

Implementasi Sistem Kearsipan Berbasis Digital Pada Kantor PLN Unit Layanan Pelanggan Paniki

Rafi H Kojongian^{1*}, Meiske Wisye Manopo², Margaretha A. Rundengan³

¹Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, hiskiakojongian07@gmail.com

²Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, meiske.manopo@gmail.com

³Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri margaretharundengan67@gmail.com

*hiskiakojongian07@gmail.com

ABSTRACT

Effective records management plays a crucial role in supporting administrative efficiency and public service quality within organizations. This study aims to examine the implementation of a digital archiving system at PT PLN (Persero) ULP Paniki, focusing on its stages of implementation, supporting and inhibiting factors, and its impact on administrative services. The research employed a qualitative descriptive approach, with data collected through in-depth interviews, observations, and document analysis. Four key informants participated, consisting of the ULP Manager, Performance Analyst, Customer Service and Administration Team Leader, and Administrative Staff. The findings reveal that the implementation was carried out in several stages, including socialization, staff training, document scanning, uploading archives into the system, and data backup. Supporting factors included management commitment, infrastructure availability, and staff readiness. Meanwhile, the main obstacles were limited server capacity, unstable internet connection, and poor quality of old documents. Overall, the implementation of the digital archiving system significantly improved the speed of document retrieval, enhanced data security, and increased the quality of administrative services at PLN ULP Paniki.
Keywords : Implementation, Digital Archiving System, Records Management, Administrative Services, PLN ULP Paniki

ABSTRAK

Pengelolaan arsip yang efektif menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran administrasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki, dengan fokus pada tahapan implementasi, faktor pendukung, hambatan, serta dampaknya terhadap pelayanan administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas empat orang, yaitu Manajer ULP, Analis Kinerja, Team Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi, serta Staf Administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem kearsipan digital dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan pegawai, pemindaian dokumen, pengunggahan arsip ke sistem, dan pembuatan cadangan data. Faktor pendukung utama adalah dukungan manajemen, ketersediaan infrastruktur, serta komitmen pegawai, sedangkan hambatan meliputi keterbatasan kapasitas server, jaringan internet yang kurang stabil, dan kualitas arsip lama yang rendah. Secara keseluruhan, penerapan sistem ini berdampak positif terhadap efektivitas pengelolaan arsip, mempercepat proses temu kembali dokumen, meningkatkan keamanan data, serta memperbaiki kualitas pelayanan administrasi di PLN ULP Paniki.

Kata kunci : Implementasi, Sistem Kearsipan Digital, Pengelolaan Arsip, Pelayanan Administrasi, PLN ULP Paniki

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah Penelitian

Perkembangan teknologi digital membawa dampak signifikan terhadap sistem administrasi di berbagai organisasi. Arsip yang dahulu dikelola secara manual kini dituntut untuk dialihkan ke bentuk digital agar lebih efisien, aman, dan mudah diakses. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai dokumen penyimpanan, melainkan juga sebagai sumber informasi penting untuk pengambilan keputusan, evaluasi kinerja, dan bukti pertanggungjawaban. Namun, pengelolaan arsip manual masih sering menimbulkan kendala, seperti keterlambatan temu kembali dokumen, risiko kehilangan, hingga kerusakan fisik. Digitalisasi arsip hadir sebagai solusi, karena dapat mempercepat pencarian data, meningkatkan keamanan, serta mendukung transparansi administrasi. PT PLN (Persero) sebagai BUMN penyedia energi listrik memiliki volume arsip yang sangat besar. Oleh sebab itu, PLN ULP Paniki mulai menerapkan sistem kearsipan berbasis digital. Walaupun demikian, proses implementasi tidak lepas dari hambatan, seperti keterbatasan infrastruktur, kapasitas server, jaringan internet yang tidak stabil, serta resistensi sebagian pegawai terhadap perubahan. Meski begitu, dukungan manajemen dan kesiapan pegawai menjadi faktor pendorong utama keberhasilan program ini.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tahapan implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PLN ULP Paniki. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dalam penerapan sistem kearsipan digital. Menganalisis hambatan yang dihadapi selama proses implementasi. Menjelaskan dampak penerapan sistem kearsipan digital terhadap efektivitas pelayanan administrasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Implementasi

Implementasi merupakan proses penerapan suatu kebijakan, program, atau sistem ke dalam tindakan nyata agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Menurut Afandi dkk. (2016), keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh kejelasan komunikasi, ketersediaan sumber daya, sikap pelaksana, serta struktur organisasi yang mendukung. Dengan kata lain, implementasi tidak hanya sekadar menjalankan prosedur, tetapi juga mencakup strategi, komitmen, dan indikator keberhasilan.

Konsep Sistem Kearsipan Digital

Sistem kearsipan digital adalah pengelolaan arsip menggunakan teknologi informasi sehingga dokumen dapat disimpan, diakses, dan dipelihara dalam format elektronik. Muhidin dkk. (2016) menjelaskan bahwa sistem ini hadir sebagai solusi atas permasalahan arsip

manual, seperti keterbatasan ruang penyimpanan dan lambatnya temu kembali dokumen. Tujuan utama kearsipan digital adalah meningkatkan efisiensi, keamanan, dan akuntabilitas. Indikator keberhasilannya dapat dilihat dari kecepatan temu kembali arsip, perlindungan data, kemudahan akses, serta keandalan teknologi yang digunakan.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan memahami secara mendalam proses implementasi sistem kearsipan berbasis digital, bukan untuk mengukur secara kuantitatif.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu penelitian berlangsung selama empat bulan, yaitu Februari hingga Mei 2025.

Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

1. Wawancara mendalam dengan informan untuk menggali informasi mengenai tahapan implementasi, faktor pendukung, kendala, dan dampaknya.
2. Observasi langsung terhadap penggunaan sistem kearsipan digital di ULP Paniki.
3. Studi dokumentasi berupa kebijakan, SOP, laporan, serta dokumen pendukung terkait penerapan sistem digital.
- 4.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara interaktif mengikuti model Miles dan Huberman, yang meliputi:

1. Reduksi data dengan memilah informasi yang relevan.
2. Penyajian data dalam bentuk deskriptif naratif.
3. Penarikan kesimpulan secara berkelanjutan hingga diperoleh gambaran yang valid mengenai implementasi sistem kearsipan digital.
- 4.

Uji Keabsahan Data.

Validitas data diuji melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari pegawai dan pelanggan) serta triangulasi metode (wawancara, observasi, dokumentasi). Pendekatan ini memastikan temuan penelitian benar-benar menggambarkan kondisi lapangan.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

Implementasi sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki dilaksanakan melalui beberapa tahapan penting, yaitu:

1. Sosialisasi kepada pegawai terkait tujuan dan manfaat digitalisasi arsip.
2. Pelatihan penggunaan perangkat dan aplikasi arsip digital.
3. Pemindaian dokumen arsip fisik untuk dialihkan ke format digital.
4. Pengunggahan dokumen ke dalam sistem digital yang terintegrasi.
5. Pembuatan cadangan data untuk menjaga keamanan informasi.

Faktor pendukung implementasi meliputi dukungan manajemen, ketersediaan infrastruktur dasar seperti komputer dan pemindai, serta komitmen pegawai. Hambatan yang ditemui antara lain keterbatasan kapasitas server, jaringan internet yang belum stabil, serta kualitas arsip lama yang rendah sehingga sulit dialihmediakan.

Secara umum, penerapan sistem ini berdampak positif terhadap efektivitas pengelolaan arsip, mempercepat proses temu kembali dokumen, meningkatkan keamanan data, serta mendukung transparansi dan kualitas pelayanan administrasi.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan adanya kesesuaian dengan teori implementasi yang menekankan pada pentingnya komunikasi, sumber daya, disposisi pegawai, dan struktur organisasi (Afandi dkk., 2016). Dukungan manajemen dan kesiapan infrastruktur terbukti menjadi faktor kunci keberhasilan.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Putri (2021) yang menyatakan bahwa digitalisasi arsip mampu mempercepat proses temu kembali dokumen. Namun, kendala terkait keterampilan pegawai dan keterbatasan teknologi memperkuat temuan Nurhadi (2019) bahwa kesiapan SDM menjadi tantangan utama dalam penerapan sistem digital.

Dengan demikian, implementasi kearsipan digital di PLN ULP Paniki tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperlihatkan bahwa keberhasilan sangat bergantung pada kombinasi dukungan manajemen, kesiapan teknologi, serta adaptasi pegawai terhadap perubahan dalam proses kerja dan peningkatan kualitas layanan demi tercapainya tujuan organisasi serta keberlanjutan inovasi di masa depan guna mendukung efisiensi dan efektivitas operasional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PLN ULP Paniki dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu sosialisasi, pelatihan pegawai, pemindaian dokumen, pengunggahan arsip ke sistem, dan pembuatan cadangan data. Faktor

pendukung implementasi meliputi dukungan manajemen, ketersediaan infrastruktur, dan komitmen pegawai, sementara hambatan yang dihadapi adalah keterbatasan kapasitas server, jaringan internet yang tidak stabil, serta kualitas arsip lama yang rendah. Secara keseluruhan, penerapan sistem kearsipan digital memberikan dampak positif berupa peningkatan efektivitas pengelolaan arsip, percepatan temu kembali dokumen, serta peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

Saran

1. PLN ULP Paniki perlu meningkatkan kapasitas server dan memperkuat jaringan internet agar sistem kearsipan digital dapat berjalan lebih optimal.
2. Perusahaan sebaiknya menyelenggarakan pelatihan berkelanjutan agar pegawai lebih mahir dalam mengoperasikan sistem digital.
3. Diperlukan evaluasi rutin untuk mengukur efektivitas implementasi serta mengidentifikasi kendala yang muncul di lapangan.
4. Arsip lama yang rusak sebaiknya diprioritaskan untuk direstorasi atau dialihmediakan agar database digital lebih lengkap dan terintegrasi.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, ruang lingkup penelitian hanya berfokus pada implementasi sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh unit PLN. Kedua, pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif deskriptif sehingga analisis lebih menekankan pada deskripsi mendalam, tanpa pengukuran kuantitatif mengenai efisiensi biaya maupun dampak finansial. Ketiga, jumlah informan terbatas pada empat orang yang terlibat langsung dalam pengelolaan arsip sehingga perspektif yang diperoleh belum mewakili seluruh pegawai. Keempat, penelitian ini belum mengkaji aspek teknis lanjutan seperti integrasi sistem dengan aplikasi digital lain yang digunakan PLN.

Dengan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan lebih banyak responden, mencakup unit PLN lain sebagai pembanding, serta menggunakan metode campuran (mixed methods) untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sistem kearsipan digital.

REFERENSI

- Afandi, P., & Sutanto, J. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zanafa Publishing, Yogyakarta.
- Muhidin, S. A., Abdurahman, M., & Suryana, Y. (2016). *Pengelolaan Arsip Elektronik*. Alfabeta, Bandung.

Nurhadi, M. (2019). Implementasi Sistem Kearsipan Digital di Instansi Pemerintah Daerah. *Jurnal Kearsipan*, 12(2), 45-56.

Pratama, R. (2020). Penerapan E-Office untuk Efisiensi Administrasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 23-34.

Putri, A. M. (2021). Pengaruh Digitalisasi Arsip terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kearsipan Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Administrasi*, 5(3), 112-121.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.