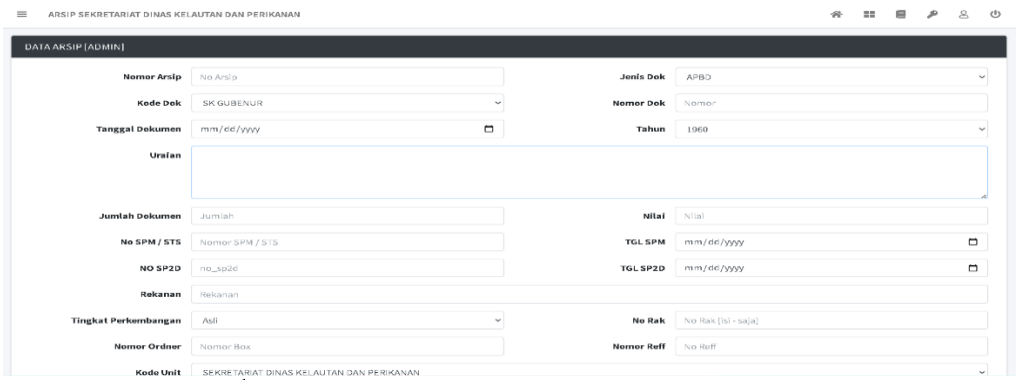
Hasil penelitian menunjukkan kemudahan penggunaan menjadi salah satu aspek yang menonjol dalam pemanfaatan OLIGOS Si-Arsip. Pegawai Pengelola Arsip pada umumnya mampu memahami dan mengoperasikan fitur-fitur dasar sistem dalam mendukung kegiatan pengarsipan sehari-hari. Temuan tersebut menjadi dasar untuk menganalisis dimensi *Ease of Use*.

Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Dalam kaitannya dengan dimensi *Ease of Use* yang menggambarkan sejauh mana para pengguna merasakan kemudahan dan kepraktisan dalam mengoperasikan sistem tanpa menghadapi kendala teknis yang berarti. Berdasarkan hasil wawancara, indikator kemudahan antarmuka dan kesiapan pengguna secara umum telah terpenuhi karena Pegawai Pengelola Arsip memberikan penilaian yang cukup baik dan merasa mampu mengoperasikan fitur-fitur dasar karena antarmuka sistem dinilai sederhana serta tidak rumit. Bukti visual mengenai kesederhanaan desain tata letak menu utama terdokumentasi dengan jelas pada gambar 3.



Gambar 3. Desain Menu Utama OLIGOS Si-Arsip



Gambar 4. Formulir Penginputan OLIGOS Si-Arsip

Visualisasi halaman muka formulir penginputan pada Gambar 4 yang memperlihatkan struktur menu yang mudah dipahami oleh Pegawai Pengelola Arsip. Hal ini selaras dengan penuturan salah satu Pegawai Pengelola Arsip/PPA-1.

> *"Penggunaan sistem OLIGOS Si-Arsip sendiri cukup mudah karena fitur-fitur yang tersedia tidak rumit. Menu yang ada juga mudah dipahami."*

Pernyataan tersebut menunjukkan kesederhanaan fitur dan kejelasan menu membantu Pegawai Pengelola Arsip dalam mengoperasikan OLIGOS Si-Arsip untuk kebutuhan operasional sehari-hari. Desain antarmuka yang sederhana dan berorientasi pada kebutuhan operasional harian juga mendukung proses adaptasi pengguna. Sarjito & Djati (2025) menyatakan kompetensi digital aparatur dalam aspek kemampuan teknis memegang peran dalam mempercepat adopsi teknologi pada era reformasi birokrasi. Kondisi tersebut menunjukkan OLIGOS Si-Arsip telah memberikan kemudahan bagi Pegawai Pengelola Arsip dalam menjalankan aktivitas pengarsipan, khususnya dalam melakukan penginputan dan pencarian arsip. Selanjutnya, kemudahan penggunaan tersebut perlu dilihat dari bagaimana fungsi dan lingkungan interaksi dalam sistem mendukung pengguna dalam menjalankan aktivitas pengarsipan. Aspek tersebut menjadi fokus pembahasan pada dimensi *Functionality of the Interaction Environment.*

Functionality of the Interaction Environment (Fungsi dan Lingkungan Interaksi Sistem)

Dimensi *Functionality of the Interaction Environment* mencakup kejelasan kegunaan setiap elemen formulir serta kemampuan sistem dalam memfasilitasi interaksi data yang efektif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, elemen formulir dan kolom pada sistem OLIGOS Si-Arsip dinilai telah merepresentasikan kebutuhan operasional dengan baik serta mudah diaplikasikan dalam pengarsipan sehari-hari. Namun, dari aspek dokumentasi sistem, masih terdapat kendala berupa standar operasional prosedur (SOP) yang belum terdokumentasi secara tertulis. Di sisi lain, tata kelola akun dan hak akses menunjukkan pembagian kewenangan pengguna dalam melakukan interaksi dengan sistem. Adapun sebaran akun dan hak akses pada sistem OLIGOS Si-Arsip disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar Pengguna dan Hak Akses Akun OLIGOS Si-Arsip

No	Jenis Jabatan	Jumlah Personel	Hak Akses Fitur Utama
1	Koordinator Bagian Kearsipan dan Koordinator Pengelola Arsip	2 Orang	Admin, Input, Edit, Recap, Cari Dokumen
2	Pegawai Pengelola Arsip	8 Orang	Input, Edit, Recap, Cari Dokumen

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2026)

Tata kelola akun dan hak akses pada Tabel 1 menunjukkan adanya pembagian kewenangan pengguna dalam melakukan interaksi dengan sistem sesuai dengan perannya. Pembagian

kewenangan tersebut menunjukkan bahwa akses pengguna terhadap sistem telah disesuaikan dengan kebutuhan dan tugas masing-masing. Meskipun demikian, kejelasan pembagian akses tersebut belum didukung oleh standar operasional prosedur (SOP) tertulis. Kondisi tersebut mendorong Pegawai Pengelola Arsip membangun prosedur adaptasi secara informal melalui pola *peer-to-peer learning*, sebagaimana dikonfirmasi oleh Koordinator Pengelola Arsip/KPA.

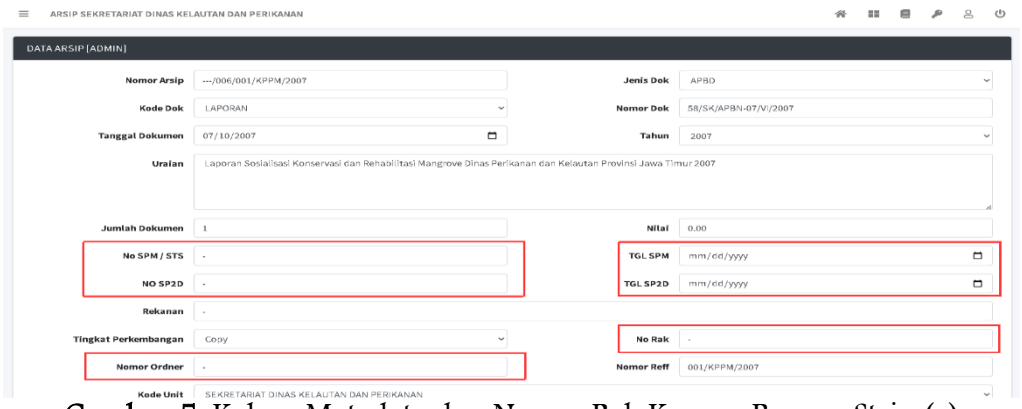
> *"Setiap kolom sistem OLIGOS Si-Arsip sudah cukup jelas untuk pengarsipan sehari-hari, serta untuk SOP sendiri tidak tertulis, jadi untuk penggunaannya sendiri belajar dari Pegawai Pengelola Arsip lain yang sudah mengikuti pelatihan di awal pengoperasian sistem OLIGOS Si-Arsip."*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengguna memperoleh pemahaman operasional melalui transfer pengetahuan secara lisan dari Pegawai Pengelola Arsip yang telah mengikuti pelatihan awal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun fungsi formulir dan kolom telah mendukung kebutuhan operasional, belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) tertulis membuat pemahaman penggunaan sistem masih diperoleh melalui pembelajaran informal antarpegawai.

Alifiyah & Hardjati (2026) menyatakan keberhasilan sistem kearsipan dinamis menuntut pemahaman standar operasional yang seragam dan mudah diakses oleh seluruh lini organisasi. Dalam konteks tersebut, keterbatasan dokumentasi operasional pada OLIGOS Si-Arsip menunjukkan bahwa dukungan sistem terhadap Pegawai Pengelola Arsip perlu diperkuat agar pemahaman mengenai prosedur penggunaan bisa diterapkan secara lebih seragam. Menyusun standar operasional prosedur (SOP) tertulis maupun membuat *video tutorial* yang memuat tahapan penginputan, pengeditan, dan pencarian arsip pada OLIGOS Si-Arsip bisa menjadi bentuk penguatan dukungan tersebut, sehingga Pegawai Pengelola Arsip tidak sepenuhnya bergantung pada transfer pengetahuan antarpegawai. Selanjutnya, pembahasan beralih pada bagaimana informasi dalam sistem disajikan dan dipahami oleh pengguna, yang menjadi fokus pada dimensi *Content and Appearance of Information.*

Content and Appearance of Information (Isi dan Penyajian Informasi)

Keterbatasan dokumentasi standar operasional prosedur (SOP) tersebut mengarahkan pembahasan pada dimensi *Content and Appearance of Information* yang mencakup keakuratan, kelengkapan, serta kemudahan pembacaan informasi dalam sistem. Berdasarkan hasil observasi sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 5, ditemukan ketidaklengkapan metadata dan kolom nomor rak yang tidak terisi pada formulir penginputan data arsip.



Gambar 5. Kolom Metadata dan Nomor Rak Kosong Berupa Strip (-)

Visualisasi data pada Gambar 5 dengan jelas memperlihatkan beberapa kolom penting seperti "No SPM/STS", "No SP2D", "TGL SPM", "TGL SP2D", "Nomor Ordner", hingga "No Rak" dibiarkan kosong atau hanya diisi dengan tanda (-). Mengenai pengosongan kolom-kolom tersebut, Koordinator Bagian Kearsipan/KBK menjelaskan kondisi tersebut berkaitan dengan pertimbangan mengenai kecukupan informasi dokumen dalam sistem. Khususnya pada kolom No. Rak, pengisian

tidak dilakukan karena nomor arsip dinilai sudah cukup untuk mendukung proses temu kembali dokumen

> *"Kolom-kolom seperti No. SPM/STS, No. SP2D, No. Ordner, No. Rak, dll yang tidak disi, karena menurut kami dengan kolom-kolom yang lain sudah cukup untuk informasi dokumen, terutama kolom No. Rak tidak diisi karena menurut kami dengan adanya kolom nomor arsip saja sudah cukup dengan menemukan dokumen Kembali".*

Meskipun Koordinator Bagian Kearsipan menjelaskan bahwa keberadaan kolom nomor arsip dinilai sudah cukup untuk temu kembali dokumen, kecenderungan mengosongkan kolom nomor rak tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai lokasi penyimpanan fisik arsip belum terdokumentasi secara lengkap dalam sistem. Kondisi lapangan ini tidak sejalan dengan prinsip kearsipan menurut Habiburrahman et al. (2025) yang menyatakan sinkronisasi kode lokasi penyimpanan fisik boks arsip dengan metadata digital sangat krusial untuk mengetahui posisi dokumen secara cepat dan presisi. Pengosongan kode lokasi penyimpanan fisik arsip tersebut menyebabkan diskoneksi informasi yang bisa menyulitkan proses temu kembali dokumen.

Ketidaklengkapan data lain pada beberapa kolom, seperti No. SPM/STS, No. SP2D, No. Ordner, dan sebagainya, menunjukkan beberapa informasi dalam sistem belum diisi secara lengkap. Kondisi tersebut bisa mengurangi keteraturan penyajian informasi dan menyulitkan proses pemeriksaan administrasi ketika data dalam sistem tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi dokumen yang sebenarnya (Trisna & Husna, 2025). Temuan tersebut menunjukkan kualitas informasi tidak hanya berkaitan dengan kelengkapan data, tetapi juga dengan kemampuan sistem dalam menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengelolaan arsip. Diperlukan standardisasi metadata dengan menentukan kolom wajib diisi serta aturan pengisian setiap kolom, termasuk aturan mewajibkan pencatatan nomor rak sesuai lokasi penyimpanan fisik arsip agar informasi arsip dan lokasi penyimpanan fisik arsip terdokumentasi secara lengkap dan akurat guna memudahkan temu kembali dokumen. Perbaikan tersebut perlu didukung oleh keandalan data yang tersimpan dalam sistem, yang selanjutnya dianalisis melalui dimensi *Reliability*.

Reliability (Keandalan Sistem)

Pada dimensi *Reliability*, fokus utama terletak pada kemampuan sistem untuk beroperasi secara konsisten dan dapat diandalkan dalam mendukung keberlangsungan proses pengelolaan arsip. Keandalan tersebut berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana teknologi informasi yang menunjang operasional sehari-hari serta konsistensi dalam pengelolaan data arsip. Kondisi tersebut dipetakan pada Tabel 2.

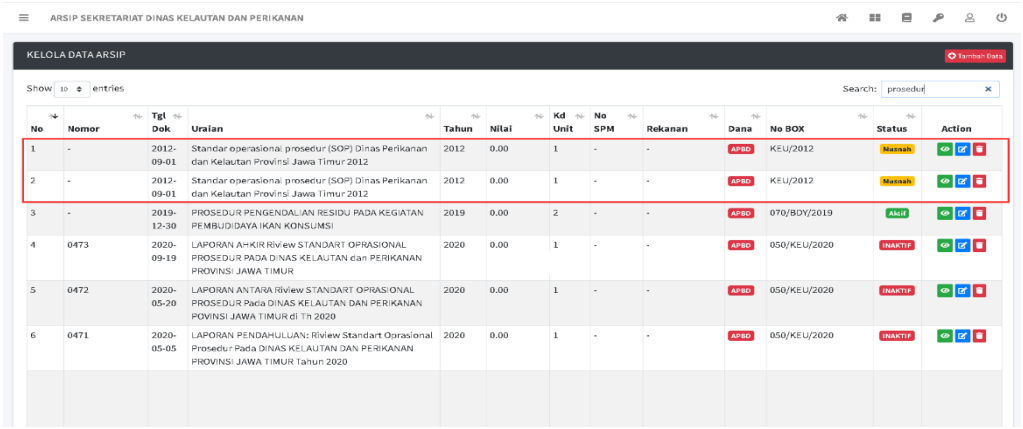
Tabel 2. Sarana Prasarana Teknologi Informasi Pendukung Bagian Kearsipan

No	Jenis Perangkat/Fasilitas	Jumlah Unit	Kondisi Operasional	Penggunaan OLIGOS Si-Arsip
1	Komputer Kerja (*PC Desktop*)	10 Unit	Baik	Input data dan temu kembali
2	Jaringan LAN/Wi-Fi Dinas	1 Jalur	Baik, Sesekali tidak Stabil	Akses ke Server Diskominfo
3	Buku Registrasi Manual	2 Buku	Baik	Cadangan data (Backup lokal)

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil observasi, ketersediaan komputer kerja dan jaringan internet secara umum telah mendukung operasional OLIGOS Si-Arsip. Meskipun demikian, jaringan yang sesekali tidak stabil menyebabkan proses akses terhadap server menjadi kurang optimal. Untuk menjaga kontinuitas pekerjaan ketika terjadi gangguan jaringan, beberapa Pegawai Pengelola Arsip masih mempertahankan pencatatan pada buku registrasi manual sebagai backup lokal. Praktik tersebut menunjukkan bahwa kontinuitas operasional sistem masih memerlukan mekanisme pendukung secara manual ketika terjadi gangguan pada infrastruktur jaringan.

Selain dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, keandalan pengelolaan data arsip pada OLIGOS Si-Arsip juga berkaitan dengan ditemukannya duplikasi dokumen dalam sistem. Temuan tersebut ditunjukkan pada Gambar 6.



Gambar 6. Duplikat Dokumen Identik pada Database OLIGOS Si-Arsip

Data pada Gambar 6 menunjukkan uraian dokumen, tanggal, bulan, dan tahun dokumen, serta kode nomor box yang sama, tetapi dokumen tersebut berhasil tersimpan lebih dari satu kali dalam sistem. Fenomena duplikasi dokumen tersebut dikonfirmasi oleh Koordinator Pengelola Arsip/KPA.

> *"Pernah terjadi duplikasi dokumen karena beda orang yang melakukan penginputan dan ada juga dokumen dobel dan kita belum cek di sistem apakah dokumen tersebut sudah diinput atau belum."*

Temuan ini sejalan dengan Zikrullah & Fuad (2026) yang menyatakan pengelolaan data yang tidak terstandar tanpa kontrol verifikasi yang ketat akan meningkatkan risiko duplikasi data secara signifikan. Dalam konteks OLIGOS Si-Arsip, pemeriksaan terhadap kemungkinan dokumen yang sama telah diinput sebelumnya masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan proses pemeriksaan bergantung pada ketelitian Pegawai Pengelola Arsip sehingga dokumen yang sama berpotensi tercatat lebih dari satu kali dalam sistem.

Diperlukan fitur validasi otomatis yang bisa memeriksa kesamaan data dokumen dengan data yang telah tersimpan dalam sistem sebelum dokumen disimpan. Fitur tersebut bisa memberikan peringatan apabila ditemukan data yang memiliki kesamaan dengan dokumen yang telah tercatat sebelumnya, sehingga pemeriksaan duplikasi tidak sepenuhnya bergantung pada pemeriksaan manual oleh Pegawai Pengelola Arsip. Meskipun demikian, kelemahan pada aspek keandalan tersebut tidak serta-merta menghilangkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Kondisi ini menjadi dasar untuk menganalisis bagaimana pengguna memandang tingkat kepercayaan terhadap OLIGOS Si-Arsip melalui dimensi *Trust.*

Trust (Kepercayaan Pengguna)

Tinjauan terhadap dimensi *Trust* memperlihatkan bahwa pengguna memiliki kepercayaan yang cukup baik terhadap kemampuan OLIGOS Si-Arsip dalam menjaga keamanan data arsip yang tersimpan. Kepercayaan tersebut tercermin dari keyakinan pengguna bahwa sistem telah memberikan perlindungan terhadap arsip digital melalui pembatasan akses sesuai kewenangan masing-masing Pegawai Pengelola Arsip, sehingga data tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1, pembagian hak akses berdasarkan tingkat kewenangan menjadi salah satu mekanisme yang mendukung keamanan OLIGOS Si-Arsip. Pengaturan tersebut turut membentuk persepsi positif Pegawai Pengelola Arsip bahwa data arsip hanya dapat diakses sesuai otoritas masing-masing, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap keamanan sistem. Hal tersebut disampaikan oleh Pegawai Pengelola Arsip/PPA-2.

"Sudah cukup aman untuk keamanan datanya, karena setiap pengguna memiliki hak akses masing-masing sehingga data arsip tidak bisa diakses sembarangan."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Pegawai Pengelola Arsip memandang mekanisme pengelolaan akses pada OLIGOS Si-Arsip telah mampu memberikan rasa aman dalam penggunaan sistem. Kepercayaan terhadap keamanan sistem juga didukung oleh keterangan Pegawai Pengelola Arsip lainnya yang menyatakan selama ini belum pernah terjadi kehilangan maupun kebocoran data arsip. Hal tersebut diungkapkan oleh Pegawai Pengelola Arsip/PPA-3 sebagai berikut.

"Menurut saya sudah cukup baik untuk keamanan datanya. Selama ini belum pernah terjadi kehilangan maupun kebocoran data arsip di sistem."

Oktoreza & Wismarini (2024) menjelaskan sistem arsip digital harus mampu menjamin keamanan penyimpanan data, sehingga terhindar dari risiko kehilangan, perubahan tanpa izin, maupun penyalahgunaan informasi. Dalam konteks OLIGOS Si-Arsip, persepsi positif Pegawai Pengelola Arsip terhadap keamanan sistem serta tidak ditemukannya insiden kehilangan maupun kebocoran data menunjukkan aspek keamanan telah mendukung kepercayaan Pegawai Pengelola Arsip dalam menggunakan sistem untuk pengelolaan arsip digital. Selain aspek keamanan, kualitas layanan sistem juga dipengaruhi oleh ketersediaan dukungan teknis bagi pengguna dalam mengoperasikan sistem dan menyelesaikan kendala yang dihadapi. Aspek inilah yang selanjutnya dianalisis melalui dimensi *Citizen Support*.

Citizen Support (Dukungan Teknis Pengguna)

Tantangan dalam kualitas layanan digital OLIGOS Si-Arsip terlihat pada dimensi *Citizen Support,* yang menilai ketersediaan bantuan teknis dan responsivitas penanganan masalah. Berdasarkan hasil penelitian, dukungan teknis sistem telah dilaksanakan oleh tim pengembang sistem internal yang terdiri atas Kasubag Keuangan bersama 2 orang Anggota Tim Pengembang Sistem. Meskipun demikian, Tim tersebut juga bertanggung jawab terhadap pengelolaan beberapa sistem informasi lainnya di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur sehingga pendampingan terhadap Pegawai Pengelola Arsip belum dapat dilakukan secara optimal. Keterbatasan pembekalan operasional bagi Pegawai Pengelola Arsip juga menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam mendukung penggunaan sistem, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Riwayat Pelaksanaan Sosialisasi/Bimtek Internal OLIGOS Si-Arsip

No	Nama Kegiatan Sosialisasi	Durasi Pelaksanaan	Jumlah Peserta	Output/Dokumen Panduan
1	Bimtek Pengenalan Fitur	1 Jam (Awal Pengoperasian)	10 Orang Pegawai Pengelola Arsip	Tidak ada
2	Sosialisasi Lanjutan	Belum pernah	-	-

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2026)

Keterbatasan pendampingan tersebut berkaitan dengan proses penanganan kendala dalam penggunaan sistem. Ketika sistem mengalami gangguan, Pegawai Pengelola Arsip cenderung menunggu penanganan dari Tim Pengembang Sistem daripada secara aktif melaporkan kendala yang dialami. Hal tersebut diungkapkan oleh Pegawai Pengelola Arsip/PPA-1 sebagai berikut.

"Bantuan teknis ada, tetapi orang yang menghandle terbatas dan juga memegang beberapa sistem lain, sehingga butuh waktu jika ada masalah. Kalau ada kendala jaringan, server atau sistem, kami memilih menunggu dan jarang melapor karena pengembang sistem pasti akan mengetahui secara otomatis."

Untuk memperoleh perspektif dari pihak pengembang sistem, wawancara juga dilakukan dengan salah satu Anggota Tim Pengembang OLIGOS Si-Arsip/ATP yang memiliki akses terhadap server sistem OLIGOS Si-Arsip. Berdasarkan hasil wawancara, mekanisme pelaporan gangguan

sistem masih dilakukan melalui Kepala Sub Bagian Keuangan sebelum diteruskan kepada anggota tim yang menangani aspek teknis.

> *"Pernah ada laporan sistem OLIGOS Si-Arsip error tidak bisa diakses dan itu biasanya langsung melapor ke Kasubag Keuangan kemudian diteruskan ke saya."*

Temuan dari kedua informan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme bantuan teknis telah tersedia, namun alur koordinasinya masih bersifat hierarkis. Hal ini ditunjukkan oleh kecenderungan Pegawai Pengelola Arsip untuk menunggu penanganan ketika terjadi gangguan serta menyampaikan laporan melalui Kasubag Keuangan sebelum diteruskan kepada Anggota Tim Pengembang Sistem. Kondisi ini menyebabkan komunikasi antara Pegawai Pengelola Arsip dan Tim Pengembang Sistem belum berlangsung secara langsung, sehingga penyampaian kendala teknis dari pengguna kepada pihak yang menangani sistem belum dapat dilakukan secara optimal.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan OLIGOS Si-Arsip tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh tata kelola dukungan teknis bagi pengguna. Mekanisme dukungan teknis yang masih berlangsung melalui jalur koordinasi hierarkis bisa memperlambat respons terhadap permasalahan yang muncul di lapangan. Nugroho & Tambunan (2025) menegaskan integrasi teknologi digital hanya akan melahirkan organisasi publik yang tangguh apabila didukung oleh mekanisme bantuan teknis yang responsif, terstruktur dan berkelanjutan. Peningkatan kualitas layanan pada dimensi *Citizen Support* perlu diarahkan pada pembentukan *help desk* yang dilengkapi dengan kanal pelaporan, petugas penanggung jawab, dan alur penanganan kendala yang jelas, serta disertai pelaksanaan bimbingan teknis secara berkala, sehingga Pegawai Pengelola Arsip bisa menyampaikan umpan balik teknis secara lebih aktif tanpa sepenuhnya bergantung pada pola komunikasi birokrasi yang bersifat hierarkis.

Sintesis Temuan E-GovQual

Berdasarkan hasil analisis enam dimensi E-GovQual, ditemukan sejumlah kekuatan dan kelemahan yang mempengaruhi kualitas layanan OLIGOS Si-Arsip. Untuk memperjelas hubungan antara indikator penilaian, temuan lapangan, permasalahan yang muncul, dan rekomendasi perbaikan diringkas pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Sintesis Temuan E-GovQual

Dimensi E-GovQual	Indikator	Temuan Lapangan	Masalah	Rekomendasi
Ease of Use	Kemudahan antarmuka dan pengoperasian	Sistem mudah digunakan dan dipahami	Tidak ditemukan kendala penggunaan	Pertahankan desain sederhana dan mudah digunakan
Functionality of the Interaction Environment	Kejelasan fungsi dan lingkungan interaksi sistem	Formulir dan kolom jelas, tetapi belum tersedia SOP tertulis	Pemahaman penggunaan sistem masih bergantung pada pembelajaran informal	Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) tertulis maupun membuat *video tutorial*
Content and Appearance of Information	Kelengkapan dan penyajian informasi	Ketidaklengkapan Metadata dan nomor rak tidak terisi	Informasi dokumen dan lokasi fisik belum lengkap sehingga bisa menyulitkan temu kembali dokumen	Standardisasi metadata dan aturan wajib pengisian kolom nomor rak

Reliability	Keandalan pengelolaan data	Infrastruktur mendukung, jaringan sesekali tidak stabil, dan ditemukan duplikasi dokumen dalam sistem	Pemeriksaan duplikasi dokumen masih dilakukan secara manual	Mengembangkan fitur validasi otomatis
Trust	Keamanan data dan hak akses	Pegawai memiliki kepercayaan yang cukup baik	Tidak ditemukan masalah pada aspek kepercayaan dan keamanan	Pertahankan mekanisme hak akses dan keamanan data
Citizen Support	Bantuan teknis dan respons masalah	Dukungan teknis tersedia, tetapi terbatas dan koordinasi masih melalui jalur hierarkis	Respons terhadap kendala belum optimal	Bentuk *help desk* dan lakukan bimbingan teknis berkala

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2026)

Tabel 4 menunjukkan kemudahan penggunaan dan tingkat kepercayaan pengguna merupakan kekuatan utama sistem OLIGOS Si-Arsip. Namun demikian, aspek penyediaan standar operasional prosedur (SOP), standardisasi metadata, pengisian kolom nomor rak, pemeriksaan duplikasi dokumen, dan penguatan dukungan teknis masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan kearsipan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh ketersediaan SOP tertulis, kelengkapan metadata, ketersediaan mekanisme validasi data untuk mendeteksi duplikasi dokumen, serta dukungan teknis bagi pengguna. Implikasi yang lebih luas dari kondisi tersebut bisa dianalisis melalui konteks SDG 16.6 dan SDG 16.10.

Kontribusi terhadap SDG 16.6 dan 16.10

Secara keseluruhan, gambaran operasional dan permasalahan pada sistem OLIGOS Si-Arsip berkaitan dengan target SDG 16.6 terkait institusi yang efektif, akuntabel, dan transparan serta target SDG 16.10 terkait akses publik terhadap informasi. Kemudahan penggunaan sistem dan penerapan pembatasan hak akses sesuai kewenangan mendukung pengelolaan arsip sekaligus memperkuat kepercayaan pengguna terhadap keamanan arsip digital. Namun, kontribusi tersebut belum optimal karena masih ditemukan beberapa kendala, seperti belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) tertulis, ketidaklengkapan metadata, kolom nomor rak yang tidak terisi, pemeriksaan duplikasi dokumen yang masih dilakukan secara manual, serta keterbatasan dukungan teknis. Belum tersedianya SOP tertulis membuat pemahaman Pegawai Pengelola Arsip masih diperoleh melalui pembelajaran informal, sedangkan ketidaklengkapan metadata dan kolom nomor rak yang tidak terisi bisa menyulitkan temu kembali dokumen. Selain itu, pemeriksaan duplikasi dokumen yang masih dilakukan secara manual membuat proses pemeriksaan bergantung pada ketelitian Pegawai Pengelola Arsip, sementara keterbatasan dukungan teknis bisa memperlambat respons terhadap kendala yang dihadapi Pegawai Pengelola Arsip.

Menurut Koordinator Bagian Kearsipan/KBK, OLIGOS Si-Arsip pada dasarnya telah mendukung keterbukaan informasi dan akuntabilitas instansi. Hal tersebut tercermin dari pernyataan berikut.

> *"Untuk sistem OLIGOS Si-Arsip sudah cukup terbuka untuk pihak-pihak yang membutuhkan dokumen melalui mekanisme pelayanan arsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Peran OLIGOS Si-Arsip juga sangat besar dalam*

mendukung akuntabilitas instansi pemerintah karena dokumen-dokumen, seperti Surat Perintah Kerja (SPK), tersimpan sebagai arsip sehingga dapat digunakan sebagai bukti pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang telah dilaksanakan."

Pernyataan tersebut menunjukkan OLIGOS Si-Arsip telah mendukung keterbukaan akses terhadap arsip sesuai kewenangan dan mendukung akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Namun, berdasarkan hasil evaluasi E-GovQual, kontribusi tersebut masih perlu dioptimalkan melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP) tertulis maupun *video tutorial*, standardisasi metadata dan aturan wajib pengisian kolom nomor rak, pengembangan fitur validasi otomatis untuk mendeteksi duplikasi dokumen, serta pembentukan help desk dan pelaksanaan bimbingan teknis secara berkala. Upaya tersebut diperlukan agar dukungan OLIGOS Si-Arsip terhadap SDG 16.6 dan SDG 16.10 bisa berlangsung secara lebih optimal, khususnya dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, akuntabel, dan transparan serta penyediaan informasi kearsipan yang lebih andal dan mudah diakses.

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi sistem OLIGOS Si-Arsip di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur telah mendukung pengelolaan arsip secara digital. Berdasarkan evaluasi menggunakan enam dimensi E-GovQual, sistem menunjukkan keunggulan pada dimensi Ease of Use dan Trust karena mudah digunakan serta penerapan pembatasan hak akses sesuai kewenangan yang mendukung kepercayaan pengguna terhadap keamanan arsip digital. Namun, masih ditemukan kelemahan berupa belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) tertulis, ketidaklengkapan metadata dan kolom nomor rak yang tidak terisi, pemeriksaan duplikasi dokumen yang masih dilakukan secara manual, serta keterbatasan dukungan teknis. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kearsipan digital tidak hanya berkaitan dengan kemudahan penggunaan dan keamanan sistem, tetapi juga oleh ketersediaan SOP tertulis, kelengkapan metadata, ketersediaan mekanisme validasi data untuk mendeteksi duplikasi dokumen, serta dukungan teknis bagi pengguna. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diperlukan agar pemahaman Pegawai Pengelola Arsip mengenai penggunaan sistem bisa diperoleh melalui panduan yang lebih terstruktur, memudahkan temu kembali dokumen, mengurangi ketergantungan pemeriksaan duplikasi pada ketelitian Pegawai Pengelola Arsip, serta mempercepat respons penanganan kendala yang dihadapi Pegawai Pengelola Arsip. Perbaikan tersebut juga bisa mendukung pengelolaan arsip yang lebih efektif, akuntabel, dan transparan serta mendukung akses informasi publik konteks SDG 16.6 dan SDG 16.10.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur menyusun panduan operasional tertulis maupun *video tutorial* yang memuat tahapan penginputan, pengeditan, dan pencarian arsip pada OLIGOS Si-Arsip. Selain itu, perlu dilakukan standardisasi metadata dengan menentukan kolom wajib diisi serta aturan pengisian setiap kolom, termasuk aturan mewajibkan pencatatan nomor rak sesuai lokasi penyimpanan fisik arsip. Sistem juga perlu dikembangkan dengan fitur validasi otomatis yang memberikan peringatan sebelum dokumen disimpan apabila terdapat kesamaan dengan dokumen yang telah tercatat dalam sistem. Untuk meningkatkan dukungan teknis, perlu dibentuk mekanisme *help desk* yang dilengkapi dengan kanal pelaporan, petugas penanggung jawab, dan alur penanganan kendala yang jelas, serta disertai pelaksanaan bimbingan teknis secara berkala. Upaya tersebut diharapkan bisa meningkatkan kualitas layanan OLIGOS Si-Arsip secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Koordinator Bagian Kearsipan, Koordinator Pengelola Arsip, Anggota Tim Pengembang OLIGOS Si-Arsip, dan Para Pegawai Pengelola Arsip yang telah bersedia menjadi informan serta memberikan informasi, pengalaman, dan masukan yang sangat berharga selama proses pengumpulan data. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen

pembimbing, keluarga, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan moril, motivasi, dan masukan yang konstruktif sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

Alifiyah, S., & Hardjati, S. (2026). Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) di Pemerintah Kabupaten Gresik. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, *5*(3), 8149–8154. https://al-haramjournal.co.id/index.php/PESHUM/article/view/14442

Atmaja, Y. S. P., & Ariescy, R. R. (2026). Analisis Deskriptif tentang Pengaruh Kedisiplinan dan Ketelitian Pegawai terhadap Ketepatan Penginputan Data Keuangan di PT Tiga Bintang Electric. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *4*(4), 8545–8553. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4508

Habiburrahman, Dewiki, S., & Nurdiansyah, A. (2025). Kurasi Digital dalam Pengelolaan Arsip Elektronik : Tantangan dan Solusi untuk Meningkatkan Efektivitas SIKN dan JIKN di Indonesia. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, *18*(2), 232–258. https://doi.org/10.22146/khazanah.102115

Hakim, L., & Muljanto, M. A. (2026). Pengelolaan Arsip Dinamis Pada Bidang Pembangunan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, *4*(1), 420–432. https://doi.org/10.61579/future.v4i1.771

Lune, H., & Berg, B. L. (2017). *Methods for the Social Sciences Global Edition* (Ninth Edit). Pearson.

Malik, R., Susanti, R., Hidir, A., Resdati, Ihsan, M., & Dzulqarnain, M. F. (2025). Triangulasi dan Analisis Domain; Meningkatkan Kredibilitas dan Kedalaman Penelitian Kualitatif. *KAMBOTI: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, *6*(1), 33–41. https://doi.org/10.51135/kambotivol6issue1page33-41

Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation* (Fourth Edi). Jossey-Bass.

Nugroho, W., & Tambunan, L. A. (2025). Transformasi Digital dan Dampaknya terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia di Era Industri 5.0. *Jurnal Ilmiah Global Education*, *6*(3), 1959–1974. https://doi.org/10.55681/jige.v6i3.4172

Oktoreza, Y. A., & Wismarini, T. D. (2024). Implementasi Laravel dan AES-256 untuk Keamanan Arsip Digital PMB. *JUTISI: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, *15*(1), 488–501. https://doi.org/10.35889/jutisi.v15i1.3511

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual : A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, *29*(1), 98–109. https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). (2018). https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018

Pradana, K. R., Fiernaningsih, N., Aisya, N. M., & Hasan, M. R. (2024). Optimalisasi Tata Letak Rak Dan Lokasi Simpan Boks Arsip Untuk Menjaga Efektivitas Temu Kembali. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, *13*(1), 42–49. https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol13no1.472

Putra, B. W., Abdiansah, Turatmiyah, S., Marjusalinah, A. D., Sartika, D., Efendi, R., Afif, H., Buchari, M. A., Florensia, Y., Ezanovia, Syafitri, A., Nabila, Putri, L. U. D. P., & Pratami, K. N. P. P. (2026). Pengembangan Sistem Informasi Penomoran Surat Berbasis Web untuk Digitalisasi Administrasi Kelurahan Plaju Darat. *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, *6*(2), 686–697. https://doi.org/10.59395/altifani.v6i2.1028

Rahman, H., & Prabowo, S. L. (2025). Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Digital untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran di Era Teknologi. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, *10*(4), 306–312. https://journal.unpas.ac.id/index.php/pendas/article/view/36730

Sahyudi, M., & Susanto, E. R. (2025). Analisis Implementasi Sistem Keamanan Basis Data Berbasis

Role-Based Access Control (RBAC) pada Aplikasi Enterprise Resource Planning. *SATESI: Jurnal Sains Teknologi Dan Sistem Informasi*, *5*(1), 105–116. https://doi.org/10.54259/satesi.v5i1.3997

Sari, Y. E. K., Eprilianto, D. F., Rosdiana, W., Lestari, Y., & Anwar, M. K. (2025). *GOBIS : Transformasi Digital dalam Tata Kelola Smart Mobility yang Berkelanjutan di Kota Surabaya*. *8*(2), 867–882. https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i2.383

Sarjito, A., & Djati, S. P. (2025). Implikasi Kompetensi Digital Aparatur Sipil Negara Milenial terhadap Reformasi Birokrasi Digital di Era Transformasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, *21*(1), 87–109. https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.610

Trisna, N. V. R., & Husna, J. (2025). Digitalisasi Arsip Inaktif: Studi Kasus Penerapan SIKD Pada Unit Kearsiapan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah. *Information Science and Library*, *6*(2), 45–51. https://journals.usm.ac.id/index.php/jisl/article/view/13139

Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, Pub. L. 43 (2009). https://peraturan.bpk.go.id/Details/38788/uu-no-43-tahun-2009

Wardana, R. I., & Frinaldi, A. (2024). Budaya Inovasi di Sektor Publik: Strategi, Implementasi, dan Dampaknya pada Kinerja Organisasi. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, *2*(4), 620–629. https://doi.org/10.61579/future.v2i4.270

Zikrullah, S., & Fuad, E. (2026). Verifikasi Kualitas Kode Berbasis Large Language Models: Tinjauan Literatur Sistematis Terhadap Tantangan dan Pendekatan Strategis. *JATI: Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, *10*(1), 1007–1014. https://doi.org/10.36040/jati.v10i1.16926