

## Pemanfaatan Web Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Plus dalam Pengelolaan Arsip Digital di Pengadilan Negeri Padang Kelas IA

Hutri Elsy Wulandari<sup>1</sup>, Elva Rahmah<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia. 25171

Abstract	Article Info
<p><i>The purpose of this study is to describe the utilization of the One-Stop Integrated Service (PTSP) Plus web in managing digital archives at the Padang District Court Class IA. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. The research was conducted at the Padang District Court, involving three informants: the Head of General Affairs and Finance and two PTSP service staff members. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The data were analyzed using the DeLone and McLean Information System Success Model (2003), which comprises six indicators: system quality, information quality, service quality, system use, user satisfaction, and net benefits. The analysis results indicate that the PTSP Plus web system provides ease of access, rapid archive retrieval, and supports employee work efficiency. Informants stated that the system is fairly quick in displaying archive data. However, the system is not yet accessible to the general public and remains dependent on internal access. Other challenges include limited staff for data entry, an incomplete digital archive system, and the need for improved training and infrastructure. Overall, the PTSP Plus web system has had a positive impact on digital archive management and information services in the judiciary environment, although further system enhancement is necessary to optimize its utilization.</i></p>	<p><b>Article history:</b> Recived : 15 Juni 2025 Revised : 30 Juni 2025 Accepted: 16 Juli 2025</p> <hr/> <p><b>Keywords:</b> PTSP Plus web Digital archive management Information system, public service</p>
<hr/> <p><b>Corresponding Author:</b> Wulandari, H.E. hutrieslya17@gmail.com</p> <hr/>	

### 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan mendasar dalam manajemen informasi di sektor publik. Transformasi digital mendorong instansi pemerintahan untuk mengadopsi sistem informasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan. Menurut (Halik, 2014) untuk meningkatkan pengembangan dan penyelenggaraan digitalisasi arsip merupakan langkah penting menciptakan pelayanan publik elektronik yang bermutu dan efisien dalam layanan informasi di lembaga pemerintahan, adanya sistem digital dapat memudahkan pencarian dan pengelolaan arsip. Dalam konteks peradilan, kebutuhan akan pengelolaan arsip yang cepat, akurat, dan dapat diakses secara real-time menjadi semakin penting, seiring meningkatnya kompleksitas administrasi dan jumlah perkara yang ditangani.

Pengadilan Negeri Padang Kelas IA sebagai salah satu lembaga peradilan di bawah Mahkamah Agung Republik Indonesia telah mengimplementasikan Web Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Plus sejak tahun 2018. Web ini berfungsi sebagai sistem informasi digital untuk mendukung proses pelayanan publik, terutama dalam hal pencatatan surat masuk dan keluar, serta pengelolaan arsip digital. Dengan mengadopsi PTSP Plus, diharapkan proses pengelolaan arsip menjadi lebih sistematis dan efisien.

Namun, penerapan sistem ini belum sepenuhnya optimal. Masih banyak arsip yang belum terdigitalisasi akibat keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur. Selain itu, pencatatan arsip yang masih dilakukan secara manual pada beberapa bagian menimbulkan risiko kehilangan informasi dan menghambat efisiensi kerja. Di sisi lain, tantangan seperti akses sistem yang terbatas

bagi masyarakat umum, serta kesiapan pengguna dalam mengoperasikan sistem digital, juga menjadi hambatan dalam pencapaian tujuan pelayanan publik berbasis digital.

Dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi seperti Web PTSP Plus, pendekatan teoritis yang relevan digunakan adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003). Model ini mencakup enam dimensi evaluasi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Penelitian ini berusaha mengidentifikasi bagaimana keenam dimensi tersebut tercermin dalam penggunaan Web PTSP Plus di Pengadilan Negeri Padang.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam pemanfaatan Web PTSP Plus dalam pengelolaan arsip digital, terkait kurangnya tenaga Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap pengelolaan arsip digital melalui sistem Web PTSP Plus yang membuat arsip belum terinput sepenuhnya kepada sistem dan beban pekerjaan yang melebihi kapasitas pegawai.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Sistem Informasi

Menurut Haposan (2012), sistem ialah suatu kesatuan yang koheren yang bagian-bagiannya bekerja sama dengan cara yang telah ditentukan untuk mencapai suatu tujuan; informasi, di sisi lain, ialah produk akhir dari pemrosesan data, yang disajikan dengan cara yang menurut si penerima lebih menarik dan lebih berarti; informasi menggambarkan kejadian-kejadian nyata yang digunakan untuk mengambil keputusan. Ketika orang, prosedur, dan teknologi bekerja sama untuk mengelola data, kita mengatakan bahwa kita memiliki sebuah sistem informasi. Sistem ini bersifat teknologi dan sosio-teknis. Soufitri (2023) menyatakan jikalau sistem informasi adalah suatu jaringan prosedur yang memberikan nilai kepada pengguna dan memecahkan masalah.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat telah membawa dampak signifikan pada kehidupan manusia, namun manfaat dari kemajuan ini hanya dapat direalisasikan jika infrastruktur dan pemanfaatannya selaras dengan tuntutan zaman. Di era digital yang menuntut efisiensi dan kecepatan, lembaga-lembaga terkait harus bertransformasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Era digital telah menghapus batasan ruang dan waktu, sehingga informasi dapat bergerak secara cepat dan masif tanpa dapat dibendung. Hal ini juga berdampak pada privasi individu, yang semakin sulit untuk dipertahankan dalam era digital ini (Ramadhan, 2023).

Guna mencapai hal ini, komponen-komponen yang menjalani analisis dan pemrosesan diintegrasikan. Hasilnya yaitu data yang dapat digunakan untuk membuat keputusan yang lebih baik. Selain itu, sistem informasi adalah gabungan antara TI dan aktivitas manusia yang memfasilitasi tugas-tugas manajemen dan operasional. Dalam konteks ini, aktivitas manusia dan TI saling bekerja sama untuk mendukung manajemen dan operasional organisasi. Menurut Laudon (2015), sistem informasi adalah sebuah jaringan kerja dari bagian-bagian yang saling terkait yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan data untuk mempermudah pengambilan keputusan dan kontrol di dalam sebuah organisasi atau institusi. Untuk melayani masyarakat dengan lebih baik secara tepat waktu dan berkualitas, sistem informasi sangat krusial dalam organisasi sektor publik seperti pengadilan.

Dalam konteks lembaga publik seperti pengadilan, sistem informasi digunakan untuk meningkatkan transparansi, mempercepat pelayanan, serta mendokumentasikan seluruh aktivitas administrasi secara akurat dan terstruktur. Sistem informasi publik memungkinkan pengguna internal (pegawai) dan eksternal (masyarakat) untuk berinteraksi dengan layanan secara digital, sehingga terjadi transformasi dari pelayanan manual ke pelayanan elektronik (*e-service*). Pemanfaatan sistem informasi juga sejalan dengan prinsip-prinsip *e-Governance*, yaitu

transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Hal ini didukung oleh pernyataan (Turban, 2015) yang menegaskan bahwa penerapan sistem informasi yang efektif dalam organisasi publik dapat meningkatkan kinerja institusi serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Sebuah pendekatan untuk mengukur keberhasilan sistem TI adalah model DeLone dan McLean. Meskipun model ini terlihat sederhana, model ini terus diterima secara luas oleh para peneliti. Para peneliti pada tahun 1970-an dan 1980-an melakukan studi teoretis dan praktis tentang sistem informasi, yang menjadi dasar pengembangan model pada tahun 1992 dan pembaruan berikutnya pada tahun 2003 (Gamaliel et al., 2021).

Menurut DeLone dan McLean (2003), Model Kesuksesan Sistem Informasi merupakan salah satu model yang paling populer untuk mengevaluasi kesuksesan sebuah sistem informasi dan memberikan ukuran yang komprehensif terhadap kesuksesan implementasi sistem. Kualitas (*quality*) dari sistem (*system*), informasi (*information*), layanan (*services*), penggunaan (*use*) dari sistem (*system use*), kebahagiaan pengguna (*user happiness*), dan manfaat bersih (*net benefit*) adalah enam aspek utama yang saling berhubungan yang membentuk model ini untuk menilai keampuhan suatu sistem informasi (Ramadhan et al., 2021).

*Pertama*, kualitas sistem (*System Quality*) berfokus pada karakteristik sistem itu sendiri serta mempengaruhi efektivitasnya, kualitas sistem yang baik dapat menyokong kepuasan pengguna dan penggunaan sistem yang berdampak positif pada individu dan produktivitas organisasi. Meskipun variabilitas yang dirasakan berpengaruh lebih kecil, kualitas sistem tetap penting untuk menilai keberhasilan sistem informasi indikator untuk menilai kualitas sistem termasuk ketersediaan, fleksibilitas, waktu respons, dan integrasi. Selain itu akurasi dan efisiensi informasi serta manfaat output juga menjadi faktor, penilaian kualitas sistem yang baik dapat menyokong tingkat penggunaan sistem (Alhibarsyah 2018).

*Kedua*, kualitas informasi (*Information Quality*) merupakan variabel kualitas yang membahas mengenai karakteristik dari output yang dihasilkan, tetapi tergantung pada bagaimana pengguna melihatnya dalam konteks tertentu. Empat dimensi utama kualitas informasi adalah akurasi, kelengkapan, keterbaruan, dan format. Akurasi berarti data harus benar dan dapat dipercaya, kelengkapan menunjukkan seberapa banyak data mencakup semua aspek yang relevan, keterbaruan menekankan bahwa data harus selalu diperbarui, dan format harus mudah dipahami. Kualitas informasi yang baik mendukung keputusan yang tepat dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi (Nelson et al, 2005).

*Ketiga*, kualitas layanan (*Service Quality*) kualitas layanan mencerminkan sokongan yang diberikan saat menggunakan sistem, mencakup pembaruan dan respons terhadap masukan pengguna. Dalam konteks sistem seperti PTSP Plus di pengadilan dukungan teknis yang cepat dan profesional sangat penting indikator kualitas layanan termasuk jaminan, empati, dan waktu tanggap. Dukungan teknis yang baik serta layanan bantuan yang mudah diakses adalah kunci untuk meningkatkan persepsi positif terhadap sistem informasi (Wicaksono et al, 2016).

*Keempat*, penggunaan sistem (*Use*) penggunaan sistem menggambarkan sejauh mana sistem informasi dimanfaatkan oleh pengguna dalam pelaksanaan tugas mereka. Penggunaan ini tidak hanya mencakup frekuensi atau durasi, tetapi juga mencakup cara pengguna memanfaatkan fitur dan fungsionalitas sistem untuk menyelesaikan pekerjaan mereka secara efektif. Dalam pengelolaan arsip digital melalui PTSP Plus, penggunaan sistem bisa diukur dari seberapa sering pegawai pengadilan mengakses sistem, menginput data arsip, serta mengambil dan memproses dokumen digital. Tingkat penggunaan sangat terdampak oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang tersedia, serta kenyamanan dalam menggunakan antarmuka sistem. Penggunaan yang tinggi mengindikasikan bahwa sistem mampu mendukung kebutuhan

operasional organisasi dengan baik dan telah terintegrasi dalam rutinitas kerja pengguna (Petter et al, 2008).

*Kelima*, kepuasan pengguna (*User satisfaction*) Kepuasan pengguna adalah persepsi subjektif individu terhadap pengalaman mereka menggunakan sistem informasi. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, kecepatan sistem, dan dukungan teknis sangat memengaruhi tingkat kepuasan ini. Ketika sistem informasi seperti PTSP Plus memenuhi harapan pengguna, pengguna merasa lebih puas, nyaman, dan cenderung akan terus menggunakan sistem tersebut. Kepuasan juga berfungsi sebagai ukuran keberhasilan, yang mencerminkan penerimaan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Kepuasan ini dapat diukur melalui survei atau umpan balik dari pengguna yang menilai pengalaman mereka berdasarkan kenyamanan, efektivitas, dan hasil yang dicapai (Petter et al, 2008).

*Keenam*, manfaat bersih (*Net Benefit*) Manfaat bersih merupakan hasil akhir dari pemakaian sistem informasi bagi individu dan organisasi. Manfaat tersebut meliputi peningkatan efisiensi kerja, pengurangan biaya, peningkatan produktivitas, kemudahan akses informasi, dan peningkatan layanan. Dalam pengelolaan arsip digital melalui PTSP Plus, manfaat bersih diukur dari seberapa cepat sistem tersebut mempercepat birokrasi, mengurangi penggunaan kertas, dan meningkatkan akurasi data. Apabila sistem tersebut memaparkan kegunaan yang jelas bagi pengguna dan organisasi, maka sistem tersebut dianggap berhasil. Hal tersebut merupakan tujuan utama dalam pengembangan sistem informasi yang efektif (Madyatmadja et al., 2021).

## 2.2 Pengelolaan Arsip Digital

Menurut Puspita (2021), arsip adalah kumpulan dokumen tertulis, tercetak, atau terekam yang disimpan oleh lembaga swasta, lembaga pemerintah, dan organisasi nirlaba untuk kepentingan generasi mendatang. Arsip-arsip ini dibuat dan dipelihara sesuai dengan peraturan yang relevan dan berfungsi sebagai bukti dan sumber informasi untuk mendukung prosedur administrasi. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) No. 4 Tahun 2021 menjabarkan persyaratan untuk membangun sistem informasi kearsipan dinamis yang terintegrasi, dan perkembangan sistem kearsipan semakin terlihat sejak dikeluarkannya Undang-Undang No. 43 Tahun 2009 tentang kearsipan di Indonesia. Pentingnya pemanfaatan sistem informasi untuk pengelolaan arsip yang efisien dan kontemporer disoroti oleh ketentuan ini, yang terkait erat dengan dimensi (kualitas sistem) dan (kualitas informasi) dalam model DeLone & McLean (2003).

Nur et al. (2020) menyatakan bahwa pengelolaan arsip mencakup siklus lengkap dari penciptaan hingga pemusnahan, yang meliputi pencatatan, pengendalian, pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, pengawasan, dan pemindahan. Penempatan sebagai proses pengelolaan arsip bertujuan mengatur dan menyimpan dokumen secara sistematis agar mudah ditemukan kembali. Terdapat lima sistem penempatan utama: Sistem Abjad (berdasarkan huruf/nama), Sistem Subyek (berdasarkan pokok masalah), Sistem Wilayah, Sistem Nomor (menggunakan kode numerik), dan Sistem Tanggal (berdasarkan urutan kronologis), yang masing-masing memiliki metode pengaturan dan penyimpanan arsip tersendiri meskipun cara ini cenderung memakan waktu dan berisiko terjadinya *human error*. Tantangan dalam sistem konvensional ini berpengaruh terhadap *use* dan *service quality* karena metode manual memperbesar beban kerja pengguna dan menurunkan efisiensi sistem informasi secara keseluruhan.

Menurut Yanto (2022) arsip digital merujuk pada informasi yang direkam dan disimpan dalam format digital, yang hanya dapat diproses oleh komputer. *National Archives and Records Administration* (NARA) di Amerika Serikat menyatakan arsip digital ialah arsip yang disimpan dan diproses dalam format elektronik yang bermanfaat sebagai efisiensi dalam penyimpanan dan pencarian dengan adanya arsip digital mengurangi ketergantungan pada kertas serta mendukung upaya pelestarian lingkungan. Pernyataan ini mendukung dimensi *net benefits*,

karena implementasi arsip digital mampu memberikan manfaat nyata baik dari segi efisiensi organisasi maupun kontribusi terhadap aspek lingkungan.

Lebih lanjut, Asep (2024) mendefinisikan arsip digital adalah sistem penyimpanan dan pengelolaan dokumen yang menggunakan format elektronik atau digital, yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi dalam mengelola arsip digital serta mengurangi kebutuhan penyimpanan fisik agar memudahkan proses pencarian dan meminimalisir kerusakan ketika terjadi bencana yang mengakibatkan arsip fisik hilang.

Namun, kemajuan teknologi telah mendorong pergeseran dalam pengelolaan arsip menuju format digital. Lebih lanjut, arsip digital juga dapat berfungsi sebagai alat bukti yang sah. Sebagaimana dinyatakan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia, pengelolaan arsip melalui pemanfaatan teknologi dapat dimanfaatkan sebagai bukti digital. Hal ini disebabkan karena arsip digital kini lebih mampu memenuhi tuntutan zaman yang menekankan pada kecepatan distribusi, kemudahan akses, serta fleksibilitas dalam jaringan (Priatna, 2021).

### **3. Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan mengeksplorasi secara mendalam pemanfaatan Web PTSP Plus dalam pengelolaan arsip digital di Pengadilan Negeri Padang Kelas IA. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai mampu memberikan pemahaman holistik mengenai proses, tantangan, dan dampak penggunaan sistem informasi dalam konteks pelayanan publik.

Penelitian dilakukan di Pengadilan Negeri Padang Kelas IA, berlokasi di Jln. Khatib Sulaiman No.80 Kota Padang, Sumatera Barat, dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan pengadilan terbesar di wilayah tersebut. Informan dalam penelitian ini adalah Kasubag Bagian Umum dan Keuangan, dan petugas PTSP.

Pemilihan informan dilaksanakan memakai teknik purposive sampling, yakni teknik pemilihan informan merujuk ke kriteria spesifik yang mempertimbangkan kompetensi dan otoritas seseorang dalam bidang tertentu. Kriteria utamanya adalah memilih narasumber yang dianggap paling kompeten, memiliki penguasaan paling mendalam, atau memiliki kewenangan resmi terkait topik yang dikaji. Data dihimpun melalui tiga teknik utama, yakni observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi:

- a. Observasi ialah salah satu teknik pengumpulan data melalui pengamatan disertai dengan catatan pada perilaku dan kondisi objek sasaran. Observasi dilakukan dengan mengamati objek penelitian. Tujuan observasi untuk mengamati dan merekam secara langsung permasalahan terkait penggunaan Web PTSP Plus dalam pengelolaan arsip digital di Pengadilan Negeri Padang Kelas IA.
- b. Wawancara ialah teknik pengumpulan data dengan berkomunikasi langsung bersama informan guna memperoleh informasi yang akurat dan tepat. Data dikumpulkan dengan menanyakan langsung kepada informan terkait dengan topik-topik yang dibutuhkan peneliti. Tujuan penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan informasi secara konkret dan akurat bagaimana penggunaan Web PTSP Plus dapat berhasil mempermudah pekerjaan para pegawai dan memberikan layanan informasi.
- c. Dokumentasi ini berfungsi untuk melengkapi observasi dan wawancara sekaligus meningkatkan akurasi dan kebenaran informasi dari bahan dokumenter di lapangan dan dapat digunakan sebagai bahan untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Teknik dokumentasi adalah perolehan data berdasarkan informasi yang sudah tersedia.

### **4. Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian ini bermaksud guna mendeskripsikan pemanfaatan Web Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Plus dalam pengelolaan arsip digital di Pengadilan Negeri Padang Kelas IA, menggunakan pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) yang terdiri dari enam indikator: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan,

penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Temuan di lapangan diperoleh melalui observasi dan wawancara terhadap tiga informan kunci yang terlibat langsung dalam pengelolaan arsip digital.

#### **4.1. Kualitas Sistem (System Quality) Terhadap Penggunaan Web PTSP Plus Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Arsip Digital**

Tahapan kualitas sistem dalam meningkatkan efisiensi penggunaan sistem Web PTSP Plus sebagai sistem informasi digital dalam menunjang pengelolaan arsip digital di Pengadilan Negeri Padang sudah memasuki tahap efektif dan dapat dikalkulasi dengan mengomparasikan antara kualitas sistem yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Menurut Laudon et al. (2014) jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilaksanakan tidak tepat sehingga berefek ke tujuan tidak tercapai, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Serta Kestabilan sistem sangat penting dalam pengelolaan arsip digital, karena memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan tugas seperti input surat keluar dan penyusunan arsip elektronik tanpa harus mengulang pekerjaan akibat kesalahan teknis yang disebabkan oleh koneksi internet yang tidak stabil.

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong pengelola arsip untuk mengadopsi teknologi dalam pengelolaan arsip. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 32 Undang-Undang Kearsipan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana kearsipan di setiap instansi harus dikembangkan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. Implikasi dari ketentuan ini adalah bahwa pengelolaan arsip di seluruh instansi di Indonesia harus memperhatikan perkembangan teknologi di masyarakat, termasuk pemanfaatan teknologi digital seperti Web PTSP Plus dalam pengelolaan arsip digital di Pengadilan Negeri Padang (Sudiar et al., 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, bahwa sistem Web PTSP Plus memiliki kecepatan dan kemudahan akses yang sangat baik. Sistem ini juga relatif stabil dan jarang mengalami *error*, meskipun kadang ada gangguan terutama saat jaringan internet lambat atau banyak pengguna mengakses bersamaan. Fitur-fitur yang tersedia pada Web PTSP Plus sangat memudahkan dalam proses pekerjaan, terutama dalam pencarian dan pengelolaan arsip digital. Penerapan Web PTSP Plus telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan arsip digital, membuatnya lebih cepat, efisien, dan terorganisir. Namun, perlu dilakukan evaluasi rutin untuk memastikan kinerja sistem tetap optimal. Secara keseluruhan, Web PTSP Plus telah meningkatkan kinerja para informan dalam melakukan pengelolaan arsip digital.

Saat ini kualitas sistem pada Web PTSP Plus di Pengadilan Negeri Padang terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan kestabilan sistem terganggu. *Pertama* adalah akses sistem pada Web PTSP Plus, berdasarkan hasil wawancara bahwa Web PTSP Plus hanya dapat diakses oleh pengguna atau pegawai saja di Pengadilan Negeri Padang, serta gangguan berupa lambatnya akses sistem karena jaringan yang tidak stabil yang disebabkan oleh kualitas jaringan internal yang belum stabil atau server yang mengalami *overload*. Hal ini sejalan dengan pendapat Wijaya et al. (2024) bahwa kestabilan sistem mencakup kemampuan sistem untuk mempertahankan fungsionalitas penuh selama waktu operasional normal tanpa mengalami gangguan teknis.

*Kedua*, dari observasi lapangan diketahui bahwa Web PTSP Plus hanya memiliki kapasitas dalam penginputan berkas yang sudah di *scan* sebesar 200mb jika melebihi kapasitas di *compress* terlebih dahulu dan itu membuat kualitas hasil *scan* menjadi tidak bagus dan kebanyakan sulit dibaca, serta gangguan dalam penginputan jika internet tidak stabil yang dimana pegawai harus menunggu dan bahkan melakukan penginputan ulang yang memakan waktu. Hal ini sejalan dengan pendapat Fauziah (2024) banyak sistem pengelolaan arsip digital memiliki batasan kapasitas dalam penginputan berkas, yang dapat mempengaruhi kualitas dokumen yang dihasilkan ketika kapasitas melebihi kapasitas berkas harus di-*compress*, yang sering kali mengakibatkan penurunan kualitas dan kesulitan dalam membaca dokumen.

Saat ini kualitas sistem Web PTSP Plus dalam pengelolaan arsip digital yang dilakukan pramubhakti umum Pengadilan Negeri Padang sudah berjalan ekonomis dan mempunyai standar biaya khusus. Kebutuhan peralatan untuk pengelolaan arsip diatur oleh bagian umum di Pengadilan Negeri Padang, kondisi tersebut sesuai dengan apa yang tertuang dalam Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia atau PERKA Nomor 14 Tahun 2017 bahwa “dalam melaksanakan kegiatan pemberian jasa kearsipan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada ANRI perlu ditetapkan standar biaya khusus yang berlaku dalam kegiatan kearsipan”.

Kualitas sistem atau *system quality* Web PTSP Plus juga erat kaitannya dengan proses keberhasilan sistem dalam mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan pengguna. Berhasil atau tidaknya kualitas sistem berperan penting dalam menentukan seberapa efektif sistem dapat digunakan oleh pegawai dalam menjalankan tugas administrasi, khususnya dalam hal penginputan dan pencarian arsip digital. Dalam konteks Pengadilan Negeri Padang, Web PTSP Plus dinilai cukup stabil dan memberikan kemudahan dalam temu kembali arsip, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti jaringan tidak stabil atau *scanner* bermasalah. Kondisi tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh DeLone dan McLean (2003) yang menekankan jikalau kualitas sistem mencakup keandalan teknis, kemudahan penggunaan, standar biaya khusus, dan kecepatan akses sebagai faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan sistem informasi.

#### **4.2. Kualitas Informasi (Information Quality) Terhadap Penggunaan Web PTSP Plus Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Arsip Digital**

Tahapan kualitas informasi pada Web PTSP Plus dalam pengelolaan arsip digital mencakup beberapa aspek penting. Salah satunya adalah memastikan bahwa sistem tersebut dapat memaparkan informasi yang akurat dan lengkap. Kualitas informasi ialah ukuran seberapa baik informasi memenuhi kebutuhan pengguna, yang dapat diukur melalui kriteria seperti akurasi, kelengkapan, konsistensi, dan relevansi. Dalam konteks Web PTSP Plus, informasi yang disediakan harus benar dan dapat dipercaya, serta mencakup semua data yang diperlukan untuk memberikan gambaran yang utuh Wang & Strong, (1996).

Penerapan Web PTSP Plus telah membawa perubahan positif dalam pola kerja instansi yang menggunakannya. Selain mempercepat proses kerja, sistem ini juga membantu dalam menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas layanan publik. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mengatur penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan guna menyokong efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan adanya Web PTSP Plus, efisiensi waktu kerja tidak hanya dirasakan oleh pegawai, tetapi juga oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Sistem ini memungkinkan integrasi informasi yang lebih baik, sehingga mempermudah pegawai dalam melaksanakan tugas mereka dan memberikan layanan yang lebih responsif kepada publik.

Selain itu, penentuan pegawai atau petugas yang profesional sangat penting dalam pengelolaan arsip digital. Pegawai harus memiliki keahlian yang sesuai untuk menangani informasi dan dokumen yang ada, termasuk pemahaman tentang sistem pengarsipan dan kemampuan untuk mengelola serta memelihara arsip dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa Web PTSP Plus tidak hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga sumber daya manusia yang kompeten McLeod & Childs, (2007).

Web PTSP Plus dinilai telah mencakup sebagian besar arsip digital yang dibutuhkan dalam proses administrasi perkara, serta arsip surat masuk dan surat keluar. Ini menunjukkan bahwa sistem telah berfungsi sebagai sarana utama dalam pengelolaan arsip dinamis. Pengarsipan digital yang dilakukan sudah menjangkau berbagai jenis penerima, mulai dari lembaga peradilan tingkat tinggi hingga institusi eksternal. Hal ini menegaskan bahwa Web PTSP Plus telah dioperasikan

secara aktif dalam manajemen dokumen resmi, yang mendukung transparansi dan efisiensi dalam administrasi (Tallman, 2010; ISO 15489-1:2016).

Namun demikian masih terdapat kendala dalam kelengkapan data, khususnya arsip-arsip lama yang belum seluruhnya terdigitalisasi seperti arsip surat keluar dari tahun 2019 hingga Februari 2024, yang belum terinput secara lengkap ke dalam sistem. Keterbatasan sumber daya manusia serta prioritas pada dokumen yang lebih baru menjadi salah satu penyebab utama terhambatnya digitalisasi menyeluruh, seperti penginputan surat keluar pada tahun 2024 yang belum lengkap dan bakalan terus dilakukan penginputan pada arsip surat keluar yang baru pada tahun 2025. Ketidaktercakupannya arsip historis ini dapat menimbulkan kesenjangan informasi dan menghambat efisiensi kerja jika pencarian dilakukan terhadap dokumen terdahulu yang masih dalam bentuk fisik.

Kendala utama dalam proses digitalisasi ini adalah keterbatasan sumber daya manusia serta beban kerja yang menumpuk dan tumpang tindih, jika dibandingkan dengan beban kerja yang ada dalam pengelolaan arsip saat ini sumber daya manusia di Pengadilan Negeri Padang sangat kurang karena satu orang pegawai yang mengelola arsip terhadap sistem Web PTSP Plus sekaligus pegawai yang bertugas sebagai pramubhakti. Sehingga pengelolaan arsip melalui sistem Web PTSP Plus belum dapat dilakukan secara optimal dan menyeluruh. Mengingat bahwa Pengadilan Negeri Padang adalah Pengadilan dengan Kelas IA yang menampung pengajuan jumlah perkara terbanyak di lingkungan Sumatera Barat jumlah sumber daya manusia saat ini masih sangat kurang.

Hal ini akibat beban kerja dengan jumlah sumber daya manusia yang tidak seimbang, hal ini sejalan dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 26 Tahun 2017 mengenai jumlah staf atau sumber daya manusia (SDM) yang diselaraskan dengan beban kerja organisasi serta jumlah SDM yang tidak sesuai dengan pelatihan dan pengembangan keterampilan pegawai dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip digital. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan keterampilan meningkatkan kemampuan dalam mengelola arsip digital.

### **4.3. Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Penggunaan Web PTSP Plus Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Arsip Digital**

Kualitas layanan terhadap penggunaan pengelolaan arsip digital dalam melakukan layanan kepada Masyarakat, sangat mempermudah dalam melakukan penginputan dokumen dan pencarian arsip surat atau pengajuan berkas perkara yang sudah di disposisi, sehingga menyokong kecepatan dan ketepatan dalam menyediakan layanan kepada Masyarakat (Darby, 2018). Dengan menggunakan Web PTSP Plus, para pegawai dapat dengan mudah mengakses dan mengelola arsip digital, sehingga mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan untuk mencari dan mengelola dokumen.

Selain itu, sistem ini juga dapat membantu meningkatkan akurasi dan ketepatan dalam pengelolaan arsip digital sehingga mengurangi kesalahan dan meningkatkan kualitas layanan, tetapi adapun kekurangan dari sistem PTSP Plus tersebut yaitu tidak bisa diakses secara langsung melalui *handphone* oleh Masyarakat seperti pada sistem SIPP yang bisa diakses untuk melihat daftar jadwal sidang. Hal ini sesuai dengan pendapat (Anam et al., 2023) tentang kemudahan akses dan efisiensi waktu kerja tercipta karena adanya fitur sistem pencarian dokumen yang memudahkan pegawai untuk layanan informasi dalam melakukan proses pencarian arsip secara cepat berdasarkan kata kunci, jenis dokumen, atau nomor perkara. Sistem Web PTSP Plus dinilai cukup membantu dalam proses pencarian dan pengelolaan arsip.

Keputusan Mahkamah Agung yang mengatur pengadopsian sistem Web PTSP adalah Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022. Keputusan ini menetapkan standar pelayanan informasi publik di pengadilan dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan adanya keputusan ini, Mahkamah Agung berkomitmen guna memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel, serta memudahkan akses masyarakat terhadap informasi dan

layanan pengadilan. Implementasi sistem ini diharapkan dapat memperbaiki proses administrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pengadilan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, Web PTSP Plus dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi kerja dalam pengelolaan arsip digital. Serta bantuan teknis atau dari tim IT yang sangat responsif, profesional, dan memiliki pengetahuan yang cukup tentang sistem sehingga dapat memberikan bantuan yang efektif dan efisien dalam menyelesaikan masalah. Dalam jangka panjang, penggunaan Web PTSP Plus dapat membantu menyokong kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh PTSP di Pengadilan Negeri Padang, sehingga meningkatkan kepercayaan dan citra positif bagi institusi. Sehingga, krusial untuk terus meningkatkan dan mengembangkan sistem Web PTSP Plus agar dapat memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Penggunaan Web PTSP Plus memberikan kemudahan kepada para pegawai dalam melakukan pekerjaan administrasi, khususnya dalam proses penginputan berkas. Hal ini sejalan dengan penelitian Saputra (2021) yang menunjukkan bahwa sistem pelayanan masyarakat berbasis web mampu mempersingkat waktu layanan dan meningkatkan efisiensi proses administrasi. Penggunaan teknologi web dalam pelayanan memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, berbeda dengan sistem-sistem tersebut, Web PTSP Plus saat ini belum dapat diakses langsung oleh masyarakat melalui handphone karena pertimbangan keamanan dan perlindungan data privasi yang tersimpan di dalam sistem.

#### **4.4 Penggunaan Sistem (Use) Terhadap Penggunaan Web PTSP Plus Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Arsip Digital**

Penggunaan Sistem Web PTSP Plus dalam meningkatkan efisiensi kerja pengelolaan arsip digital di Pengadilan Negeri Padang merupakan salah satu contoh implementasi teknologi informasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan arsip. Namun, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengelolaan arsip digital menggunakan Web PTSP Plus, seperti kualitas infrastruktur teknologi informasi yang digunakan, kecepatan internet, keamanan jaringan, serta ketersediaan perangkat keras dan lunak yang memadai. Jika infrastruktur teknologi informasi tidak memadai, seperti mesin pemindai yang sering mengalami masalah pada saat informan melakukan pemindai terhadap berkas yang akan diinput, maka hal ini dapat mempengaruhi kinerja sistem dan efektivitas pengelolaan arsip digital secara keseluruhan.

Hal ini sejalan menurut (Fathurrohman, 2023) dalam temuan dalam artikel "Pengaruh Pengelolaan Arsip Dinamis Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja Pegawai", yang menjelaskan bahwa pengelolaan arsip elektronik yang didukung oleh teknologi informasi yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas kerja pegawai.

Faktor lain yang mempengaruhi pengelolaan arsip digital adalah kualitas sumber daya manusia yang mengelola sistem. Pegawai yang mengelola sistem Web PTSP Plus harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam memakai sistem, namun masih terdapat kekurangan sumber daya manusia dalam mengelola arsip. Jika pegawai tidak mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang memadai, maka dapat mempengaruhi kualitas pengelolaan arsip digital, seperti kesalahan dalam penginputan data, kesulitan dalam mencari arsip, dan kesulitan dalam mengelola arsip secara efektif dan efisien. Sehingga, perlu dilakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam mengelola arsip digital menggunakan sistem Web PTSP Plus. Dengan demikian, dapat meningkatkan kualitas pengelolaan arsip digital dan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, keamanan data juga merupakan faktor yang sangat penting dalam pengelolaan arsip digital. Sistem Web PTSP Plus harus dilengkapi dengan fitur keamanan yang memadai, seperti autentikasi pengguna, enkripsi data, dan backup data yang teratur. Jika keamanan data tidak terjamin, maka dapat mempengaruhi integritas dan kerahasiaan arsip digital. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Pratama, 2024) tentang Penerapan berbagai teknologi keamanan, seperti enkripsi data, autentikasi multi-faktor, dan kontrol akses yang ketat, dapat menandakan jikalau hanya pemakai yang berwenang yang dapat mengakses dan mengelola arsip. Selain itu, penggunaan tanda tangan digital dan watermark juga dapat meningkatkan keabsahan dan integritas arsip yang dikelola.

Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Arsip Elektronik, yang menegaskan bahwa pengelolaan arsip berbasis elektronik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas penyelenggaraan kearsipan. Selain itu, dalam Peraturan Kepala ANRI Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) juga dijelaskan bahwa penerapan sistem kearsipan digital terintegrasi membantu mempercepat proses kerja serta mendukung reformasi birokrasi melalui digitalisasi layanan administrasi. Dengan demikian, penggunaan sistem Web PTSP Plus merupakan bagian dari upaya transformasi digital yang didorong oleh kebijakan nasional di bidang kearsipan.

#### **4.5 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Terhadap Penggunaan Web PTSP Plus Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Arsip Digital**

Kepuasan pengguna terhadap Web PTSP Plus dalam meningkatkan efisiensi kerja pengelolaan arsip digital di Pengadilan Negeri Padang merupakan bukti nyata keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam mendukung tugas administrasi dan pelayanan publik. Sistem ini dirancang tidak hanya untuk mempercepat proses kerja, tetapi juga untuk meningkatkan akurasi dan keandalan dalam pengelolaan arsip digital.

Pengguna merasa sistem ini efektif karena dapat mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk menyimpan, mencari, dan mengakses arsip, sehingga berdampak langsung pada peningkatan produktivitas kerja. Berdasarkan wawancara dengan informan mereka merasa bahwa penggunaan Web PTSP Plus dinilai berhasil guna karena memberikan kemudahan dalam mengelola data secara digital dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia No. 17 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Arsip Digital yang menekankan pentingnya sistem pengelolaan arsip yang efisien, aman, dan mudah diakses oleh pengguna.

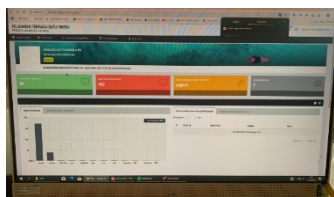
Web PTSP Plus mulai diimplementasikan sejak tahun 2018 sebagai sistem digital yang memfasilitasi pengelolaan administrasi pengajuan berkas perkara, serta pencatatan surat masuk dan surat keluar. Sebelum keberadaan sistem ini, seluruh proses administrasi dan pengarsipan dilakukan secara manual melalui pencatatan di buku administrasi. Hingga saat ini, proses pengelolaan arsip masih dilakukan secara manual dan digital. Walaupun implementasi awal membutuhkan investasi dalam bentuk pelatihan dan penyediaan perangkat, namun dalam jangka panjang pengguna merasakan efisiensi biaya yang lebih baik. Sejalan dengan pandangan Davenport (2020), sistem informasi yang tepat dapat mengurangi biaya operasional secara signifikan dan meningkatkan efisiensi organisasi, termasuk dalam hal alokasi sumber daya manusia dan material.

Dari sisi pembagian kerja, masih terdapat tantangan dalam implementasi sistem Web PTSP Plus. Beberapa pengguna menyatakan bahwa beban kerja belum terbagi secara merata, di mana satu orang sering merangkap sebagai operator sistem sekaligus sebagai pramubhakti dalam melakukan pelayanan publik. Kondisi tersebut menjadi kendala utama dalam proses digitalisasi karena beban kerja yang menumpuk dan tumpang tindih, sehingga pengelolaan arsip melalui sistem Web PTSP Plus belum dapat dilakukan secara optimal dan menyeluruh. Mengingat bahwa Pengadilan Negeri Padang adalah Pengadilan dengan Kelas IA yang menampung pengajuan jumlah

perkara terbanyak di lingkungan Sumatera Barat jumlah sumber daya manusia saat ini masih sangat kurang.

Meskipun sistem Web PTSP Plus mampu meningkatkan efisiensi secara teknis, tetapi dari sisi manajemen sumber daya manusia masih diperlukan perbaikan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 26 Tahun 2017 mengenai jumlah staf atau sumber daya manusia yang disesuaikan dengan beban kerja organisasi serta pentingnya manajemen efektif dalam pembagian tugas agar setiap individu dapat berkontribusi maksimal pada pencapaian tujuan organisasi.

Tampilan sistem yang sederhana dan fitur yang terpadu membuat pengguna merasa lebih mudah dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif.



Gambar 1. Tampilan Awal Sistem Web PTSP Plus

Namun, masih terdapat kendala terutama bagi pengguna baru yang belum familiar dengan sistem. Kurangnya dokumentasi dan tidak tersedianya SOP (Standar Operasional Prosedur) secara terbuka di ruang umum menjadi hambatan dalam proses adaptasi. Walaupun demikian, sistem ini tetap mampu memenuhi tuntutan efisiensi prosedur kerja, dan secara keseluruhan memberikan kemudahan serta kecepatan dalam proses administrasi. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel untuk mencapai kepuasan masyarakat.

#### **4.6 Manfaat Bersih (*Net Benefit*) Terhadap Penggunaan Web PTSP Plus Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Arsip Digital**

Pemanfaatan Web PTSP Plus dalam pengelolaan arsip digital di Pengadilan Negeri Padang Kelas IA memberikan manfaat bersih yang signifikan dalam upaya menciptakan sistem kerja yang lebih efisien, rapi, dan akuntabel. Dengan adanya sistem ini, pengelolaan arsip menjadi lebih terorganisir dan mudah diakses, sehingga memudahkan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan administratif serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Agung (2021) yang menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi dalam sistem peradilan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi dan layanan yang mereka butuhkan.

Dampak positif dari penggunaan Web PTSP Plus tidak hanya diperoleh oleh lembaga internal, tetapi juga oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Para informan menegaskan bahwa sistem ini mampu mempercepat layanan, memberikan akses informasi yang lebih mudah dan akurat, serta meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan. Dengan demikian, Web PTSP Plus menjadi alat penting dalam mendukung visi pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Perubahan ini selaras dengan arahan regulasi pemerintah, seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong setiap instansi untuk menerapkan sistem digital yang terintegrasi, serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya pelayanan yang berkualitas dan akuntabel.

Transformasi digital melalui Web PTSP Plus di Pengadilan Negeri Padang merupakan respons strategis terhadap kemajuan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat terhadap

layanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Salah satu landasan hukum yang mendukung peningkatan efisiensi kerja dan kualitas layanan adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang ini, Pasal 4 menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan tepat waktu, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, Pasal 5 menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dapat dicapai melalui sistem yang efektif dan efisien.

Digitalisasi arsip ini bukan sekadar perubahan teknis, tetapi merupakan bagian dari pelaksanaan kewajiban hukum dan bentuk nyata adaptasi terhadap ekspektasi publik yang semakin tinggi terhadap keterbukaan informasi. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak akses informasi publik, sistem ini memberikan ruang partisipasi yang lebih luas serta membangun kepercayaan terhadap institusi peradilan. Hal ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mendukung hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang relevan dan akurat dari lembaga negara.

Namun, di balik keberhasilan dan manfaat yang dirasakan, terdapat pula tantangan eksternal dan internal yang harus dihadapi oleh Pengadilan Negeri Padang. Salah satu ancaman yang krusial adalah risiko kehilangan data akibat gangguan sistem atau kesalahan teknis. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan dalam Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Arsip Nasional Republik Indonesia, yang mengatur struktur dan fungsi kelembagaan ANRI dalam rangka mendukung pengelolaan arsip secara efektif dan efisien.

Tanpa sistem pencadangan yang baik dan infrastruktur teknologi yang merata, data penting dapat terancam hilang atau tidak tersimpan dengan benar. Tantangan lainnya datang dari keterbatasan sumber daya manusia, terutama dalam hal penguasaan teknologi dan pengelolaan arsip digital. Masih banyak pegawai yang belum memiliki keterampilan teknis yang memadai, sehingga berisiko menyebabkan kesalahan input, keterlambatan pemrosesan data, dan ketidaksesuaian informasi. Hal ini sesuai dengan pendapat (Azim et al., 2018) yang menjelaskan bahwa sumber daya manusia dalam pengelolaan arsip digital, termasuk pembagian tugas yang jelas dan pelatihan yang memadai untuk memastikan bahwa sistem pengelolaan arsip dapat berfungsi dengan baik. Kurangnya sumber daya manusia dapat mengakibatkan pengelolaan arsip yang tidak terorganisir, serta kesulitan dalam akses dan pembaruan arsip digital.

Selain itu, ancaman terhadap keamanan dan kerahasiaan data juga menjadi perhatian utama, mengingat bahwa Pengadilan Negeri Padang merupakan instansi pemerintah yang harus menjaga kerahasiaan terhadap arsipnya maka keamanan data dan arsip menjadi prioritas utama. Apabila arsip tersebut sempat hilang atau bocor, maka dapat disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, sehingga dapat berefek negatif ke masyarakat dan merusak reputasi instansi. Oleh karena itu, sesuai dengan Peraturan Kepala Arsip Nasional RI No 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Arsip Digital, Pengadilan Negeri Padang harus terus meningkatkan keamanan dan pengawasan terhadap sistem Web PTSP Plus untuk memastikan bahwa data dan arsip yang ada tetap aman dan terjaga kerahasiaannya.

Web PTSP Plus sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya inovasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan adanya sistem yang terintegrasi dan aman, instansi pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan tepat, serta menjaga kerahasiaan dan keamanan data. Oleh karena itu, Pengadilan Negeri Padang harus terus berkomitmen untuk meningkatkan keamanan dan pengawasan terhadap sistem Web PTSP Plus, agar dapat memberikan layanan yang optimal dan terpercaya kepada masyarakat.

Untuk menjawab tantangan tersebut, langkah-langkah strategis perlu diambil, termasuk penambahan jumlah tenaga ahli di bidang pengelolaan arsip digital, penguatan sistem keamanan informasi, serta peningkatan pemahaman dan kesadaran pegawai terhadap pentingnya tata kelola data yang baik. Hal ini sejalan dengan pendapat dari (Mujaya (2024), keberhasilan pengelolaan arsip digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem tetapi juga oleh kesiapan institusi dalam merespons peluang dan mengantisipasi risiko secara tepat. Penguatan kapasitas internal lembaga menjadi kunci dalam menciptakan tata kelola administrasi peradilan yang modern, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat di era digital ini. Oleh karena itu, kombinasi antara pemanfaatan teknologi, dukungan regulasi, dan kesiapan kelembagaan merupakan fondasi utama untuk mencapai efisiensi kerja pegawai dan peningkatan layanan publik yang berkelanjutan di Pengadilan Negeri Padang.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan Web PTSP Plus dalam pengelolaan arsip digital di Pengadilan Negeri Padang Kelas IA telah menunjukkan efektivitas yang cukup tinggi dalam mempercepat dan mempermudah proses penginputan, dan pengelolaan arsip. Sistem ini mendukung kinerja pegawai secara signifikan dengan menyediakan akses informasi yang cepat, akurat, dan relevan. Selain itu, keterbatasan akses bagi masyarakat umum melalui perangkat mobile juga menjadi tantangan tersendiri dalam menciptakan keterbukaan informasi publik.

Oleh karena itu, disarankan agar Pimpinan Pengadilan Negeri Padang Kelas IA melakukan peningkatan infrastruktur jaringan dan perangkat teknologi untuk menjamin kestabilan sistem, khususnya saat terjadi lonjakan akses atau beban kerja tinggi. Tim pengembang Web PTSP Plus juga perlu memperluas fitur sistem agar dapat diakses secara terbatas oleh masyarakat melalui perangkat mobile, tanpa mengorbankan aspek keamanan data internal.

Selain itu, pembaruan sistem sebaiknya dilakukan secara berkala untuk menghindari risiko teknis dan memastikan sistem tetap responsif terhadap kebutuhan pengguna. Bagi bagian umum dan pramubhakti sebagai pengguna utama sistem, perlu disediakan pelatihan teknis secara berkala agar mereka mampu mengatasi kendala ringan secara mandiri dan mengoptimalkan penggunaan fitur sistem. Melalui upaya perbaikan yang berkelanjutan, Web PTSP Plus diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan ramah pengguna, serta mendukung transformasi pelayanan publik di lingkungan peradilan secara menyeluruh.

## Daftar Pustaka

- Agung. (2021). *Era Baru Peradilan Berbasis Teknologi Informasi*.
- Alhibarsyah, A. (2018). Efektifitas Sistem Informasi Manajemen Bagi Pengguna Internal (Studi Kasus Pada PT Bank Lampung). *Industrika: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2(2). <https://doi.org/10.37090/indstrk.v2i2.94>
- Anam, C., Susanto, H., Yanto, D., & R.G., F. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Desa (Simpelmase) Berbasis Web. *JEECOM Journal of Electrical Engineering and Computer*, 5(2), 310–318. <https://doi.org/10.33650/jeecom.v5i2.6966>
- Asep Saepudin, I. R. (2024). *Dampak Penerapan Digitalisasi Arsip Desa Cibogo Kab. Subang Terhadap Kegiatan Pelayanan Masyarakat Asep Saepudin \*1 , Ilpan Rusilpan #2*. 17(2), 108–117.
- Azim, N. A. M., Yatin, S. F. M., Jensonray, R. C. A., & Ayub@Mansor, S. (2018). Digitization of Records and Archives: Issues and Concerns. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(9), 170–178. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i9/4582>

- Darby, M. (2018). *Planning the business case for an Information Security Management System*.
- Davenport, T. H. (2020). Process innovation: reengineering work through information technology. *Academia*.  
[https://doi.org/https://www.academia.edu/3284109/Process\\_innovation\\_reengineering\\_work\\_through\\_information\\_technology](https://doi.org/https://www.academia.edu/3284109/Process_innovation_reengineering_work_through_information_technology)
- Fathurrohman. (2023). Pengaruh Pengelolaan Arsip Dinamis Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Efektifitas Kerja Pegawai. *Universitas Gadjah Mada ARSIP*.  
[https://doi.org/https://arsip.ugm.ac.id/2023/04/28/pengaruh-pengelolaan-arsip-dinamis-berbasis-teknologi-informasi-terhadap-kualitas-pelayanan-dan-efektifitas-kerja-pegawai/?utm\\_source=chatgpt.com](https://doi.org/https://arsip.ugm.ac.id/2023/04/28/pengaruh-pengelolaan-arsip-dinamis-berbasis-teknologi-informasi-terhadap-kualitas-pelayanan-dan-efektifitas-kerja-pegawai/?utm_source=chatgpt.com)
- Fauziah. (2024). *Multikultura PENGELOLAAN ARSIP DIGITAL PRIBADI: STUDI KASUS*. 3(4).  
<https://doi.org/10.7454/multikultura.v3i4.1069>
- Halik, A. (2014). Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU). *Jurnal Bina Praja*, 06(01), 41–50.  
<https://doi.org/10.21787/jbp.06.2014.41-50>
- Iffa Nur Fahmi, Anwar Alaydrus, B. (2020). Studi Tentang Pengelolaan Kearsipan Dalam Menunjang Pelayanan Publik. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1565–1578. [ejournal.ipfisisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ipfisisip-unmul.ac.id)
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Manajemen Information System: Managing the Digital Firm*. In *New Jersey: Prentice Hall*.
- Madyatmadja, E. D., Kusumawati, L., Jamil, S. P., Kusumawardhana, W., Informasi, S., & Nusantara, U. B. (2021). Infotech: journal of technology information. *Raden Ario Damar*, 7(1), 55–62.
- Mujaya. (2024). *The Role of Digital Solutions in Enhancing Organizational Efficiency*. 25(4), 764–774. <https://doi.org/10.24818/RMCI.2024.4.764>
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of information and system quality: An empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 199–235. <https://doi.org/10.1080/07421222.2005.11045823>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Pratama. (2024). *PENGEMBANGAN SISTEM ARSIP DIGITAL BERBASIS WEBSITE DENGAN FRAMEWORK LARAVEL UNTUK EFISIENSI PENYIMPANAN WEBSITE-BASED DIGITAL ARCHIVING SYSTEM DEVELOPMENT WITH LARAVEL FRAMEWORK FOR STORAGE EFFICIENCY AND DATA SECURITY*. 3(2), 9–12.
- Priatna, Y. (2021). Peran Pengelolaan Arsip Digital Universitas Muhammadiyah Ponorogo Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Administrasi Universitas. *Jurnal Pustaka Budaya*, 8(2), 64–73.  
<https://doi.org/10.31849/pb.v8i2.6420>
- Ramadhan, R. (2023). *Pengelolaan Perpustakaan Digital Provinsi Jawa Barat*. 10(1).
- Saputra, D., Saputri, W. H., & Akbar, F. (2021). Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Berbasis Web Pada Kantor Urusan Agama Sungai Raya. *INSANtek*, 2(2), 63–68.  
<https://doi.org/10.31294/instk.v2i2.925>

- Sudiar, N., Idayanti, I., & Rosman H, R. H. (2020). Perancangan Repositori Arsip Digital Istana Siak. *Jurnal Pustaka Budaya*, 7(1), 26–32. <https://doi.org/10.31849/pb.v7i1.3394>
- Turban, E. (2015). Information Technology for Management: Digital Strategies for Insight, Action, and Sustainable Performance. *Wiley Publishing*, 1118897781, 504. <https://doi.org/https://dl.acm.org/doi/abs/10.5555/2842941>
- Wicaksono, H. N., Utami, S., & Witcahyo, E. (2016). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Menggunakan Pendekatan Updated D & M Is Success Model Di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember ( The Succeeded Analysis of Management Information System by Updated D & M IS Success Model Approached at The Kaliwat. *Repository.Unej.Ac.Id*. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/83609>
- Wijaya, S. C., Mahendra, A. A., Hamdan, T. N., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024). *Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk Pemerintah Daerah*. 3(1), 40–51.
- Yanto, H. (2022). Implementasi Sistem Kearsipan Elektronik Guna Meningkatkan Mutu Pendidikan Tinggi. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 1(2), 120–125. <https://doi.org/10.47233/jppie.v2i1.724>