

## **Implementasi Digitalisasi Arsip Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Kearsipan di Dukcapil Kota Mataram**

**Rizki Fuadi<sup>1</sup>, Muhammad Aditiar<sup>2</sup>, Zaetun Anisah<sup>3</sup>, Mintasrihardi<sup>4</sup>**

*<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia*

### **Corresponding Author**

**Nama Penulis:** Rizki Fuadi

**E-mail:** [muhammadaditiar3@gmail.com](mailto:muhammadaditiar3@gmail.com)

### **Abstrak**

*Digitalisasi arsip merupakan langkah strategis yang penting untuk meningkatkan mutu layanan publik di tengah transformasi digital, terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Mataram. Pengelolaan arsip secara tradisional masih menghadapi banyak masalah, seperti penumpukan dokumen, kesulitan dalam mencari arsip, keterbatasan ruang untuk penyimpanan, serta potensi kerusakan dan kehilangan dokumen. Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk menerapkan digitalisasi arsip demi meningkatkan efektivitas layanan kearsipan di DUKCAPIL Kota Mataram. Metode yang diterapkan adalah partisipatif dan aplikatif, melibatkan mahasiswa secara langsung dalam proses pengelolaan arsip administrasi kependudukan, mulai dari memilah dokumen, mengelompokkan arsip, mencatat data, hingga menyusun dokumen dalam sistem penyimpanan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa digitalisasi arsip dapat menghasilkan sistem administrasi yang lebih sistematis, mempermudah pencarian dokumen, meningkatkan efisiensi layanan, serta mendukung pegawai dalam proses verifikasi data administrasi kependudukan. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan pengalaman langsung bagi mahasiswa dalam memahami pengelolaan administrasi publik berbasis digital dan pentingnya tata kelola arsip yang profesional, modern, dan akuntabel.*

**Kata kunci** - digitalisasi arsip, kearsipan, pelayanan publik, dukcapil, kearsipan digital

### **Abstract**

*Archive digitization is an important strategic step to improve the quality of public services amidst digital transformation, especially at the Mataram City Population and Civil Registration Office (DUKCAPIL). Traditional archive management still faces many problems, such as document accumulation, difficulty in locating archives, limited storage space, and the potential for damage and loss of documents. The purpose of this community service activity is to implement archive digitization to improve the effectiveness of archival services at the Mataram City DUKCAPIL. The method used is participatory and applicable, involving students directly in the process of managing population administration archives, from sorting documents, grouping archives, recording data, to organizing documents in the storage system. The results of this activity show that archive digitization can produce a more systematic administration system, facilitate document retrieval, increase service efficiency, and support employees in the process of verifying population administration data. In addition, this activity also provides direct experience for students in understanding digital-based public administration management and the importance of professional, modern, and accountable archive management.*

**Keywords** - archive digitization, archival management, public service, dukcapil, digital, digital archiving

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong lembaga pemerintah untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Perubahan layanan yang berbasis digital menjadi salah satu langkah strategis pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan kepada publik. Penerapan digitalisasi tidak hanya terbatas pada sistem pelayanan langsung, namun juga mencakup pengelolaan administrasi internal, termasuk manajemen arsip. Arsip memiliki peran yang sangat vital sebagai sumber informasi, alat bukti administratif, serta pendukung dalam proses layanan publik, sehingga pengelolaannya perlu dilakukan dengan baik, terencana, dan sistematis (R. Muharman & Frinaldi, 2023).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Mataram adalah lembaga yang menyediakan layanan administrasi penduduk untuk masyarakat, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen penduduk lainnya. Tingginya volume layanan menyebabkan jumlah dokumen dan arsip yang dikelola meningkat setiap hari. Namun, dalam pelaksanaannya masih ada beberapa masalah yang muncul dalam pengelolaan arsip, seperti penumpukan dokumen fisik, kesulitan dalam mencari arsip, keterbatasan tempat penyimpanan, serta risiko kerusakan dan kehilangan dokumen. Pengelolaan arsip secara manual juga memerlukan banyak waktu, sehingga dapat memengaruhi efektivitas layanan kepada masyarakat (Sugiarto & Wahyono, 2019).

Seiring dengan kebijakan pemerintah terkait transformasi digital layanan publik, Direktorat Jenderal DUKCAPIL terus mendorong semua instansi DUKCAPIL di daerah untuk mengadopsi sistem administrasi yang berbasis digital, termasuk dalam hal pengelolaan arsip. Wakil Menteri Dalam Negeri mengungkapkan bahwa digitalisasi layanan publik menjadi hal yang sangat penting agar proses administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan efisien (News, 2024). Selain itu, penerapan pengarsipan digital juga dianggap mampu meningkatkan keamanan data dan membuat pengelolaan dokumen administrasi kependudukan menjadi lebih praktis (Disdukcapil Bangka, 2024).

Berdasarkan situasi ini, diperlukan adanya program pengabdian kepada masyarakat yang berupa penerapan dan pendampingan digitalisasi arsip di DUKCAPIL Kota Mataram. Program ini ditujukan untuk mendukung pengelolaan arsip secara optimal melalui penggunaan teknologi digital, sehingga proses penyimpanan, pencarian, dan pengolahan dokumen dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Di samping itu, program ini juga merupakan langkah untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang berbasis digital di lingkungan DUKCAPIL Kota Mataram.

Melalui program pengabdian ini, diharapkan staf DUKCAPIL Kota Mataram bisa mengerti signifikansi pengelolaan arsip digital dan mampu menerapkan sistem arsip yang lebih canggih dan terorganisir. Pelaksanaan digitalisasi arsip juga diharapkan dapat mempermudah pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, serta mendukung terciptanya pemerintahan yang profesional, akuntabel, dan peka terhadap kemajuan teknologi informasi.

## **METODE**

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Mataram dengan tujuan utama untuk menerapkan digitalisasi arsip sebagai upaya dalam meningkatkan layanan kearsipan. Dalam pelaksanaannya, metode yang digunakan adalah partisipatif dan aplikatif, yang memungkinkan mahasiswa untuk berkontribusi langsung dalam pengelolaan arsip administrasi kependudukan yang berbasis digital. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk membantu mengoptimalkan sistem kearsipan dengan memanfaatkan teknologi digital agar pengelolaan dokumen menjadi lebih efektif, efisien, dan terorganisir.

Selama kegiatan tersebut, mahasiswa berperan aktif dalam proses pengelolaan arsip dokumen kependudukan, meliputi pemindaian dokumen, memasukkan data arsip digital, mengelompokkan dan menyusun dokumen elektronik, serta membantu pegawai dalam proses pencarian dan

penyimpanan arsip yang menggunakan sistem digital. Di samping itu, mahasiswa juga ikut serta dalam kegiatan administrasi layanan kependudukan dan memberikan dukungan teknis untuk penggunaan sistem arsip digital guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pengumpulan data dalam kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pengelolaan arsip di DUKCAPIL Kota Mataram, mendokumentasikan kegiatan yang berlangsung, serta melibatkan mahasiswa secara aktif selama proses digitalisasi arsip. Melalui kegiatan ini, diharapkan tercipta suatu sistem pengelolaan arsip yang lebih modern, tertata, dan mampu mendukung peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan di DUKCAPIL Kota Mataram.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Efektivitas pengelolaan arsip dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Mataram sangat bergantung pada kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki literasi digital yang mumpuni. Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009, setiap instansi pencipta arsip berkewajiban menyelenggarakan tata kelola kearsipan secara profesional dan sistematis demi mewujudkan akuntabilitas pemerintahan. Arsip merupakan bagian penting dari manajemen informasi dalam sebuah organisasi, baik di sektor pemerintahan maupun swasta (Purwaningsih et al., 2025). Oleh karena itu, implementasi digitalisasi arsip di Dukcapil Kota Mataram tidak hanya memerlukan pembaruan infrastruktur teknologi, melainkan juga transformasi kapasitas aparatur agar mampu menghadirkan pelayanan kearsipan publik yang lebih cepat, aman, dan responsif.

Kegiatan pelayanan masyarakat yang diadakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Mataram bertujuan untuk menerapkan digitalisasi arsip sebagai usaha untuk meningkatkan mutu layanan kearsipan kepada publik. Aktivitas ini melibatkan mahasiswa secara langsung dalam pengelolaan arsip administrasi kependudukan, mulai dari penyusunan dokumen, pengelompokan arsip, pencatatan data, hingga penyusunan arsip berdasarkan kategori tertentu. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa digitalisasi arsip dilakukan secara bertahap untuk menciptakan sistem administrasi yang lebih teratur dan terstruktur, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih mudah. Peralihan layanan digital adalah aspek penting dalam reformasi birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan bisa dipertanggungjawabkan (A. Muharman & Frinaldi, 2023).

Langkah awal dalam kegiatan digitalisasi arsip di Dukcapil Kota Mataram adalah melakukan observasi pada kondisi arsip administrasi kependudukan yang masih dalam bentuk fisik. Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan bahwa masih banyak dokumen yang dikelola secara manual dan belum terkelompok dengan baik, yang memerlukan penataan ulang agar lebih sistematis. Keadaan ini membuat pencarian dokumen memakan waktu cukup lama ketika masyarakat membutuhkan layanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, penerapan digitalisasi arsip dilaksanakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pengelolaan dokumen yang lebih teratur dan lebih mudah diakses. Layanan publik yang berbasis digital merupakan salah satu inovasi dalam birokrasi untuk memperbaiki kualitas layanan administrasi pemerintahan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Kusmiyati et al., 2023).

Sebelum pengarsipan dilaksanakan, mahasiswa terlebih dahulu menerima petunjuk mengenai cara mengelola arsip administrasi kependudukan dari pegawai Dukcapil Kota Mataram. Petunjuk ini mencakup metode pengelompokan dokumen, langkah-langkah identifikasi arsip, pencatatan informasi, serta sistem pengklasifikasian dokumen berdasar jenis pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan pembekalan ini adalah agar mahasiswa dapat memahami cara pengelolaan arsip yang benar, sehingga kegiatan pengabdian dapat berlangsung secara efektif dan sesuai dengan prosedur administrasi yang berlaku. Pengelolaan arsip yang teratur dengan baik adalah salah satu indikator penting dalam mendukung mutu pelayanan publik yang berbasis administrasi digital (Yusman et al., 2024).

Mahasiswa juga berperan dalam proses mengenali dan memeriksa dokumen sebelum pengarsipan dilakukan. Aktivitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap dokumen administrasi kependudukan dilengkapi dengan data yang diperlukan dan dapat dikelompokkan berdasarkan kategori pelayanan. Proses pemeriksaan dokumen dilakukan dengan cermat karena arsip administrasi kependudukan merupakan dokumen penting yang berkaitan langsung dengan data masyarakat. Di samping itu, mahasiswa membantu membagi dokumen sesuai jenis pelayanan seperti kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen administrasi lainnya agar penyimpanan menjadi lebih mudah. Pelayanan administrasi yang berbasis digital memerlukan ketelitian dalam pengelolaan data untuk mengurangi kesalahan administrasi dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik (Kurniawan, 2022).

Pada tahap awal kegiatan, para mahasiswa bekerja sama dengan staf untuk menyusun dan memilah dokumen administrasi kependudukan yang tercampur. Tujuan dari proses ini adalah untuk mempermudah identifikasi dokumen sebelum diarsipkan secara teratur. Berdasarkan catatan lapangan, tampak bahwa mahasiswa memeriksa dokumen satu per satu dan mengelompokkan arsip berdasarkan jenis layanan administrasi yang ada di Dukcapil Kota Mataram. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pengelolaan arsip memerlukan ketelitian serta kolaborasi agar data administrasi dapat tersusun dengan baik. Digitalisasi arsip adalah suatu bentuk inovasi dalam pelayanan publik yang mendukung efisiensi administrasi pemerintahan lewat pengelolaan dokumen yang lebih teratur (Kusmiyati et al., 2023).



**Gambar 1.**

Mahasiswa bersama pegawai melakukan penyortiran dan pengelompokan dokumen administrasi kependudukan sebelum proses pengarsipan digital dilakukan.



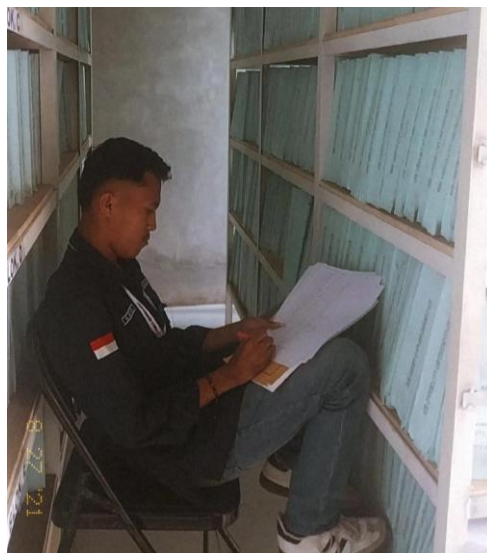
**Gambar 2.**

Mahasiswa membantu proses penyusunan berkas administrasi untuk mempermudah pencatatan dan penataan arsip pelayanan kependudukan.

Kegiatan penyusunan dan pemisahan arsip memberikan efek positif terhadap administrasi layanan di Dukcapil Kota Mataram. Arsip yang sebelumnya tidak teratur mulai diorganisir berdasarkan jenis layanan, sehingga memudahkan staf menemukan dokumen yang diperlukan oleh masyarakat. Di samping itu, proses penyortiran juga berkontribusi pada pengurangan penumpukan berkas yang dapat menghambat administrasi layanan. Penataan arsip yang terstruktur secara sistematis menjadi elemen penting dalam menciptakan layanan publik yang lebih efektif dan efisien, karena pencarian data bisa dilakukan dengan lebih cepat. Pengelolaan administrasi yang teratur menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung pelayanan publik yang berbasis digital, dengan pendekatan yang profesional dan akuntabel (Basyo & Anirwan, 2023).

Selain turut berkontribusi dalam proses penyortiran dokumen, mahasiswa juga memiliki peran dalam mencatat data arsip untuk mempermudah penginputan dan penyimpanan dokumen dalam sistem administrasi. Kegiatan ini dilakukan agar arsip memiliki identitas dan klasifikasi yang jelas, sehingga mengurangi kemungkinan kehilangan dokumen. Penerapan digitalisasi arsip tidak hanya terkait dengan penggunaan teknologi informasi, tetapi juga memerlukan sistem administrasi yang terorganisir serta dukungan sumber daya manusia yang dapat mengelola data dengan baik. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada kualitas pengelolaan administrasi dan kesiapan aparatur dalam mengimplementasikan sistem layanan berbasis teknologi (Siagian, 2024).

Tahap berikutnya adalah mengatur arsip di rak penyimpanan sesuai dengan klasifikasi tertentu, seperti kelompok dan jenis dokumen. Mengacu pada dokumentasi kegiatan, arsip disusun secara teratur di rak penyimpanan untuk memudahkan pencarian dokumen ketika diperlukan dalam pelayanan administratif masyarakat. Pengaturan arsip yang baik sangat penting untuk mendukung efektivitas pelayanan publik, karena dapat mempercepat proses pencarian data dan mengurangi risiko hilangnya dokumen. Pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih cepat dan transparan (Kurniawan, 2022).



**Gambar 3.**

Mahasiswa melakukan pengecekan dan pencatatan arsip pada rak penyimpanan sesuai klasifikasi dokumen administrasi kependudukan.



**Gambar 4.**

Mahasiswa membantu penataan arsip pada ruang penyimpanan untuk memastikan dokumen tersusun secara sistematis dan mudah diakses kembali.

Penataan arsip di dalam rak penyimpanan dilakukan dengan mengelompokkan dokumen sesuai dengan kategori dan blok tertentu, sehingga memudahkan proses penemuan arsip. Dari hasil pengamatan di lapangan, sistem pengklasifikasian arsip sangat membantu staf dalam menemukan dokumen dengan lebih cepat saat masyarakat membutuhkan layanan administrasi kependudukan. Selain itu, pengaturan arsip yang teratur juga berkontribusi pada keamanan dan kondisi fisik dokumen agar tidak gampang rusak atau hilang. Penerapan sistem pengarsipan yang efektif merupakan aspek penting untuk mendukung tata kelola administrasi pemerintahan yang lebih modern dan terintegrasi. Penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik dapat meningkatkan transparansi dan efektivitas administrasi pemerintahan (Yusman et al., 2024).

Pelaksanaan aktivitas pengarsipan ini memberikan pengaruh positif terhadap layanan administrasi di Dukcapil Kota Mataram. Dengan arsip yang disusun lebih rapi dan teratur, proses layanan administrasi kepada masyarakat dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu, sistem pengarsipan yang lebih terorganisir membantu pegawai dalam melakukan verifikasi data serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan administrasi. Inovasi dalam pelayanan berbasis digital menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan pengelolaan data yang lebih modern.

Meskipun penerapan digitalisasi arsip menawarkan banyak keuntungan, dalam praktiknya masih ada beberapa tantangan seperti adanya arsip lama yang masih dalam bentuk fisik, keterbatasan ruang penyimpanan, dan kebutuhan akan tenaga kerja dalam proses penginputan data digital. Berdasarkan observasi di lapangan, mahasiswa berperan dalam mempercepat penyusunan arsip untuk menghindari penumpukan dokumen serta mempermudah pengelolaannya. Selain itu, proses digitalisasi harus dilakukan dengan sangat teliti karena kesalahan dalam pengelompokan data dapat berdampak pada kualitas pelayanan administrasi. Keberhasilan pelayanan yang berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang diterapkan, tetapi juga oleh kesiapan tenaga kerja dan manajemen administrasi yang efektif (Siagian, 2024).

Kegiatan pengabdian ini pun memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa dalam mempelajari proses administrasi publik secara langsung dalam lingkungan pemerintahan. Mahasiswa mendapatkan wawasan tentang pengelolaan arsip, pelayanan administrasi kependudukan, serta pentingnya profesionalisme dan ketelitian dalam pengelolaan dokumen negara. Keterlibatan mahasiswa dalam pelaksanaan digitalisasi arsip mencerminkan adanya kerjasama antara institusi

pendidikan tinggi dan lembaga pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang modern, responsif, serta berbasis teknologi informasi. Selain memberikan kontribusi pada peningkatan pelayanan administrasi, kegiatan pengabdian ini juga menjadi wadah bagi mahasiswa untuk belajar secara langsung tentang penerapan administrasi publik di lapangan.

## **KESIMPULAN**

Pelaksanaan digitalisasi arsip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Mataram memberikan hasil yang baik bagi peningkatan mutu layanan administrasi kependudukan. Dengan melibatkan mahasiswa secara langsung dalam pengelolaan arsip, sistem administrasi menjadi lebih teratur, terstruktur, dan mudah untuk diakses. Kegiatan seperti mengelompokkan dokumen, mencatat data arsip, mengorganisir berkas, dan menata arsip di rak penyimpanan sangat membantu mempercepat proses menemukan dokumen serta mengurangi risiko hilangnya arsip.

Implementasi digitalisasi arsip juga membantu menciptakan layanan publik yang lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain memperbaiki kualitas pengelolaan administrasi, kegiatan ini juga meningkatkan kesiapan sumber daya manusia untuk menghadapi perubahan digital dalam pemerintahan. Meskipun masih ada tantangan seperti arsip lama yang berbentuk fisik, keterbatasan ruang penyimpanan, dan kebutuhan akan tenaga kerja selama proses digitalisasi, penerapan sistem pengarsipan digital tetap merupakan langkah strategis untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang modern, profesional, dan bertanggung jawab. Di samping itu, kegiatan ini juga memberikan pengalaman langsung bagi mahasiswa untuk memahami proses administrasi publik serta pentingnya pengelolaan arsip yang baik dalam mendukung layanan masyarakat.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Berisi Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Muhammadiyah Mataram, khususnya Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, atas dukungan akademik, dan bimbingan ilmiah yang diberikan selama penyelesaian penelitian ini. Apresiasi khusus disampaikan kepada Bapak Drs. H. Mintasrihardi, M.H, atas pengawasannya yang berharga, umpan balik yang konstruktif, dan dorongan berkelanjutan selama proses penelitian dan penyusunan naskah.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang telah memberikan data dan informasi penting yang mendukung analisis dalam penelitian ini. Apresiasi selanjutnya diberikan kepada sesama mahasiswa dan kontributor yang membantu dalam pendataan, diskusi akademik, dan penyempurnaan naskah ini. Diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi secara bermakna bagi kemajuan kajian administrasi publik, khususnya di pengabdian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan publik era digital: Studi literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i1.477>
- Disdukcapil Bangka, B. (2024). *Plh. Dirjen Dukcapil Dorong Implementasi Pengarsipan Digital*. <https://disdukcapil.bangkabaratkab.go.id>
- Kurniawan, T. (2022). Urgensi pengesahan rancangan undang-undang perlindungan data pribadi dalam digitalisasi pelayanan publik guna mewujudkan smart government. *Jurnal Hukum Dan Pemerintahan Digital*, 2(2), 265–281.
- Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2023). Digitalisasi birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 7(1), 33–46.
- Muharman, A., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Pelayanan Publik yang Berinovasi dalam Mewujudkan Good Governance pada Sektor Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 90–98. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12670](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12670)

- Muharman, R., & Frinaldi, A. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Reformasi Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 115–126.
- News, A. (2024). Wamendagri dorong dukcapil adaptasi dengan digitalisasi layanan publik. <https://www.antaraneews.com>
- Purwaningsih, E., Rahmawati, D., & Saputra, A. (2025). Pengelolaan arsip digital dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi publik di era transformasi digital. *Jurnal Administrasi Dan Kearsipan Indonesia*, 6(1), 45–58.
- Siagian, T. M. N. (2024). Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Tadbir Muwahhid*, 8(2), 269–283. <https://doi.org/10.30997/jtm.v8i2.15903>
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2019). *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional ke Basis Digital*. Gava Media.
- Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). Penerapan sistem informasi untuk meningkatkan tata kelola dan pelayanan publik di era digital. *Serasi Media Teknologi*, 6(1), 45–56.