

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Arsip merupakan tulang punggung administrasi pemerintahan karena menyimpan bukti transaksi, keputusan, dan data layanan yang diperlukan untuk akuntabilitas. Keberadaan arsip yang rapi memudahkan pengambilan keputusan dan mempercepat proses administrasi di setiap unit kerja. Dalam konteks pelayanan publik, keteraturan kearsipan berkontribusi langsung pada efisiensi dan transparansi. Kelemahan pada pengelolaan arsip sering berdampak pada lambatnya layanan dan keluhan pengguna. Oleh karena itu, penelitian tentang peran arsip dalam administrasi publik menjadi sangat relevan untuk perbaikan birokrasi. Studi sebelumnya menunjukkan keterkaitan kuat antara manajemen arsip yang baik dan peningkatan mutu pelayanan publik. Manajemen kearsipan merupakan komponen penting dari sistem administrasi publik. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menyediakan bukti, tetapi juga berfungsi sebagai dasar untuk proses pengambilan keputusan yang bijaksana dan tepat. Pengawasan arsip yang baik akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik dalam pemerintahan modern. Penelitian menunjukkan bahwa dokumen sejarah adalah sumber informasi utama dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien (Yuanalifianti, 2023).

Dalam sistem pemerintahan modern, komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini didorong oleh aturan hukum yang jelas. Secara yuridis, tata kelola ini merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan lembaga pemerintah melayani hak dasar warga negara secara cepat dan terbuka. Agar informasi layanan tersebut selalu siap dan akurat, pengelolaan dokumen wajib tunduk pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan serta Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012. Regulasi ini menegaskan bahwa arsip bukan sekadar tumpukan kertas bekas, melainkan rekaman sejarah, identitas, dan alat bukti hukum yang sah untuk mengukur kinerja instansi pemerintah (Arsip Nasional Republik

Indonesia, 2012). Secara teoritis, kepatuhan terhadap aturan kearsipan nasional ini sangat penting demi menjamin kepastian hukum masyarakat serta menghindari kelumpuhan birokrasi akibat hilangnya dokumen penting (Kusno, 2022)

Berpijak pada landasan hukum tersebut, kearsipan memiliki tugas strategis untuk meningkatkan layanan publik. Sistem kearsipan yang buruk akan memperlambat pelayanan dan meningkatkan risiko kehilangan data penting, tetapi arsip yang tertata rapi memungkinkan pegawai menemukan dokumen dengan cepat. Studi menunjukkan bahwa pengelolaan arsip yang tidak terorganisir sering menjadi penyebab utama ketidak efektifan birokrasi (Adelia et al., 2025) Arsip penting memiliki konsekuensi hukum yang berkelanjutan, jadi penting untuk menjaga integritas dan keamanannya. Arsip dianggap sebagai bukti sah peristiwa keagamaan yang tidak dapat digantikan dalam KUA. Akibatnya, sistem kearsipan harus memenuhi persyaratan keamanan, keakuratan, dan kemudahan akses. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik akan meningkat jika kebijakan kearsipan yang efektif diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa kearsipan memiliki tujuan strategis dan administratif. Studi menunjukkan bahwa hak sipil masyarakat dilindungi melalui pengelolaan arsip penting yang efektif (Zulpiana et al., 2026).

Dalam praktiknya, kearsipan tidak hanya berfungsi sebagai penyimpanan dokumen, tetapi juga memiliki keterkaitan langsung dengan proses pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada masyarakat. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kecepatan, ketepatan, transparansi, dan kemudahan akses. Dalam konteks administrasi, pelayanan sangat bergantung pada ketersediaan data dan dokumen yang akurat. Oleh karena itu, sistem kearsipan yang baik menjadi fondasi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tanpa dukungan arsip yang tertata, proses pelayanan akan mengalami hambatan. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, integrasi antara manajemen kearsipan dan pelayanan publik sangat diperlukan. Penelitian

menunjukkan adanya hubungan signifikan antara sistem arsip yang baik dan peningkatan mutu pelayanan publik (Faizah et al., 2025).

Hubungan erat antara pengelolaan dokumen dan kepuasan masyarakat ini memperlihatkan bahwa manajemen internal organisasi, termasuk manajemen arsip, memengaruhi kualitas pelayanan. Sulit untuk menemukan dokumen yang dibutuhkan adalah salah satu penyebab pelayanan yang tertunda. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan layanan dipengaruhi secara langsung oleh sistem kearsipan. Adanya sistem arsip yang baik memungkinkan proses pelayanan dilakukan dengan lebih efisien. Selain itu, hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Akibatnya, perbaikan sistem kearsipan harus diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan. Studi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat meningkat secara signifikan dengan pengembangan layanan berbasis arsip digital (Asmarany et al., 2026).

Urgensi pengelolaan dokumen administratif ini menjadi semakin nyata jika kita melihat instansi keagamaan yang bersentuhan langsung dengan siklus hidup masyarakat. Kantor Urusan Agama (KUA) menjalankan layanan penting seperti pencatatan perkawinan, pembinaan wakaf, konsultasi zakat, dan layanan administrasi keagamaan lainnya. Karena jenis layanan tersebut sangat bergantung pada dokumen resmi, manajemen kearsipan menjadi penentu kecepatan dan ketepatan layanan KUA. Jika arsip buku nikah, akta, dan dokumen lain tidak tertata, proses verifikasi dan penerbitan dokumen menjadi terhambat. Kondisi ini berdampak pada kepuasan masyarakat yang membutuhkan layanan cepat dan andal. Dengan demikian, KUA sebagai unit pelayanan memerlukan pengelolaan arsip yang sistematis dan dapat diakses. Beberapa penelitian tentang KUA menunjukkan kebutuhan kuat untuk meningkatkan system kearsipan agar pelayanan lebih responsive (Bangsa et al., 2025).

Selain memiliki dimensi hukum negara, pengelolaan dokumen di instansi keagamaan ini pada hakikatnya memikul nilai spiritual yang tinggi. Dalam konteks Islam, hal ini berkaitan erat dengan amanah terhadap peningkatan pelayanan di KUA. Allah SWT. Berfirman dalam QS. An-Nisa' [4]: 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ ﴾

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَعْظُمُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾ ﴿ (النساء/4: 58) ﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu untuk menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaklah kamu menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” Ayat ini menegaskan pentingnya amanah dan keadilan dalam setiap bentuk pelayanan. Dalam perspektif tafsir klasik, seperti Tafsir Al-Misbah karya Quraish Shihab dan Tafsir Al-Jalalain, amanah dimaknai sebagai segala bentuk tanggung jawab yang harus ditunaikan secara benar, termasuk dalam urusan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Amanah tidak hanya terbatas pada urusan individu, tetapi juga mencakup tanggung jawab institusi dalam memberikan layanan yang adil, transparan, dan dapat dipercaya.

Namun, kendati landasan hukum dan nilai spiritual telah memandu dengan jelas, fenomena yang terjadi di berbagai lembaga pemerintah menunjukkan bahwa pengelolaan arsip masih menjadi masalah lama yang belum terselesaikan dengan baik. Banyak organisasi masih menggunakan sistem manual, yang rentan terhadap kehilangan, kerusakan, dan kesulitan menemukan kembali dokumen. Kondisi ini berdampak langsung pada kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Penumpukan dokumen administratif, seperti akta dan dokumen pernikahan, yang tidak terorganisir di KUA menunjukkan fenomena ini. Hal ini menyebabkan pelayanan yang lebih lambat dan kepuasan masyarakat yang lebih rendah (Faizah et al., 2025). Kurangnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan arsip adalah fenomena tambahan. Di era digital saat ini, masih banyak organisasi yang belum menggunakan sistem arsip elektronik sepenuhnya. Padahal, digitalisasi arsip dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Akibatnya, untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan perbaikan pada sistem manajemen kearsipan (Ariani et al., 2023).

Realitas lapangan di banyak instansi, termasuk KUA, masih menunjukkan penumpukan arsip fisik yang belum tersortir dengan baik. Pengarsipan manual yang panjang rentetan prosesnya sering menyebabkan kesulitan temu kembali dokumen pada saat mendesak. Kekurangan sarana, SDM yang belum terlatih, dan ruang simpan yang terbatas menjadi faktor pemicu permasalahan tersebut. Akibatnya, waktu pelayanan meningkat dan risiko kehilangan atau kerusakan dokumen menjadi nyata. Identifikasi masalah ini penting sebagai dasar intervensi manajerial dan teknis pada kearsipan KUA. Penelitian tentang pengelolaan arsip inaktif dan dinamika pengarsipan di KUA merekam persoalan serupa (Barokah, 2022).

Fenomena yang terjadi di berbagai lembaga pemerintah menunjukkan bahwa pengelolaan arsip masih menjadi masalah lama yang belum terselesaikan dengan baik. Banyak organisasi masih menggunakan sistem manual, yang rentan terhadap kehilangan, kerusakan, dan kesulitan menemukan kembali dokumen. Kondisi ini berdampak langsung pada kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Penumpukan dokumen administratif, seperti akta dan dokumen pernikahan, yang tidak terorganisir di KUA menunjukkan fenomena ini. Hal ini menyebabkan pelayanan yang lebih lambat dan kepuasan masyarakat yang lebih rendah (Faizah et al., 2025).

Kurangnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan arsip adalah fenomena tambahan. Di era digital saat ini, masih banyak organisasi yang belum menggunakan sistem arsip elektronik sepenuhnya. Padahal, digitalisasi arsip dapat meningkatkan efisiensi dan efisiensi pelayanan. Akibatnya, untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan perbaikan pada sistem manajemen kearsipan (Ariani et al., 2023).

Realitas lapangan di banyak instansi, termasuk KUA, masih menunjukkan penumpukan arsip fisik yang belum tersortir dengan baik. Pengarsipan manual yang panjang rentetan prosesnya sering menyebabkan kesulitan temu kembali dokumen pada saat mendesak. Kekurangan sarana, SDM yang belum terlatih, dan ruang simpan yang terbatas menjadi faktor pemicu permasalahan tersebut.

Akibatnya, waktu pelayanan meningkat dan risiko kehilangan atau kerusakan dokumen menjadi nyata. Identifikasi masalah ini penting sebagai dasar intervensi manajerial dan teknis pada kearsipan KUA. Penelitian tentang pengelolaan arsip inaktif dan dinamika pengarsipan di KUA merekam persoalan serupa (Barokah, 2022). Salah satu upaya untuk menanggapi pengelolaan arsip secara manual muncullah digitalisasi kearsipan sebagai solusi yang banyak di anjurkan untuk mengatasi keterbatasan pengarsipan manual.

Sebagai jalan keluar untuk menangani pengelolaan arsip secara manual tersebut, muncul lah digitalisasi kearsipan sebagai solusi yang banyak dianjurkan untuk mengatasi keterbatasan pengarsipan manual. Penerapan sistem informasi kearsipan dapat mempercepat temu kembali dokumen, mengurangi risiko fisik, dan mempermudah layanan daring. Namun, transformasi digital membutuhkan sumber daya, regulasi, dan kapasitas SDM yang memadai agar berjalan efektif. Tidak semua KUA mampu langsung beralih karena hambatan anggaran, infrastruktur, dan pelatihan pegawai. Oleh sebab itu, kajian mengenai kesiapan dan implementasi digitalisasi di unit pelayanan seperti KUA penting dilakukan. Beberapa studi menilai bahwa digitalisasi jika terkelola baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan (Ali et al., 2024).

Kompleksitas tantangan manajemen dokumen dan masa transisi ke sistem digital ini secara nyata tergambar pada objek penelitian ini. Kantor Urusan Agama (KUA) Kejaksaan Kota Cirebon adalah lembaga pemerintah yang sangat penting dalam menyediakan layanan administrasi keagamaan seperti pencatatan pernikahan, rujuk, dan layanan keagamaan lainnya kepada masyarakat. KUA harus mengelola berbagai arsip secara efektif dan terorganisir saat melakukan pekerjaannya. Untuk memastikan pelayanan yang lancar bagi masyarakat, sangat penting untuk memiliki pengelolaan arsip yang optimal.

Namun, upaya mewujudkan tata kelola kearsipan yang ideal tersebut masih membentur realitas operasional di lapangan. Berdasarkan studi pendahuluan secara kualitatif melalui pengamatan langsung dan wawancara dengan petugas, KUA Kejaksaan menghadapi beban kerja administratif yang sangat berat. Sebagai

salah satu instansi penunjang layanan publik, KUA Kejaksan memiliki nilai sejarah tinggi karena menyimpan berkas peristiwa nikah sejak tahun 1920-an, dengan volume pelayanan rutin mencapai 300 hingga 350 pernikahan setiap tahunnya. Fakta kualitatif di lapangan memperlihatkan bahwa tumpukan dokumen fisik dari era tahun 1970 hingga 1980-an berada dalam kondisi rapuh, tinta mulai memudar, serta mengalami kerusakan akibat lembap, banjir masa lalu, dan serangan hama rayap pada musim laron. Guna meminimalisasi risiko kehilangan data sejarah ini, pegawai terpaksa melakukan pencatatan berulang (sistem pencatatan ganda) di berbagai buku besar, mulai dari buku pendaftaran, buku tugas, hingga buku ekspedisi. Ketergantungan terhadap berkas fisik ini diperparah oleh kendala teknologi; implementasi aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Generasi 4 berbasis situs web sering kali mendadak lumpuh akibat gangguan jaringan atau peladen (server) pusat yang down hingga dua hari. Masalah teknis tersebut memaksa petugas menghentikan integrasi data digital dan kembali memakai pencatatan manual demi memastikan pelayanan warga tidak terhenti total.

Dari uraian kenyataan operasional tersebut, terlihat jelas adanya kesenjangan (gap) yang nyata antara kondisi ideal yang diharapkan oleh undang-undang kearsipan dengan realitas yang dihadapi KUA Kejaksan Kota Cirebon. Kesenjangan pertama terletak pada keterbatasan infrastruktur fisik. Status bangunan KUA Kejaksan yang berdiri di atas lahan Hak Guna Bangunan (HGB) milik Pemerintah Daerah membatasi wewenang instansi untuk merenovasi, memperluas, atau membangun ruang penyimpanan arsip khusus yang memenuhi standar keselamatan dokumen. Kesenjangan kedua berada pada aspek sumber daya manusia dan kestabilan teknologi. Tuntutan masyarakat akan pelayanan serba cepat di era modern ini terhambat oleh lambatnya digitalisasi dokumen masa lampau karena KUA tidak memiliki pegawai dengan jabatan fungsional arsiparis. Akibatnya, terjadi ketidakseimbangan di mana teknologi pusat menuntut sistem digital yang cepat, namun fasilitas lokal dan kuantitas SDM di daerah masih terjebak pada pola kerja konvensional.

Untuk menjembatani kesenjangan antara aturan pemerintah dan kendala di lapangan tersebut, sebuah tindakan evaluasi melalui riset empiris menjadi sangat penting. Kajian empiris pada instansi pemerintahan setingkat kecamatan menunjukkan bahwa intervensi manajerial sederhana dapat meningkatkan efektivitas arsip. Contoh tindakan seperti standarisasi penomoran, prosedur penyimpanan, dan pemanfaatan aplikasi sederhana sudah memberi dampak positif. Namun, keberlanjutan perubahan memerlukan dukungan kebijakan, pemeliharaan infrastruktur, serta komitmen pimpinan KUA. Penelitian ini akan mengeksplorasi praktik baik serta hambatan implementatif yang ditemui di KUA Kejaksan. Hasil kajian diharapkan memberi masukan bagi pembuat kebijakan di tingkat kecamatan maupun kabupaten/kota. Riset-riset terkait pengelolaan arsip administrasi membuktikan pentingnya kebijakan dan kapasitas organisasi untuk menjaga mutu layanan (Saputro et al., 2024).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, terdapat beberapa masalah yang menjadi fokus bahasan dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Pengelolaan arsip di KUA Kejaksan Kota Cirebon masih belum tertata optimal sehingga menghambat efektivitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.
2. Minimnya pemanfaatan teknologi atau digitalisasi arsip yang berdampak pada lambatnya layanan dan risiko kehilangan dokumen.
3. Keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dalam pengelolaan arsip, termasuk pemahaman prosedur kearsipan dan pemeliharaan dokumen.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini berfokus dan tidak meluas, Pembatasan masalah di lakukan dengan menekankan :

1. Subjek penelitian berfokus kepada manajemen kearsipan di KUA Kejaksan Kota Cirebon yang berdampak langsung pada percepatan dan ketepatan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

2. Fokus penelitian dibatasi pada pengelolaan arsip fisik dan digital yang terkait langsung dengan pelayanan administrasi seperti pencatatan nikah, akta, dan dokumen keagamaan lainnya.
3. Analisis difokuskan pada praktik pengarsipan, kendala yang dihadapi, dan strategi yang digunakan oleh petugas, tanpa membahas aspek keuangan atau kebijakan anggaran secara mendalam.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen kearsipan di KUA Kejaksaan Kota Cirebon diterapkan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan arsip, baik berbentuk fisik maupun digital, di KUA Kejaksaan Kota Cirebon?
3. Bagaimana Kontribusi dalam meningkatkan kualitas, kecepatan, dan ketepatan pelayanan di KUA Kejaksaan Kota Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan manajemen kearsipan di KUA Kejaksaan Kota Cirebon diterapkan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan arsip fisik dan digital di KUA Kejaksaan Kota Cirebon.
3. Menganalisis kontribusi manajemen kearsipan dalam meningkatkan kualitas, kecepatan, dan ketepatan pelayanan di KUA Kejaksaan Kota Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memperkaya landasan teori manajemen kearsipan dengan memadukan konsep arsip fisik dan digital dalam konteks pelayanan publik. Hasilnya dapat memperdalam pemahaman akademis tentang

bagaimana kearsipan mendukung kualitas layanan di instansi keagamaan. Temuan juga berkontribusi pada perkembangan teori administrasi publik dengan perspektif arsip sebagai aset strategis. Studi ini akan memberi kerangka konseptual bagi penelitian kearsipan di lembaga publik lainnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan oleh KUA Kejaksan sebagai dasar perbaikan sistem pengarsipan agar layanan administrasi menjadi lebih cepat, tertata, dan akurat. KUA dapat merumuskan kebijakan internal terkait penataan arsip fisik dan digital berdasar rekomendasi empiris. Penemuan kendala manajemen arsip membuka peluang untuk pelatihan pegawai KUA dalam penggunaan sistem digital kearsipan. Dengan pengelolaan arsip yang lebih efisien, KUA akan mampu mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam pemrosesan dokumen. Penelitian ini juga dapat mendorong peningkatan infrastruktur kearsipan (lemari arsip, scanner, aplikasi) di KUA Kejaksan. Perbaikan manajemen kearsipan akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi keagamaan.

3. Manfaat Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini membuka peluang penelitian lanjutan terkait digitalisasi arsip di instansi keagamaan lain seperti KUA di kecamatan atau provinsi lain, sehingga dapat dilakukan perbandingan praktik dan hasil. Temuan kendala di KUA Kejaksan bisa menjadi dasar untuk studi intervensi, misalnya pengembangan model sistem e-arsip yang spesifik untuk KUA atau kantor keagamaan lain. Penelitian selanjutnya dapat menguji dampak jangka panjang dari penerapan manajemen kearsipan yang diperbaiki pada kinerja pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Selain itu, studi lanjutan bisa mengeksplorasi integrasi sistem kearsipan KUA dengan sistem nasional atau lintas lembaga menggunakan teknologi informasi.