

## Inovasi Digitalisasi Arsip: Studi Kasus E-Arsip di DPMPTSP Kota Surabaya

Fatimah Cindy Ambarsari<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, JL. Raya Rungkut Madya, Gunung Anyar, Surabaya, 60294, Indonesia.

E-mail: [cindyambarsarii@gmail.com](mailto:cindyambarsarii@gmail.com)

\* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4502>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 18 Dec 2025

Revised: 24 Dec 2025

Accepted: 30 Dec 2025

#### Kata Kunci:

E-Arsip, Difusi Inovasi, Pengelolaan Arsip, Pelayanan Publik, DPMPTSP.

#### Keywords:

E-Archive, Diffusion Of Innovations, Archive Management, Public Service, DPMPTSP.



### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi e-arsip aktif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya dengan menggunakan Teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara semi-terstruktur terhadap pegawai yang terlibat langsung dalam pengelolaan arsip. Analisis difokuskan pada lima atribut inovasi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-arsip memberikan keuntungan relatif terutama dalam efisiensi biaya, integrasi dengan e-surat, serta kemudahan temu balik arsip, meskipun belum berdampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi kerja. Dari aspek kesesuaian, e-arsip dinilai kompatibel dengan regulasi kearsipan, alur kerja, dan kemampuan pegawai. Kompleksitas sistem lebih dipengaruhi oleh kendala teknis dan keterbatasan akun, bukan oleh kemampuan pengguna. Tahap uji coba melalui pelatihan awal membantu pegawai memahami sistem dan mengurangi risiko kesalahan. Sementara itu, manfaat e-arsip lebih mudah diamati oleh pengguna internal dibandingkan masyarakat secara langsung. Penelitian ini menyimpulkan bahwa e-arsip telah diterima dengan cukup baik sebagai inovasi internal, namun masih memerlukan penyempurnaan teknis dan manajerial agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih optimal.

*This study aims to analyze the implementation of active electronic archiving (e-archive) innovation at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Surabaya City using Everett M. Rogers' Diffusion of Innovations Theory. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through observation and semi-structured interviews with employees directly involved in archive management. The analysis focuses on five innovation attributes: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The findings indicate that the e-archive system provides relative advantages in terms of cost efficiency, integration with the e-letter system, and ease of archive retrieval, although it has not significantly improved work efficiency. In terms of compatibility, the system aligns well with archival regulations, work processes, and employee capabilities. The complexity of the system is mainly related to technical constraints and limited user accounts rather than user competence. Trialability through initial training enables users to understand the system and reduces the risk of errors. Meanwhile, the observability of the e-archive benefits is more evident internally among employees than externally to the public. This study concludes that the e-archive has been reasonably well accepted as an internal innovation, yet further technical and managerial improvements are required to optimize its benefits..*



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

**How to Cite:** Fatimah Cindy Ambarsari, et al (2025). Inovasi Digitalisasi Arsip: Studi Kasus E-Arsip di DPMPTSP Kota Surabaya, 4(3). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4502>

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola administrasi publik, termasuk dalam bidang kearsipan. Arsip tidak lagi dipahami semata-mata sebagai dokumen statis yang disimpan, tetapi sebagai sumber informasi strategis yang berperan dalam mendukung akuntabilitas organisasi, pengambilan keputusan, serta penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks instansi pemerintah, pengelolaan arsip yang tertib, aman, dan mudah diakses menjadi kebutuhan yang semakin penting seiring dengan meningkatnya kompleksitas layanan dan tuntutan transparansi. Pengelolaan arsip secara konvensional memiliki sejumlah keterbatasan, seperti ketergantungan pada ruang penyimpanan fisik, risiko kerusakan dokumen, serta keterbatasan dalam proses temu balik arsip. Oleh karena itu, digitalisasi arsip melalui penerapan sistem arsip elektronik (e-arsip) dipandang sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan arsip. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan arsip disimpan secara terpusat, mudah ditelusuri, serta lebih terjamin keamanannya. Secara konseptual, pengelolaan arsip dinamis mencakup beberapa tahapan yang saling berkaitan. Muhidin dan Winata (2016) menjelaskan bahwa pengelolaan arsip dinamis meliputi tahap penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan arsip. Keberhasilan pengelolaan arsip sangat ditentukan oleh keterpaduan antar tahapan tersebut. Selain itu, Sugiarto dan Wahyono (2015) menekankan bahwa sistem penyimpanan arsip bertujuan untuk memudahkan penyimpanan dan penemuan kembali arsip secara cepat dan tepat, melalui penerapan sistem tertentu seperti abjad, nomor, subjek, kronologis, geografis, maupun warna. Prinsip-prinsip tersebut tetap relevan untuk diterapkan, baik pada pengelolaan arsip manual maupun digital.

Namun demikian, penerapan e-arsip tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis sistem, tetapi juga dengan proses adopsi inovasi dalam organisasi. Everett M. Rogers (2003). Rogers melalui teori difusi inovasi, menyatakan bahwa keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh sejumlah atribut, antara lain keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian dengan kebutuhan pengguna (*compatibility*), tingkat kompleksitas (*complexity*), kemudahan untuk diuji coba (*trialability*), serta sejauh mana manfaat inovasi dapat diamati (*observability*). Teori ini memberikan kerangka konseptual untuk memahami bagaimana suatu sistem baru, termasuk e-arsip, diterima dan digunakan dalam lingkungan organisasi. Dalam konteks instansi pemerintah, penerapan e-arsip menjadi bagian dari upaya modernisasi administrasi yang sejalan dengan kebijakan nasional di bidang kearsipan. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan arsip guna menjamin keamanan, keutuhan, dan kemudahan akses arsip. Oleh karena itu, kajian mengenai pengelolaan e-arsip menjadi relevan untuk memahami sejauh mana sistem digital tersebut diterapkan sesuai dengan prinsip-prinsip kearsipan dan teori inovasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji pengelolaan e-arsip aktif pada instansi pemerintah dengan meninjau kesesuaiannya terhadap tahapan pengelolaan arsip dinamis serta atribut difusi inovasi. Kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman konseptual mengenai penerapan e-arsip sebagai inovasi administrasi, sekaligus menjadi referensi bagi pengembangan pengelolaan arsip digital di lingkungan pemerintahan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji adaptasi pegawai terhadap inovasi pengelolaan e-arsip aktif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Penelitian dilaksanakan selama empat bulan dan berlokasi di lingkungan kerja DPMPTSP Kota Surabaya. Subjek penelitian adalah pegawai yang terlibat langsung dalam pengelolaan arsip, yang dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan mereka dalam penggunaan sistem e-arsip. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pengelolaan arsip dan penggunaan sistem e-arsip, serta wawancara semi-terstruktur dengan pegawai terkait guna memperoleh informasi mengenai pengalaman, pemahaman, dan kendala dalam penerapan e-arsip aktif. Instrumen penelitian yang digunakan berupa pedoman observasi dan pedoman wawancara yang disesuaikan dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif dengan cara mengelompokkan dan menginterpretasikan data hasil observasi dan wawancara untuk memahami pola penerapan e-arsip, tingkat adaptasi pegawai, serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Hasil analisis

kemudian digunakan untuk memberikan gambaran mengenai implementasi inovasi pengelolaan e-arsip aktif di DPMPTSP Kota Surabaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Hasil*

#### **Relative Advantage**

Berdasarkan hasil wawancara, dari sisi efisiensi kerja, penerapan e-arsip dinilai belum menunjukkan perbedaan yang signifikan dibandingkan dengan pengelolaan arsip manual. Hal ini disebabkan oleh adanya target kinerja yang telah ditetapkan, yaitu jumlah arsip yang harus diselesaikan setiap bulan. Dengan adanya target tersebut, baik sistem manual maupun e-arsip menghasilkan tingkat produktivitas yang relatif sama, sehingga penerapan e-arsip belum secara langsung meningkatkan efisiensi kerja pegawai.

Terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan, e-arsip dinilai memiliki potensi untuk mempermudah proses pencarian arsip, namun efektivitasnya sangat bergantung pada ketelitian pembuat arsip. Pegawai menyampaikan bahwa dalam pengelompokan surat, khususnya surat masuk dengan kategori undangan, sering terdapat variasi jenis undangan, seperti undangan rapat, undangan acara, maupun undangan koordinasi, yang memiliki kesamaan kategori tetapi berbeda konteks, lokasi, dan waktu. Apabila perihal atau judul arsip dituliskan secara lengkap dan jelas oleh pembuat arsip, maka proses penelusuran arsip dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Sebaliknya, penulisan perihal yang tidak lengkap berpotensi menyulitkan pencarian arsip meskipun telah menggunakan sistem digital.

Dari sisi efisiensi biaya, penerapan e-arsip dinilai memberikan keuntungan yang cukup signifikan. Penggunaan arsip elektronik mampu mengurangi kebutuhan kertas, tinta, serta perlengkapan arsip fisik lainnya. Selain itu, sistem digital juga dinilai lebih hemat tenaga karena proses penyimpanan dan pencarian arsip tidak lagi memerlukan aktivitas fisik yang berlebihan. Namun demikian, kemudahan pencarian arsip tetap sangat bergantung pada kualitas input data yang dilakukan oleh pengguna sistem.

Temuan ini menunjukkan bahwa keuntungan relatif e-arsip terutama terletak pada efisiensi biaya dan potensi kemudahan akses arsip. Akan tetapi, keunggulan tersebut belum sepenuhnya berdampak pada peningkatan efisiensi kerja dan pelayanan secara optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, khususnya dalam ketelitian penginputan dan pengelolaan arsip.

#### **Compatibility**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, penerapan e-arsip dinilai memiliki tingkat *compatibility* yang cukup baik dengan kebutuhan dan kondisi kerja di lingkungan instansi. Pegawai cenderung memilih penggunaan e-arsip karena sistem tersebut terintegrasi langsung dengan e-surat, sehingga proses pengelolaan arsip menjadi lebih selaras dengan alur kerja administrasi yang sudah berjalan secara digital.

Dari sisi regulasi dan prosedur, tidak ditemukan kendala terkait standar operasional prosedur (SOP). Pengelolaan arsip di lingkungan instansi mengacu pada pedoman yang ditetapkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Meskipun terdapat SOP yang disusun oleh dinas kearsipan daerah, SOP tersebut telah disesuaikan dengan ketentuan ANRI sehingga tidak menimbulkan perbedaan kebijakan yang menghambat penerapan e-arsip. Hal ini menunjukkan bahwa sistem e-arsip telah kompatibel dengan kerangka regulasi kearsipan yang berlaku.

Terkait dukungan terhadap jenis dokumen, e-arsip dinilai mampu mengakomodasi berbagai bentuk arsip yang dihasilkan oleh instansi. Tidak terdapat pembatasan khusus mengenai ukuran atau jenis dokumen, dengan ketentuan bahwa seluruh dokumen harus dikonversi ke dalam format digital, khususnya PDF, termasuk dokumen berupa foto. Ketentuan tersebut tidak dianggap sebagai hambatan karena masih sesuai dengan praktik kerja pegawai.

Dari aspek sumber daya manusia, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan e-arsip dinilai tidak dipengaruhi oleh faktor usia. Pemerintah menyediakan pelatihan bagi pegawai yang bertugas mengelola arsip, sehingga baik pegawai muda maupun pegawai senior dapat menyesuaikan diri dengan penggunaan sistem e-arsip. Hal ini menunjukkan bahwa e-arsip memiliki tingkat kesesuaian yang baik dengan kemampuan pengguna. Selain itu, e-arsip juga dinilai mendukung peningkatan pelayanan publik, terutama dalam hal kecepatan temu balik arsip. Namun, aspek transparansi informasi tetap bergantung pada klasifikasi arsip. Arsip yang bersifat umum, seperti surat edaran atau peraturan baru yang berkaitan

dengan pelayanan, akan dipublikasikan melalui media sosial resmi instansi. Sementara itu, arsip yang bersifat rahasia tetap dikelola secara terbatas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, penerapan e-arsip dinilai kompatibel dengan prinsip pelayanan publik sekaligus tetap memperhatikan aspek kerahasiaan informasi.

### **Complexity**

Berdasarkan hasil wawancara, tingkat *complexity* dalam penerapan e-arsip di DPMPTSP tidak terutama berasal dari kemampuan pegawai, melainkan lebih pada aspek teknis dan pengelolaan sistem. Secara umum, pegawai tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam mengoperasikan e-arsip karena telah difasilitasi pelatihan secara resmi. Pelatihan tersebut diselenggarakan oleh pihak pusat dan bersifat wajib bagi pegawai yang bertanggung jawab dalam pengelolaan arsip. Dalam pelaksanaannya, pegawai diundang untuk membawa perangkat masing-masing dan diberikan pembelajaran dari tahap awal hingga teknis pengarsipan secara rinci, serta diberikan ruang untuk bertanya apabila terdapat kendala pemahaman.

Dari sisi tampilan sistem, e-arsip dinilai memiliki antarmuka awal yang sederhana dan mudah dipahami. Namun, kompleksitas mulai dirasakan pada tahap penginputan arsip, karena pengguna harus mengisi berbagai format dan elemen pengarsipan, seperti indeks dan metadata arsip, yang memerlukan ketelitian. Bagi pengguna baru, kondisi ini berpotensi menimbulkan kebingungan. Meskipun demikian, keberadaan pelatihan yang memadai dinilai mampu mengurangi tingkat kesulitan tersebut, sehingga pengguna yang telah mengikuti pelatihan tidak lagi mengalami hambatan yang signifikan.

Kendala lain yang berkaitan dengan kompleksitas sistem adalah keterbatasan akun pengguna. Saat ini, DPMPTSP hanya memiliki satu akun e-arsip, padahal idealnya setiap bidang memiliki akun masing-masing. Kondisi ini menyebabkan akses pengelolaan arsip hanya dapat dilakukan oleh satu orang, sehingga berpotensi menimbulkan ketergantungan pada satu pengguna serta menghambat fleksibilitas pengelolaan arsip antar bidang.

Selain itu, pegawai juga mengemukakan adanya kendala teknis dalam penggunaan sistem, seperti ketidaksesuaian tanggal penginputan arsip yang masih bersifat acak atau terpecah, serta kejadian di mana arsip tidak tersimpan meskipun telah dilakukan proses penyimpanan. Di samping itu, sistem e-arsip juga terkadang tidak dapat diakses karena sedang dalam proses pemeliharaan (*maintenance*), meskipun frekuensi kendala tersebut tergolong jarang.

Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat *complexity* e-arsip lebih dipengaruhi oleh faktor teknis sistem dan pengaturan akses, bukan oleh keterbatasan kompetensi pengguna. Dengan dukungan pelatihan yang berkelanjutan serta perbaikan pada aspek teknis dan manajemen akun, kompleksitas penggunaan e-arsip berpotensi untuk diminimalkan.

### **Trialability**

Berdasarkan hasil wawancara, penerapan e-arsip di DPMPTSP memiliki tingkat *trialability* yang cukup memadai. Pada tahap awal penerapan, uji coba sistem dilakukan dengan melibatkan dua orang pegawai yang bertanggung jawab dalam pengelolaan arsip. Uji coba tersebut dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan pelatihan, sehingga pegawai dapat langsung mempraktikkan penggunaan e-arsip dalam kondisi yang terkontrol.

Fasilitas uji coba (*free trial*) pada e-arsip diberikan pada saat pelatihan berlangsung. Dalam tahap ini, pegawai diberikan kesempatan untuk mencoba seluruh fitur pengarsipan tanpa kekhawatiran terhadap risiko kehilangan arsip. Pegawai menyampaikan bahwa apabila terjadi kesalahan, seperti arsip terhapus atau tidak tersimpan, dokumen masih dapat diinput ulang karena surat telah tersimpan dan *backup* di sistem e-surat. Kondisi ini menurunkan tingkat risiko dalam proses uji coba dan memberikan rasa aman bagi pengguna.

Keberadaan tahap uji coba tersebut dinilai membantu pegawai dalam memahami alur kerja sistem e-arsip sebelum diterapkan secara penuh. Melalui praktik langsung selama pelatihan, pegawai menjadi lebih familiar dengan fitur dan mekanisme pengarsipan digital. Hal ini menunjukkan bahwa kesempatan untuk melakukan uji coba berperan penting dalam meningkatkan kesiapan dan kepercayaan pegawai dalam menggunakan e-arsip.

Dengan demikian, *trialability* pada e-arsip memberikan kontribusi positif terhadap proses adopsi sistem. Meskipun uji coba hanya melibatkan jumlah pegawai yang terbatas, pengalaman praktik langsung selama pelatihan dinilai cukup efektif dalam mempermudah proses transisi dari pengelolaan arsip manual ke arsip elektronik.

### **Observability**

Berdasarkan hasil wawancara, manfaat penerapan e-arsip pada dasarnya dapat dirasakan dan diamati secara langsung oleh pegawai yang terlibat dalam pengelolaan arsip. Salah satu manfaat yang paling terlihat adalah fleksibilitas kerja, di mana pegawai dapat melakukan pengelolaan arsip tanpa harus berada di satu tempat atau menggunakan satu perangkat tertentu. Hal ini dimungkinkan karena sistem e-arsip telah terintegrasi dengan e-surat, sehingga dokumen masuk dapat langsung diarsipkan secara digital tanpa perlu melalui proses pemindaian ulang. Namun demikian, dari sisi pimpinan, tidak terdapat mekanisme pemantauan khusus terhadap penggunaan e-arsip. Proses pengelolaan arsip tidak memerlukan persetujuan langsung dari pimpinan karena pengawasan sistem lebih banyak dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai instansi yang berwenang di bidang kearsipan. Kondisi ini menunjukkan bahwa hasil penerapan e-arsip lebih mudah diamati oleh pengguna langsung, yaitu pegawai pengelola arsip, dibandingkan oleh pihak pimpinan.

Terkait dengan bukti peningkatan kinerja atau pelayanan, terdapat indikator seperti indeks kepuasan pelayanan. Namun demikian, pegawai menilai bahwa indikator tersebut tidak sepenuhnya mencerminkan dampak penerapan e-arsip, karena kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor lain dan tidak hanya bergantung pada sistem pengarsipan. Selain itu, e-arsip merupakan sistem internal instansi, sehingga hasil penerapannya tidak secara langsung terlihat oleh masyarakat.

Meskipun demikian, pada arsip yang bersifat umum, seperti surat edaran atau informasi pembaruan kebijakan pelayanan, hasil pengelolaan arsip tetap dapat diamati oleh masyarakat. Informasi tersebut dipublikasikan melalui media sosial resmi instansi sebagai bentuk keterbukaan informasi. Dengan demikian, *observability* e-arsip lebih menonjol pada lingkup internal organisasi, sementara dampaknya bagi masyarakat bersifat tidak langsung dan bergantung pada jenis arsip yang dikelola.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil pembahasan lima atribut inovasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-arsip di DPMPTSP belum sepenuhnya memberikan manfaat yang optimal, meskipun telah menunjukkan sejumlah kemajuan dalam pengelolaan arsip secara digital. Penerapan e-arsip masih menghadapi beberapa kendala yang menyebabkan keunggulan sistem belum dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Dari aspek *relative advantage*, e-arsip belum mampu meningkatkan efisiensi kerja pegawai secara signifikan dibandingkan dengan sistem arsip manual. Hal ini disebabkan oleh adanya target penyelesaian arsip bulanan yang membuat beban dan pola kerja pegawai relatif sama, terlepas dari sistem yang digunakan. Selain itu, kemudahan pencarian arsip melalui e-arsip juga belum sepenuhnya dirasakan karena masih terdapat permasalahan dalam penulisan perihal dan pengelompokan arsip yang kurang rinci. Akibatnya, meskipun sistem telah berbasis digital, proses temu balik arsip tetap membutuhkan waktu tambahan. Namun demikian, e-arsip memberikan keuntungan nyata dalam efisiensi biaya karena mampu mengurangi penggunaan kertas, tinta, dan perlengkapan arsip fisik lainnya.

Pada aspek *compatibility*, e-arsip dinilai telah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi kerja instansi, baik dari sisi alur kerja, regulasi, maupun kemampuan sumber daya manusia. Integrasi e-arsip dengan e-surat serta kesesuaiannya dengan pedoman ANRI menunjukkan bahwa sistem ini tidak bertentangan dengan kebijakan yang berlaku. Meskipun demikian, kesesuaian tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan optimalisasi pemanfaatan sistem dalam praktik sehari-hari, khususnya dalam menjaga konsistensi dan kualitas input arsip oleh pegawai.

Dilihat dari aspek *complexity*, permasalahan utama penerapan e-arsip tidak terletak pada kemampuan pegawai, melainkan pada aspek teknis sistem dan pengelolaan akses. Keterbatasan jumlah akun pengguna menyebabkan pengelolaan arsip hanya bergantung pada satu orang, sehingga berpotensi menimbulkan hambatan koordinasi antarbidang. Selain itu, kendala teknis seperti data arsip yang tidak tersimpan, ketidakteraturan tanggal penginputan, serta gangguan akses saat sistem mengalami pemeliharaan turut menambah tingkat kompleksitas penggunaan e-arsip.

Pada aspek *trialability*, e-arsip telah memberikan kesempatan uji coba yang cukup baik melalui pelatihan dan praktik langsung. Namun, uji coba yang hanya melibatkan jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan pemahaman sistem belum merata di seluruh bidang. Kondisi ini berpengaruh pada tingkat ketergantungan terhadap pegawai tertentu dalam pengelolaan arsip setelah sistem diterapkan.

Sementara itu, dari aspek *observability*, manfaat penerapan e-arsip lebih banyak dirasakan oleh pegawai pengelola arsip dan belum terlihat secara jelas oleh pimpinan maupun masyarakat. Hal ini

terjadi karena e-arsip merupakan sistem internal dan tidak disertai dengan mekanisme pemantauan khusus dari pimpinan. Selain itu, indikator kinerja pelayanan yang ada belum secara spesifik mengukur dampak penerapan e-arsip, sehingga hasil penerapannya sulit diamati secara kuantitatif.

Secara keseluruhan, penerapan e-arsip di DPMPTSP dapat dikatakan belum optimal. Keberhasilan sistem masih dibatasi oleh faktor ketelitian sumber daya manusia, keterbatasan akses pengguna, serta kendala teknis sistem. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pengelolaan sistem, pemerataan akses akun e-arsip antarbidang, serta penguatan pengawasan dan evaluasi agar penerapan e-arsip benar-benar mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi efisiensi kerja dan kualitas pelayanan publik.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis menggunakan atribut inovasi dalam Teori Difusi Inovasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-arsip di DPMPTSP telah menunjukkan adanya manfaat dan potensi dalam mendukung pengelolaan arsip secara digital, meskipun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Dari aspek *relative advantage*, e-arsip memberikan keuntungan berupa kemudahan integrasi dengan e-surat, efisiensi biaya, serta fleksibilitas dalam penyimpanan dan temu balik arsip. Namun, keunggulan tersebut belum sepenuhnya berdampak pada peningkatan efisiensi kerja karena adanya target kinerja yang membuat produktivitas relatif sama dengan pengelolaan arsip manual.

Dari sisi *compatibility*, e-arsip dinilai memiliki tingkat kesesuaian yang baik dengan alur kerja, regulasi kearsipan, kemampuan pegawai, serta prinsip pelayanan publik. Sistem ini telah menyesuaikan dengan ketentuan ANRI dan didukung oleh pelatihan bagi pegawai, sehingga dapat digunakan oleh berbagai kelompok usia dan latar belakang. Selain itu, e-arsip mendukung percepatan pelayanan melalui kemudahan temu balik arsip, dengan tetap memperhatikan klasifikasi arsip dan aspek kerahasiaan informasi.

Pada aspek *complexity*, tingkat kesulitan penggunaan e-arsip lebih banyak disebabkan oleh faktor teknis dan pengelolaan sistem, seperti keterbatasan akun pengguna, detail format penginputan arsip, serta kendala teknis yang bersifat insidental. Kendala tersebut tidak berkaitan langsung dengan kemampuan pegawai, karena pelatihan yang difasilitasi telah membantu pengguna memahami sistem secara menyeluruh.

Aspek *trialability* menunjukkan bahwa e-arsip telah menyediakan kesempatan uji coba yang cukup melalui pelatihan awal. Risiko kesalahan selama uji coba dinilai rendah karena adanya sistem cadangan pada e-surat, sehingga pegawai dapat mencoba sistem tanpa kekhawatiran kehilangan arsip. Tahap uji coba ini berperan penting dalam meningkatkan pemahaman dan kesiapan pegawai dalam mengadopsi e-arsip.

Sementara itu, dari sisi *observability*, manfaat e-arsip lebih mudah diamati oleh pegawai sebagai pengguna internal, terutama dalam hal fleksibilitas kerja dan kemudahan pengelolaan arsip. Dampak e-arsip terhadap masyarakat bersifat tidak langsung, mengingat sistem ini digunakan secara internal. Hasil penerapan e-arsip dapat terlihat oleh publik hanya pada arsip yang bersifat umum dan dipublikasikan melalui media resmi instansi.

Secara keseluruhan, penerapan e-arsip di DPMPTSP dapat dikategorikan sebagai inovasi yang telah diterima dengan cukup baik oleh pengguna internal, namun masih memerlukan penyempurnaan pada aspek teknis dan manajerial agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih optimal dan merata.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya atas izin dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang sekaligus melakukan penelitian. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Mba Arum, selaku pegawai yang bertugas dalam pengelolaan arsip di DPMPTSP Kota Surabaya, atas bantuan, arahan, dan kerja sama yang diberikan selama proses pengumpulan data. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Bapak Agus Widiyarta, selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan masukan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ilmiah ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak

yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

#### **REFERENSI**

- Muhidin, S. A., & Winata, H. (2016). *Manajemen kearsipan*. Pustaka Setia.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2015). *Manajemen kearsipan modern*. Gava Media.
- Muhidin, S. A., Winata, H., & Santoso, B. (2016). *Pengelolaan arsip digital*. *Jurnal Pendidikan Bisnis & Manajemen*, 2(3), 178–183.
- Muntaha, N. G., & Amin, A. (2023). *Difusi inovasi, diseminasi inovasi, serta elemen difusi inovasi*. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5(2). Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai.