



Kendala Pengelolaan Manajemen Arsip Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat

Hidayatullah¹, Khairur Raziqin²

¹ Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

² Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

Correspondence: radenhdytullahhh@gmail.com

Article Info

Article history:

Received Jul 05th, 2026

Revised Jul 05th, 2026

Accepted Jul 05th, 2026

Keyword:

archive management,
population administration,
SIAK,
public service,
West Lombok

ABSTRACT

This study examines the challenges of archive management in population administration services at the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) of West Lombok Regency. Using a qualitative descriptive approach with documentation techniques, this research identifies both technical and non-technical obstacles that hinder effective archival management. The findings reveal several key constraints, including limited budget allocations for the Centralized Population Administration Information System (SIAK), inadequate equipment such as computers and printers, network connectivity issues, and low public awareness regarding the importance of population documents. Furthermore, geographic barriers complicate the timely collection of archival files from remote villages. These challenges collectively reduce the efficiency and quality of public services. The study recommends strategic improvements including infrastructure investment, enhanced human resource capacity, accelerated digital archiving, and strengthened community outreach to optimize population administration services in West Lombok Regency.



© 2025 The Authors. Published by PT Nexus Research Publishing. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

INTRODUCTION

Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai perkembangan teknologi informasi, yang dibuat dan diterima oleh lembaga atau perseorangan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara (Fathurrohman et al., 2023). Sedangkan Administrasi kependudukan adalah proses pengelolaan data individu penduduk yang meliputi identitas, status hukum, serta peristiwa penting (kelahiran, kematian, perkawinan) yang dicatat secara resmi oleh negara (Usman, 2021). Pengelolaan arsip dan administrasi publik memiliki hubungan fungsional yang tak terpisahkan, di mana arsip merupakan endapan informasi dari seluruh aktivitas administrasi negara. Pengelolaan arsip yang sistematis meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan publik. Tanpa arsip, administrasi publik tidak dapat berjalan dan dipertanggungjawabkan (ALVI, 2025). SIAK adalah sistem informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dirancang secara terstandar untuk mengelola, mengintegrasikan, dan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan secara efektif dan terpusat (Alfian et al., 2025). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat mulai diterapkan secara terpusat sejak 20 Mei 2022 sesuai kebijakan Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, dengan tujuan meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi kependudukan. SIAK berfungsi sebagai sistem berbasis teknologi informasi untuk mengelola data penduduk secara digital dan terintegrasi secara nasional, termasuk dalam penerbitan dokumen seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, serta akta pencatatan sipil. Selain itu, SIAK juga berperan dalam mencegah duplikasi data, mempercepat proses pelayanan publik,

meningkatkan akurasi data, serta mendukung tertib administrasi kependudukan yang dibutuhkan dalam berbagai kebijakan pemerintah seperti penyaluran bantuan sosial dan pelaksanaan pemilu.

Terdapat beberapa kendala dalam penerapan SIAK terpusat di Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat, yaitu keterbatasan kapasitas, di mana sumber keuangan berupa dana APBD tidak sepenuhnya disediakan untuk pengembangan dan pemeliharaan SIAK terpusat. Akibatnya, operator SIAK kekurangan peralatan yang diperlukan untuk operasional seperti komputer, printer, kertas, dan tidak jarang terjadi konflik jaringan dan masalah pada aplikasi SIAK dari pusat (Trisnawati et al., 2024). Masyarakat masih kurang menyadari pentingnya dokumen kependudukan. Kertas-kertas dokumen seperti Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga sering dilipat dan ditaruh di sembarang tempat sehingga mudah rusak. Selain itu, masyarakat juga sering mengurus dokumen secara mendadak dan saat butuh saja (Utami & Alma'arif, 2025). Yang menjadi kendala adalah berkas dari kecamatan kadang ditunggu kolektif, demikian juga dari desa. Desa terpaksa membawa dokumen ke kecamatan secara kolektif karena keterbatasan dana operasional, sehingga menyebabkan keterlambatan selesainya dokumen kependudukan (Utami & Alma'arif, 2025). Disdukcapil Lombok Barat aktif melaksanakan pelayanan jemput bola hingga ke desa-desa terpencil, namun kondisi geografis yang luas tetap menjadi hambatan dalam pengumpulan berkas arsip secara tepat waktu dan terkoordinasi (Rifaid et al., 2022).

Meskipun pengelolaan arsip dalam pelayanan administrasi kependudukan telah menjadi fokus berbagai penelitian, sebagian besar studi sebelumnya menekankan pada aspek teknis kearsipan atau implementasi sistem administrasi di daerah lain, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kompetensi SDM, serta prosedur penyimpanan arsip (ISHAK, 2024). Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa pengelolaan arsip yang masih bersifat manual atau kurang terdigitalisasi berpotensi menimbulkan lambatnya proses pelayanan dan kesulitan dalam temu kembali arsip (Puspitadewi & Rifqi, 2025). Namun, sampai saat ini, kajian yang secara khusus menganalisis kendala pengelolaan arsip dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat masih sangat terbatas. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menelaah permasalahan pengelolaan arsip secara kontekstual serta dampaknya terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan publik di wilayah Lombok Barat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala dalam pengelolaan arsip pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat, dengan fokus pada kendala teknis maupun non-teknis yang meliputi sarana, prasarana, dan sistem penyimpanan arsip. Selain itu, penelitian ini juga berupaya memahami bagaimana kendala tersebut memengaruhi kualitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan pengelolaan arsip agar proses pelayanan menjadi lebih efektif, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Riani, 2021).

RESEARCH METHODS

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai kendala pengelolaan arsip dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat. Penelitian deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian yang fokus pada mendeskripsikan kejadian atau pengalaman sebagaimana adanya, berdasarkan data kualitatif yang dikumpulkan di konteks ilmiah, disajikan dalam bentuk naratif dan tema. Pendekatan ini lebih fokus pada pemahaman yang realistis dan kontekstual daripada generalisasi atau penjelasan teori yang abstrak (Inayat & Younas, 2025).

Penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL), fokus utamanya mengkaji implemantasidan pemampatan aplikasi sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), untuk mendukung efektivitas pelayanan publik, sehingga administrasi pemerintah menjadi lebih efisien, akurat, dan terintegrasi, meskipun dalam implemantasinya terdapat tantangan dalam adaptasi sumber daya manusia dan infrastruktur digital yang perlu diatasi agar dukungan terhadap pelayanan publik dan reformasi birokrasi dapat lebih optimal. Pelayanan publik adalah refleksi hubungan negara dan warga yang menunjukkan penyediaan layanan yang efektif, mudah diakses, dan bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan hak dasar publik. Penekanan ini

menggambarkan pelayanan publik bukan sekedar proses teknis, tetapi hubungan kebijakan-praktik pemerintah dengan masyarakat (Riani, 2021).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tekni dokumentasi, yaitu dilakukan dengan mengumpulkan dan mengkaji dokumen-dokumen resmi yang relevan. Teknik pengumpulan data melalui dokumen, arsip, atau bahan tertulis lain yang berkaitan dengan objek penelitian, seperti catatan, laporan, surat, buku, maupun dokumen resmi lainnya (Daruhadi & Sopiati, 2024)

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis, yaitu proses mengkaji secara sistematis isi dari dokumen-dokumen yang dikumpulkan untuk menemukan pola, tema, dan informasi yang berkaitan dengan penelitian (Sarosa, 2021). Tahapan ini dimulai dari reduksi data, yaitu menyaring dan mengedepankan informasi yang paling relevan dari seluruh sumber yang dikumpulkan, selanjutnya dilakukan penyajian data dengan cara mengorganisasikan informasi secara sistematis sesuai dengan tema pembahasan, terakhir dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan temuan yang diperoleh dari proses analisis.

RESULTS AND DISCUSSION

Dari hasil penelitian atau wawancara terkait tentang sarana prasarana dan infrastruktur yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Lombok Barat. Secara umum, peralatan operasional yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Lombok barat sudah tersedia, namun ada beberapa sistem yang kondisinya belum sepenuhnya memadai, akan tetapi permasalahan ini langsung di atasi oleh ADB. ADB adalah singkatan dari Administrator Database. Ini bukan aplikasi, melainkan jabatan dan fungsi teknis yang bertanggung jawab mengelola database kependudukan nasional dan daerah melalui sistem Dukcapil. Adapun Gangguan jaringan dan masalah teknis pada sistem pelayanan ini tergolong jarang terjadi, dengan durasi pemulihan (downtime) yang relatif singkat, yaitu sekitar 30 menit. Dalam kurun waktu satu bulan, kendala teknis tersebut hanya terjadi secara situasional, terkadang sekali dalam sebulan, atau bahkan tidak terjadi gangguan sama sekali, tergantung pada stabilitas jaringan dan server pusat. Kalau terjadi gangguan di server pusat langsung dilaporkan ke pusat, kalau terjadi gangguan pada sever lokal langsung dilaporkan ke ADB. Dan cara menatasinya oleh staf oprator adalah dengan melakukan koordinasi langsung ke helpdesk Ditjen Dukcapil pusat melalui sambungan telpon atau group whatsapp resmi, sambil menunggu pemulihan dari sisi pusat.

Kemudian, untuk dana APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) yang di alokasikan untuk pemeliharaan dan pengembangan sistem SIAK belum cukup untuk pemeliharaan dan pengembangan sistem SIAK saat ini, namun Dispendukcapil bisa mensiasati dana yang diberikan APBN dengan cara mendahulukan perbaikan untuk alat yang lebih di butuhkan atau rusak berat.

Sistem penyimpanan arsip di Dispendukcapil Kabupaten Lombok Barat menerapkan kombinasi antara sistem manual dan digital. Kendala dalam temu kembali arsip masih sering dijumpai, terutama untuk arsip-arsip yang sudah lama belum terdigitalisasi. Arsip fisik yang tersimpan dalam jumlah besar tanpa sistem pengindeksan yang konsisten menyebabkan proses pencarian menjadi memakan waktu.. Dan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menemukan kembali arsip fisik tersebut berkisar antara 10 hingga 15 menit. Untuk arsip digital yang tersimpan dalam SIAK, pencarian relatif lebih cepat yaitu sekitar 2 hingga 5 menit.

Prosedur pengelolaan arsip fisik yang masuk dari kecamatan dan desa dimulai dari staf desa yang langsung mengirim ke Dispendukcapil, dan bisa juga staf dari Dispendukcapil yang langsung turun ke desa sekaligus staf dari Dispendukcapil ini melakukan sosialisasi dan langsung bisa membawa berkasnya ke Dispendukcapil. Upaya alih media atau digitalisasi arsip fisik sudah pernah dilakukan di Dispendukcapil Kabupaten Lombok Barat, namun progresnya masih sangat terbatas. Digitalisasi baru dilakukan secara parsial, yaitu untuk berkas-berkas tertentu yang dianggap prioritas seperti akta kelahiran dan akta kematian yang diterima dalam beberapa tahun terakhir. Proses digitalisasi dilakukan menggunakan scanner yang tersedia di kantor, kemudian hasil scan disimpan dalam folder komputer lokal tanpa manajemen dokumen elektronik yang terstruktur. Kondisi fisik dokumen yang diterima dari masyarakat cukup bervariasi. Tidak sedikit dokumen yang datang dalam kondisi kurang baik, seperti terlipat, robek, terkena air, atau tulisan yang sudah memudar sehingga sulit dibaca. Hal ini cukup sering terjadi terutama untuk dokumen-dokumen lama seperti surat nikah, akta kelahiran terdahulu, atau surat keterangan dari desa yang telah bertahun-tahun disimpan oleh masyarakat tanpa perlindungan yang memadai. Penanganan yang dilakukan oleh petugas adalah dengan mencoba membaca dokumen tersebut sebaik mungkin, atau meminta masyarakat untuk melengkapi

dengan dokumen pendukung lain yang dapat membuktikan kebenaran data. Untuk dokumen yang benar-benar tidak terbaca, masyarakat diminta untuk mendapatkan penggantian dokumen dari instansi penerbit aslinya. Kondisi ini menunjukkan perlunya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya merawat dokumen kependudukan. Kasus arsip atau dokumen yang tidak ditemukan pernah terjadi, meskipun tidak sering. Kejadian ini biasanya berkaitan dengan arsip fisik lama yang penataannya kurang sistematis, atau dokumen yang salah simpan oleh petugas. Dampaknya cukup signifikan terhadap pelayanan, karena pemohon harus menunggu lebih lama sementara petugas melakukan pencarian ulang, bahkan dalam beberapa kasus pemohon harus kembali di lain hari. Langkah yang diambil ketika arsip tidak ditemukan adalah dengan melakukan penelusuran menyeluruh di seluruh ruang penyimpanan, berkoordinasi dengan petugas yang pernah menangani berkas tersebut, serta mengecek catatan manual penerimaan berkas. Jika arsip benar-benar tidak dapat ditemukan, pemohon diminta untuk melengkapi kembali persyaratan dokumen dari awal. Kejadian ini mendorong kebutuhan mendesak akan sistem pengarsipan yang lebih tertib dan terdigitalisasi.

Pelatihan yang dilakukan di Disdukcapil untuk seluruh operator SIAK belum sepenuhnya memadai. Oleh sebab itu, dilakukan pelatihan setiap bulannya yang dinamakan Jum'at Berajah (Jum'at Belajar) yang rutin dilakukan pada Jum'at awal bulannya, disana mereka semua membahas apa kekurangannya. Sejak penerapan SIAK terpusat pada 20 Mei 2022, terdapat beberapa perubahan signifikan yang dirasakan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Barat. Adapun perubahan-perubahannya yaitu, pertama, data penduduk kini tersimpan secara terpusat di server nasional sehingga risiko duplikasi data antar daerah dapat diminimalkan. Kedua, proses penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP-el dan Kartu Keluarga dapat dilakukan lebih cepat karena tidak lagi memerlukan proses sinkronisasi data antara server daerah dan pusat. Ketiga, integrasi layanan dengan instansi lain seperti perbankan dan rumah sakit menjadi lebih mudah karena data bersumber dari satu basis data nasional. Namun di sisi lain, ketergantungan penuh pada koneksi internet dan server pusat menjadikan pelayanan sangat rentan terganggu ketika terjadi masalah jaringan atau pemeliharaan sistem dari pusat. Barat hingga saat ini dapat diidentifikasi dari beberapa aspek. Pertama, ketidakstabilan jaringan internet masih menjadi hambatan terbesar, mengingat infrastruktur telekomunikasi di beberapa wilayah kecamatan masih belum memadai. Kedua, kapasitas SDM yang belum merata menyebabkan proses input dan verifikasi data sering mengalami keterlambatan. Ketiga, ketergantungan penuh pada server pusat berarti bahwa ketika terjadi gangguan dari sisi Ditjen Dukcapil, seluruh proses pelayanan di daerah ikut terdampak tanpa kemampuan intervensi dari pihak daerah. Keempat, koordinasi antara Disdukcapil dengan kecamatan dan desa dalam hal pengiriman berkas persyaratan fisik masih belum berjalan optimal. Kelima, keterbatasan anggaran daerah untuk mendukung infrastruktur dan SDM yang dibutuhkan dalam sistem terpusat ini juga menjadi kendala yang belum sepenuhnya teratasi. Berbagai upaya telah dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Lombok Barat untuk mengatasi keterbatasan kapasitas SDM dalam pengelolaan sistem SIAK. Pertama, dinas secara aktif mengikutsertakan operator dan staf dalam bimbingan teknis (bimtek) yang diselenggarakan oleh Ditjen Dukcapil maupun Pemerintah Provinsi NTB. Kedua, dilakukan pendampingan internal di mana staf yang lebih berpengalaman membimbing rekan kerja yang baru atau kurang familiar dengan sistem. Ketiga, upaya rekrutmen tenaga ahli IT dan tenaga operator SIAK yang berkompeten terus dilakukan sesuai ketersediaan formasi dan anggaran. Keempat, dinas juga memanfaatkan forum koordinasi antar daerah untuk saling berbagi pengetahuan dan best practices dalam pengelolaan SIAK. Meski demikian, upaya-upaya tersebut masih perlu ditingkatkan intensitas dan cakupannya agar seluruh staf memiliki kompetensi yang merata dan memadai.

Kasus duplikasi data penduduk masih sesekali ditemukan meskipun sistem SIAK terpusat telah diterapkan sejak Mei 2022. Duplikasi yang terjadi umumnya merupakan warisan dari sistem lama sebelum integrasi nasional, di mana seseorang bisa memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) ganda akibat perpindahan domisili yang tidak dilaporkan, atau kesalahan input data di masa lalu. Cara mengatasinya adalah dengan melakukan pengecekan manual melalui sistem SIAK, lalu berkoordinasi dengan Ditjen Dukcapil Pusat untuk melakukan penggabungan atau pembersihan data (data cleansing). Proses ini membutuhkan verifikasi lapangan ke alamat domisili terkait serta pembuktian dokumen asli dari pemohon. Setelah verifikasi selesai, NIK ganda dinonaktifkan dan data dikonsolidasikan ke dalam satu entri yang valid. Meski proses ini cukup memakan waktu, penuntasan kasus duplikasi terus dilakukan secara bertahap. Mekanisme pengiriman berkas arsip dari desa ke kecamatan dan ke Disdukcapil Kabupaten Lombok Barat pada umumnya dilakukan secara kolektif. Petugas registrasi di

tingkat desa mengumpulkan berkas-berkas permohonan dari masyarakat, kemudian menyerahkannya ke Kantor Kecamatan secara berkala, biasanya seminggu sekali atau dua minggu sekali. Selanjutnya, pihak kecamatan mengirimkan berkas yang telah terverifikasi ke Disdukcapil. Dalam praktiknya, keterlambatan dalam proses ini cukup sering terjadi. Faktor penyebabnya antara lain minimnya jumlah petugas yang menangani pengiriman berkas, jarak geografis desa-desa terpencil yang jauh dari kecamatan, serta belum adanya sistem monitoring yang ketat terhadap jadwal pengiriman berkas. Keterlambatan ini berdampak langsung pada lamanya waktu penyelesaian dokumen yang dimohonkan oleh masyarakat. Untuk mengatasi keterlambatan pengumpulan berkas secara kolektif dari desa, Disdukcapil Kabupaten Lombok Barat telah mengambil beberapa langkah. Pertama, dilakukan pembinaan dan sosialisasi rutin kepada petugas registrasi desa dan kecamatan mengenai pentingnya ketepatan waktu pengiriman berkas dan prosedur yang benar. Kedua, dinas berupaya menerapkan jadwal pengiriman berkas yang lebih ketat dengan memberikan batas waktu pengumpulan yang jelas setiap bulannya. Ketiga, program jemput bola ke kecamatan dan desa-desa tertentu dilaksanakan secara berkala, di mana petugas Disdukcapil langsung turun ke lapangan untuk mengambil berkas sekaligus memberikan pelayanan di lokasi. Keempat, koordinasi melalui media komunikasi seperti WhatsApp Group antar petugas desa, kecamatan, dan dinas juga dimanfaatkan untuk mempercepat alur informasi dan pengingat jadwal pengiriman berkas. Program jemput bola ke desa-desa terpencil telah dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Lombok Barat sebagai upaya mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang kesulitan mengakses kantor dinas secara langsung. Dalam program ini, tim petugas membawa peralatan mobile seperti laptop, printer, dan perangkat pemindai sidik jari langsung ke lokasi desa. Pelaksanaannya biasanya dijadwalkan beberapa kali dalam setahun, bersamaan dengan hari-hari besar atau kegiatan kemasyarakatan di desa. Namun, program ini menghadapi berbagai kendala geografis yang cukup berat. Beberapa desa di wilayah Lombok Barat berada di daerah perbukitan atau pesisir terpencil dengan akses jalan yang masih terbatas dan kondisi infrastruktur yang kurang mendukung. Selain itu, keterbatasan jumlah kendaraan operasional dinas, jaringan internet yang tidak stabil di daerah terpencil, serta cuaca yang tidak menentu sering kali menghambat kelancaran pelaksanaan program jemput bola ini.

Terkait tentang keterlambatan dalam mengurus beberapa dokumen kependudukan di Dispendukcapil. Saat ini ketika mengurus pembuatan Kartu Keluarga yang baru atau dokumen yang lainnya sudah aman atau tidak ada kendala dalam proses mengurus dokumen di Dispendukcapil. Dan biasanya saat menyimpan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran di dalam map plastik atau amplop yang disimpan di lemari di rumah. Untuk dokumen yang sering digunakan seperti KTP, saya simpan di dompet agar mudah dibawa. Saya menyadari bahwa penyimpanan yang saya lakukan mungkin belum sepenuhnya aman dari risiko kerusakan seperti basah akibat hujan, dimakan rayap, atau terbakar. Dan selama ini juga hampir orang yang mengurus dokumen kependudukan hanya ketika sudah mendesak dan benar-benar dibutuhkan, misalnya saat hendak mendaftar sekolah, membuka rekening bank, atau saat ada anggota keluarga yang baru lahir.

Terdapat beberapa solusi yang paling mendesak untuk diprioritaskan. Pertama dan paling utama adalah percepatan digitalisasi arsip fisik secara menyeluruh dan terstruktur, disertai implementasi sistem manajemen arsip digital (DMS) yang terintegrasi dengan SIAK. Langkah ini akan mengatasi berbagai masalah temu kembali arsip dan risiko kerusakan dokumen fisik. Kedua, peningkatan kualitas dan kecepatan infrastruktur internet di seluruh kecamatan, termasuk penyediaan koneksi cadangan, sangat diperlukan agar pelayanan SIAK terpusat tidak terhenti saat ada gangguan jaringan. Ketiga, program pelatihan dan pengembangan kapasitas SDM yang komprehensif dan berkelanjutan perlu dirancang dengan kurikulum yang mencakup aspek kearsipan digital dan manajemen informasi. Keempat, perlu dibuat mekanisme pengiriman berkas dari desa yang lebih efisien, idealnya dengan mengembangkan sistem pengajuan permohonan secara online agar masyarakat tidak harus datang secara fisik ke kantor. Dan ada beberapa inovasi dan program yang sedang direncanakan maupun sedang dalam tahap persiapan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan arsip dan pelayanan kependudukan di Kabupaten Lombok Barat. Pertama, rencana pengembangan layanan mandiri atau kios pelayanan kependudukan yang dapat diakses masyarakat tanpa harus antri panjang di kantor dinas. Kedua, sedang dikaji kemungkinan pengembangan aplikasi mobile yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan dokumen secara online dan memantau status permohonannya secara real-time. Ketiga, program digitalisasi arsip lama secara bertahap akan dimasukkan dalam perencanaan anggaran tahun-tahun berikutnya dengan dukungan dari pemerintah kabupaten. Keempat, peningkatan

kapasitas ruang server lokal sebagai back-up data untuk mengantisipasi gangguan dari server pusat juga sedang dipertimbangkan. Semua rencana ini tentunya memerlukan dukungan anggaran, komitmen kelembagaan, dan sinergi dengan program nasional Ditjen Dukcapil agar dapat terealisasi secara optimal.

Table

Table 1 Kendala Pengelolaan Arsip Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

No	Kendala	Penjelasan Singkat
1	Keterbatasan Anggaran(APBD)	Dana APBD belum sepenuhnya mencukupi pemeliharaan dan pengembangan SIAK, sehingga operator keuangan seperti komputer dan printer.
2	Sarana dan prasarana terbatas	Peralatan operasional (komputer, printer, kertas) belum sepenuhnya memadai sehingga proses pelayanan terlambat.
3	Gangguan jaringan server pusat	SIAK sangat bergantung pada server pusat, gangguan menyebabkan downtime kurang lebih 30 menit, dan layanan daerah ikut terhenti

Picture



Picture 1 Mekanisme Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Lombok Barat, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan arsip dalam pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai kendala yang bersifat teknis maupun non-teknis. Secara teknis, keterbatasan infrastruktur berupa komputer, printer, dan jaringan

internet yang tidak stabil menjadi hambatan utama dalam operasional Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang telah diterapkan secara terpusat sejak 20 Mei 2022. Ketergantungan penuh pada server pusat menyebabkan seluruh layanan di daerah ikut terhenti apabila terjadi gangguan dari sisi Direktorat Jenderal Dukcapil tanpa adanya kemampuan intervensi dari pihak daerah. Dari sisi pengelolaan arsip, sistem penyimpanan yang masih memadukan metode manual dan digital menimbulkan permasalahan dalam temu kembali arsip, khususnya untuk dokumen-dokumen lama yang belum terdigitalisasi, dengan rata-rata waktu pencarian arsip fisik berkisar antara 10 hingga 15 menit—jauh lebih lama dibandingkan pencarian arsip digital melalui SIAK yang hanya membutuhkan 2 hingga 5 menit.

Kendala non-teknis juga turut memperburuk kualitas layanan. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya merawat dokumen kependudukan menyebabkan banyak berkas yang diterima dalam kondisi rusak, terlipat, atau tidak terbaca. Di sisi lain, kondisi geografis wilayah Kabupaten Lombok Barat yang luas dengan sejumlah desa terpencil menyulitkan pengumpulan berkas secara tepat waktu, sementara mekanisme pengiriman berkas yang dilakukan secara kolektif dan berkala kerap menimbulkan keterlambatan penyelesaian dokumen yang dimohonkan masyarakat. Keterbatasan kapasitas sumber daya manusia serta alokasi anggaran APBD yang belum mencukupi kebutuhan pemeliharaan dan pengembangan SIAK turut menjadi faktor penghambat yang hingga saat ini belum sepenuhnya teratasi, sehingga secara keseluruhan kendala-kendala tersebut berdampak langsung pada efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Barat.

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat beberapa saran strategis yang perlu diprioritaskan. Pertama, percepatan digitalisasi arsip fisik secara menyeluruh dan terstruktur dengan mengimplementasikan sistem manajemen dokumen elektronik (Document Management System/DMS) yang terintegrasi dengan SIAK agar temu kembali arsip dapat dilakukan lebih cepat dan akurat. Kedua, pemerintah daerah perlu meningkatkan alokasi anggaran APBD untuk pengadaan infrastruktur yang memadai, termasuk pembangunan server lokal sebagai cadangan guna memastikan keberlangsungan pelayanan saat terjadi gangguan pada server pusat. Ketiga, program pelatihan SDM yang komprehensif dan berkelanjutan perlu dirancang mencakup aspek kearsipan digital, di mana program Jum'at Berajah yang sudah berjalan dapat diperkuat dengan kurikulum yang lebih terstruktur. Keempat, perlu dikembangkan mekanisme pengajuan berkas secara online melalui aplikasi mobile atau portal layanan digital agar masyarakat tidak harus datang secara fisik ke kantor. Kelima, program sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya merawat dokumen kependudukan perlu ditingkatkan intensitasnya melalui kolaborasi dengan pemerintah desa, sekolah, dan lembaga kemasyarakatan. Dengan implementasi saran-saran tersebut secara terpadu dan berkesinambungan, diharapkan kualitas pengelolaan arsip serta efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Lombok Barat dapat meningkat secara signifikan demi terwujudnya pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

REFERENCES

- Alfian, M. A., Saidin, S., & Sudirman, F. A. (2025). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Analisis Berbasis Model Keberhasilan Sistem Informasi. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 5(2), 590–600.
- ALVI, A. K. (2025). *Transformasi Digital Pengelolaan Arsip Melalui Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.
- Daruhadi, G., & Sopiati, P. (2024). Pengumpulan data penelitian. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5), 5423–5443.
- Fathurrohman, F., Rusmini, M., & Marjono, M. (2023). Pengaruh Pengelolaan Arsip Dinamis Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Efektifitas Kerja Pegawai. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 16(1), 23–40.
- Inayat, S., & Younas, A. (2025). Choosing an Analytical Approach in Qualitative Descriptive Studies. *Creative Nursing*, 31(4), 438–439.
- ISHAK, M. O. H. Y. (2024). *ANALISIS TATA KELOLA PEMERINTAHAN (GOOD GOVERNANCE) DALAM PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI*

KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW= ANALYSIS OF GOOD GOVERNANCE IN PUBLIC SERVICES OF THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE IN BOLAANG MO.
Universitas Hasanuddin.

- Puspitadewi, G. C., & Rifqi, A. (2025). Manajemen arsip dinamis di era digital: Studi komprehensif prosedur dan infrastruktur di BBIB Singosari. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Jiper)*, 7(2), 289–319.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Rifaid, R., Jafar, M. U. A., Rachman, M. T., & Natirius, J. (2022). Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 4(1), 103–117.
- Sarosa, S. (2021). *Analisis data penelitian kualitatif*. Pt Kanisius.
- Trisnawati, A. dewi, Palakyah, I. Y., Sari, A. F., & Hidayat, R. (2024). Penguatan Penerapan Siak Terpusat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 11(1), 41–47. <https://doi.org/10.33795/abdimas.v11i1.5182>
- Usman, R. (2021). *Hukum pencatatan sipil*. Sinar Grafika.
- Utami, I., & Alma'arif, A. (2025). *KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LOMBOK BARAT PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.