

Transformasi Digital dalam Pengelolaan Arsip Kepegawaian: Studi Kasus Penerapan *Document Management System (DMS)*

Nanin Erlina¹⁾; Leonard Adrie Manafe²⁾; Abdul Chamid³⁾

¹⁾Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

Email: ¹⁾ naninwage@gmail.com ; ²⁾ leonard.adrie@stiemahardhika.ac.id ; ³⁾ abud.chamid@stiemahardhika.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [08 Mei 2025]

Revised [08 Juni 2025]

Accepted [04 Juli 2025]

KEYWORDS

Document Management System, Pengelolaan Arsip, Kepuasan Pengguna, Implementasi Teknologi, Pelatihan dan Dukungan Teknis

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan Document Management System (DMS) dalam mengelola arsip kepegawaian pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Kantor Regional II Surabaya serta menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan Focus Group Discussion (FGD) bersama pegawai BKN pengguna DMS. Hasil penelitian menunjukkan adanya efisiensi pengelolaan arsip setelah penerapan DMS karena dalam melakukan pencarian dan penyimpanan dokumen dilakukan secara digital. Namun, masalah terbesar yang dihadapi banyak orang adalah menerapkan perubahan penggunaan dokumen berbasis digital karena antarmuka DMS yang dianggap kurang ramah pengguna, terutama bagi pegawai senior. Selain itu, keluhan lain yang diajukan adalah terbatasnya dukungan teknis, kurangnya pelatihan menyeluruh, serta masalah teknis terkait dengan kecepatan akses dan gangguan server, semua ini mengurangi efektivitas aplikasi DMS. Oleh karena itu, disarankan dalam penelitian ini memperbaiki desain DMS, meningkatkan pelatihan, serta memperbaiki dukungan teknis DMS untuk memaksimalkan pemanfaatan DMS dan kepuasan pengguna. Penelitian ini juga menyumbangkan pemikiran dalam memahami kesulitan ini bagi instansi pemerintah dalam menerapkan sistem manajemen dokumen secara digital serta memberikan rekomendasi perbaikan sistem pada masa mendatang.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the use of Document Management System (DMS) in managing personnel archives at the State Civil Service Agency (BKN) Regional Office II Surabaya and analyse user satisfaction with the application. The method used in this research is qualitative, with data collection through in-depth interviews and Focus Group Discussion (FGD) with BKN employees who use DMS. The results showed the efficiency of archive management after the application of DMS because the search and storage of documents is done digitally. However, the biggest problem faced by many is implementing changes in the use of digital-based documents because the DMS interface is considered less user-friendly, especially for senior employees. In addition, other complaints raised were limited technical support, lack of thorough training, as well as technical issues related to access speed and server interruptions, all of which reduced the effectiveness of the DMS application. Therefore, it is suggested in this study to improve the design of the DMS, increase training, and improve technical support of the DMS to maximise DMS utilisation and user satisfaction. This research also contributes thoughts in understanding how difficult it is for government agencies to implement a digital document management system and provides recommendations for future system improvements.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Digitalisasi arsip karyawan semakin penting sebagai cara untuk meningkatkan proses administrasi dan penanganan data di kantor-kantor pemerintah. Penggunaan sistem digital seperti Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) telah dilaporkan dapat meningkatkan efisiensi alur kerja manajemen kearsipan dengan meningkatkan penyimpanan, pengambilan, dan distribusi dokumen, dan dengan demikian, mengurangi waktu layanan dan biaya operasional (Teku et al., 2024) (Faizah & Salem, 2025). Namun demikian, masih ada masalah terkait kurangnya infrastruktur teknologi, kebutuhan sumber

daya manusia yang baru, dan penolakan terhadap perubahan (Rahman et al., 2024) (Faizah & Salem, 2025). Aksesibilitas dan keamanan dokumen telah meningkat dengan adanya digitalisasi arsip, tetapi hambatan seperti infrastruktur dan perangkat teknologi masih ada (Janah et al., 2024). Penciptaan model manajemen digital berdasarkan Industri 4.0 meningkatkan proses pencarian informasi dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan arsip kepegawaian (Han, 2022). Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, disarankan untuk memasukkan penciptaan infrastruktur yang sesuai dengan teknologi, program pelatihan yang komprehensif, dan promosi budaya komunikasi digital (Teku et al., 2024) (Rahman et al., 2024). Inisiatif-inisiatif ini sangat penting untuk daya tanggap dan ketahanan proses transformasi digital, yang menghasilkan proses pengambilan keputusan yang lebih baik dalam administrasi publik yang bergantung pada data dan informasi waktu nyata (Faizah & Salem, 2025). Perencanaan strategis dan kolaborasi yang dikombinasikan dengan evaluasi dan adaptasi yang berkelanjutan dari sistem-sistem ini diperlukan untuk kerangka kerja manajemen kearsipan yang terintegrasi secara penuh (Teku et al., 2024) (Janah et al., 2024).

Dengan segala permasalahan teknis dan non-teknis yang ada, implementasi Document Management System (DMS) di Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara (BKN) Surabaya yang dimulai sejak tahun 2018, masih perlu mengatasi beberapa kendala menuju penyelesaian untuk digitalisasi arsip kepegawaian. Terkait dengan studi kasus aplikasi SRIKANDI, tantangan seperti pelatihan yang tidak memadai di samping masalah teknis, terlepas dari kepuasan pengguna yang tinggi, efisiensi sistem, dan manajemen arsip yang efisien, merupakan hambatan yang terus ditemukan dalam sistem arsip digital (Azzahra et al., 2025). Sejalan dengan tujuan 'Sistem Manajemen Digital' (DMS), mengotomatisasi manajemen dokumen bertujuan untuk menghilangkan hambatan alur kerja, meningkatkan produktivitas, dan merampingkan proses melalui digitalisasi pengambilan dokumen, akses terkontrol, pembuatan versi dokumen, dan fitur penting lainnya yang meningkatkan produktivitas operasional dan mendorong pergeseran bisnis modern (Gandhi et al., 2024). Selain itu, distribusi usia karyawan yang ada, terutama di atas lima puluh tahun, di samping sedikitnya pelatihan teknologi dasar yang tersedia, menimbulkan hambatan lebih lanjut untuk melakukan sintesis yang mudah dengan sistem baru, yang menandai hambatan dalam pergeseran progresif menuju kerangka kerja yang lebih memungkinkan secara digital (Bhat & Sheikh, 2024). Meskipun implementasi *cloud computing* dan AI menjanjikan struktur data yang lebih aman di samping kemampuan manajemen yang lebih baik, rintangan adaptasi dan implementasi tetap ada (He, 2024). Dalam skala nasional, kebijakan 'Satu Data ASN' dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, namun data yang tidak lengkap dan transparansi yang rendah masih mendominasi, yang mencerminkan kesengsaraan dalam pelayanan pajak di mana pergeseran budaya yang secara langsung berkaitan dengan pemahaman implementasi digital sangat penting untuk keberhasilan (Yuliyana et al., 2023). Secara keseluruhan, tanpa henti menyelesaikan hambatan yang disebutkan di atas: pelatihan ulang pengguna, peningkatan antarmuka, dan pemanfaatan strategis teknologi cerdas, mendorong manajemen arsip digital yang dioptimalkan meskipun DMS dan usaha digital terkait memberikan manfaat yang tak ternilai.

Penilaian mengenai kepuasan pengguna terhadap fungsi Sistem Manajemen Dokumen (DMS) di institusi pemerintah berdampak pada produktivitas dan pilihan strategis, seperti yang ditunjukkan dalam banyak kasus. Sebagai contoh, aplikasi SRIKANDI telah mencatatkan skor kepuasan pengguna yang tinggi dengan 85% responden mengindikasikan kepuasan yang mencerminkan pengelolaan arsip yang efisien dalam hal kecepatan akses dan penghematan ruang penyimpanan. Meskipun demikian, disinformasi dan kurangnya pelatihan sebagai dua faktor utama yang menjadi perhatian ketika optimalisasi penggunaan diperlukan (Azzahra et al., 2025). Dengan cara yang sama, pemrosesan dokumen di pemerintah daerah menemukan korelasi positif moderat antara manajemen teknologi sistem dan kepuasan pengguna yang menyoroti bagaimana teknologi harus digunakan dengan benar untuk meningkatkan pengalaman pengguna (Aguilar, 2024). Selain itu, layanan pemerintah seluler menyarankan bahwa kepuasan pengguna dapat dievaluasi dengan konstruksi seperti interaksi, keterlibatan pengguna, dan keamanan yang penting untuk mempromosikan transaksi yang dilakukan secara elektronik sambil menurunkan biaya (Desmal et al., 2022). Pergeseran dari sistem manual ke sistem online telah dipelajari dengan menggunakan metodologi DMAIC dan telah menunjukkan peningkatan kepuasan pengguna seputar otomatisasi, ketepatan, dan pengurangan kesalahan dalam proses (Sutam et al., 2024). Model DeLone & McLean dan mengonfirmasi keefektifannya untuk mengukur kepuasan pengguna dalam sistem *e-Government* yang berfokus pada nilai yang dirasakan dan kualitas informasi (Mariano et al., 2020). Kesimpulan utama dari semua penelitian ini adalah bahwa evaluasi komprehensif terhadap umpan balik pengguna di luar pengukuran kepuasan dapat mendorong peningkatan pada aspek-aspek yang teridentifikasi, sehingga mendukung penerapan DMS yang efektif dalam konteks pemerintahan.

Masalah yang dihadapi pengguna DMS di Kantor Regional II BKN Surabaya, yang meliputi tata letak yang tidak ramah, kurangnya alat dan fungsi yang tepat di dalam program, dan mengakses server yang

terlalu lambat atau server yang sedang *offline*, merupakan masalah yang lebih umum dalam pengembangan sistem digital untuk digunakan dalam manajemen perkantoran. Perhatian untuk mengembangkan kompetensi digital yang lebih besar ditujukan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan (Fadillah & Marsofiyati, 2024). Hal ini juga menyoroti masalah yang lebih umum yaitu kebutuhan pelatihan tenaga kerja yang tinggi untuk teknologi yang sedang berkembang. Bagaimana manajemen perubahan dalam bentuk komunikasi dan pelatihan yang tepat sangat dibutuhkan karena adanya resistensi terhadap adopsi sistem baru, terutama di kalangan karyawan senior (Diawati et al., n.d.). Selain itu, dalam konteks sistem pengarsipan manual ke digital, kebutuhan akan struktur yang teratur yang memungkinkan penanganan dan pelaporan data yang efisien ditekankan (Rachman & Ardiansyah, 2022). Berbagai masalah lain yang perlu diatasi jika organisasi menginginkan operasi yang bebas risiko dan efisiensi operasional; ini termasuk mengintegrasikan berbagai sistem digital dan mengamankan data (Azzahra et al., 2025). Meskipun sistem manajemen digital sangat meningkatkan efisiensi dan produktivitas manajemen arsip, mengatasi tantangan adopsi dan penerimaan sangat penting.

Evaluasi dan penyelesaian masalah terkait penerapan DMS di BKN Kantor Regional II Surabaya menjadi titik fokus dalam memahami urgensi penelitian ini. Evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pengguna akan memberikan wawasan penting yang diperlukan untuk meningkatkan kustomisasi dan optimalisasi sistem DMS serta menyelarasikannya dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, percepatan langkah-langkah digitalisasi yang berkelanjutan di kantor-kantor publik akan mendorong relevansi temuan-temuan ini terhadap peningkatan sistem pengarsipan secara keseluruhan di kantor-kantor publik dan implementasi yang efektif dari kebijakan “Satu Data ASN”.

Celah dalam penelitian ini adalah belum adanya evaluasi yang dilakukan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DMS di BKN Kantor Regional II Surabaya. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih berfokus pada implementasi sistem manajemen dokumen daripada menilai penerimaan dan penggunaannya oleh pegawai di tingkat departemen pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan fokus pada pengalaman pengguna di BKN dan masalah teknis dan non-teknis yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi DMS. Inovasi yang dihasilkan dari penelitian ini adalah penilaian langsung terhadap penggunaan aplikasi DMS, mengusulkan strategi yang ditujukan untuk peningkatan fungsionalitas melalui revisi aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Beberapa rumusan masalah yang muncul dari penelitian ini antara lain: bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi DMS dalam pengelolaan arsip kepegawaian, berikut kendala teknis dan non-teknis yang mereka hadapi. Selain itu, rumusan masalah lainnya adalah apa saja yang menjadi faktor penentu kepuasan atau ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi DMS, serta bagaimana perasaan mereka terhadap kemudahan akses, informasi yang diberikan, dan dukungan layanan lainnya selama proses penggunaan DMS di BKN.

Dari latar belakang tersebut, penelitian ini ingin mengetahui lebih dalam mengenai pengalaman serta tantangan penggunaan aplikasi DMS di BKN Kantor Regional II Surabaya. Pada fokus ini, penelitian ini bertujuan untuk membahas tantangan serta batasan yang diterima oleh pengguna DMS. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan pengguna DMS berkaitan dengan *user interface*, *quality of information*, dan *technical support* yang diberikan. Peneliti berharap hasil penelitian ini mampu memberikan berbagai informasi yang bermanfaat untuk memperbaiki dan mengembangkan aplikasi DMS di BKN Kantor Regional II Surabaya serta meningkatkan sistem pengelolaan arsip kepegawaian di masa yang akan datang.

LANDASAN TEORI

Model DeLone dan McLean

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean mengedepankan pendekatan yang komprehensif dan multi-segi untuk mengukur kesuksesan sistem informasi, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian tentang Evaluasi Sistem Manajemen Dokumen (DMS) di Kantor Regional II BKN Surabaya. Model ini mencakup berbagai komponen seperti penggunaan layanan, kepuasan pengguna, dan keterkaitan yang rumit antara penyampaian layanan dan kepuasan pengguna, yang semuanya penting untuk memahami secara menyeluruh pengalaman pengguna dan dampak sistem. Sebagai contoh, dalam studi kasus PT Surabaya Steel Construction Works, diamati bahwa kualitas sistem mempengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, meskipun kualitas informasi tidak memiliki dampak langsung (Pangestu et al., 2023). Dalam evaluasi sistem informasi PBSI, baik kualitas sistem dan kualitas informasi ditemukan memiliki dampak positif terhadap penggunaan sistem, yang kemudian berdampak pada kepuasan pengguna dan manfaat bersih (Dewa et al., 2023). Lebih lanjut mendukung hal ini adalah studi E-Peken Surabaya di mana kualitas sistem dan informasi terbukti berdampak pada kepuasan pengguna yang menggarisbawahi signifikansi mereka sebagai dimensi penting bagi pengalaman pengguna (Chantika

et al., 2023). Selain itu, studi tentang Sistem Informasi Akademik Universitas Khairun menemukan bahwa meskipun kualitas sistem dengan sendirinya tidak mempengaruhi kepuasan pengguna, kombinasi dari kualitas sistem, keakuratan informasi, dan kualitas layanan memiliki dampak (Aswidani, 2024). Penelitian-penelitian ini menggambarkan penerapan model DeLone dan McLean yang menganalisis sistem informasi seperti DMS dan mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan fungsionalitas sistem dengan wawasan yang dapat diterapkan dari model tersebut (Safitri, 2020).

Digitalisasi Arsip dan DMS

Pergeseran ke format digital untuk catatan kepegawaian di kantor-kantor pemerintah seperti BKN sangat penting dalam meningkatkan proses administrasi, mempercepat pencarian informasi, dan melindungi data. Penggunaan Sistem Manajemen Dokumen (DMS) dapat menyimpan, mengelola, dan menyebarkan dokumen secara elektronik, sehingga memberikan akses yang cepat dan aman, yang membantu dalam otomatisasi sirkulasi dokumen. Seperti yang disoroti dalam berbagai studi, contoh digitalisasi adalah Arsip Punjab yang telah memfasilitasi pencarian yang mudah, meningkatkan aksesibilitas terhadap dokumen arsip dan menjaga aset budaya melalui sistem mekanis. Hal ini menggambarkan perbaikan kearsipan informasi (Akhtar et al., 2024) (Janah et al., 2024). Meskipun Arsip Kota Semarang telah bergabung dengan gerakan digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen, tantangan yang berkaitan dengan skala, infrastruktur, dan keterbatasan sumber daya masih tetap ada (Janah et al., 2024). Pergerakan menuju sistem arsip digital baik di sektor publik maupun swasta memperkuat kebutuhan mendesak akan evaluasi dan inovasi yang diarahkan untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi pengelolaan arsip (Noviyanti & Febyona, 2024). Selain berfokus pada peningkatan keamanan dan kepatuhan terhadap peraturan, motif lainnya adalah membantu penyebaran materi arsip dengan mempertimbangkan perlindungan data (Kędzierska, 2021). Pendekatan pelestarian digital tingkat lanjut yang dipelopori oleh negara-negara seperti Amerika Serikat dan Australia menunjukkan teknik-teknik yang tersedia untuk menyempurnakan proses digitalisasi (Чукыт & Карапозюк, 2023). Singkatnya, pengawasan pemerintah yang kuat diperlukan sembari melembagakan sistem manajemen digital secara strategis dan secara terus-menerus menilai inisiatif digitalisasi untuk menciptakan akses tanpa hambatan, tanggung jawab, dan penyediaan layanan publik yang efisien di kantor-kantor.

Studi Terkait

Adopsi DMS atau Sistem Manajemen Dokumen di organisasi pemerintah sekarang lebih umum daripada sebelumnya karena kemampuannya untuk mengoptimalkan proses administrasi di dalam institusi serta meningkatkan transparansi. Telah terbukti bahwa DMS dapat meningkatkan alur kerja, pencarian dokumen, dan keamanan data melalui digitalisasi proses dokumen yang mengurangi kebutuhan akan kertas fisik dan risiko kehilangan dokumen (Gandhi et al., 2024). Sebagai contoh, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia meningkatkan manajemen dokumen elektronik melalui Sistem Manajemen Dokumen Elektronik (EDMS) Naskah Dinas Elektronik (SINDE) yang meningkatkan dukungan terhadap e-government. Meskipun demikian, kementerian tersebut masih menghadapi kesulitan untuk mempertahankan tantangan kepatuhan struktural EDMS yang mendasar (Lojonon & Alfred, 2021). Dengan cara yang sama, Kantor Kecamatan Malalayang di Indonesia berjuang dengan manajemen arsip yang parah dan tidak memadai serta menolak sistem penerimaan dan pencatatan sampai diadopsinya strategi manajemen arsip yang lebih baik, yang menggambarkan pentingnya manajemen arsip yang sederhana dan sistematis (Mandulangi et al., 2024). Namun demikian, keterlibatan pegawai pemerintah dengan EDMS terhambat oleh rendahnya kesadaran dan pelatihan sistem, kurangnya materi instruksional yang sesuai, dan kampanye informasi (Lojonon & Alfred, 2021). Di cabang swasta Dipo Internasional Pahala Otomotif telah menggunakan DMS secara efisien untuk mengontrol informasi penjualan dan pembelian yang penting, yang menunjukkan dampak teknologi jaringan internet pada fungsi operasional (Бисултанова et al., 2023). Meskipun memiliki DMS, manfaat tersebut hanya dapat diperoleh setelah menyelesaikan masalah terkait kesiapan teknologi, pelatihan, dan kesadaran bagi pengguna dan sistem (Shigeki & Tetsuo, 2020) (Lojonon & Alfred, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis pengalaman pengguna terhadap aplikasi Document Management System (DMS) di Kantor Regional II BKN Surabaya. Pendekatan kualitatif ditujukan untuk mendapatkan wawasan mengenai permasalahan, persepsi, dan tingkat kepuasan yang diterima terkait aplikasi DMS dari pengguna.

Metode Pengumpulan Data

Data ini akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan focus group discussion (FGD) dengan para pegawai yang memiliki pengalaman langsung menggunakan aplikasi DMS. Melalui wawancara semi-terstruktur, pengguna akan diberikan keleluasaan untuk berbagi pengalaman individu mereka, yang akan dilengkapi dengan data FGD yang menangkap perspektif kelompok dan tantangan kolektif. Pengumpulan data tambahan melalui observasi partisipatif yang ditujukan untuk interaksi langsung dengan sistem juga dimungkinkan.

Informan pada penelitian ini diambil dari pegawai BKN yang menggunakan aplikasi DMS dengan *purposive sampling*; pegawai BKN. Kriteria pemilihan informan bertujuan untuk memperoleh data yang relevan dan representatif. Oleh karena itu, data yang diperoleh akan mencerminkan tantangan teknis, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna dari berbagai kalangan pegawai. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan analisis tematik, sehingga dapat diidentifikasi tema-tema utama yang berhubungan dengan pengalaman serta persepsi pengguna terhadap DMS. Dengan pendekatan ini, diharapkan studi ini dapat mengungkap penerimaan aplikasi DMS dan area yang perlu diperbaiki untuk efisiensi pengelolaan arsip di BKN.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *Document Management System* (DMS) di BKN Kantor Regional II Surabaya memberikan dampak yang cukup besar dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip pegawai. Sebagian besar pengguna menyatakan bahwa aplikasi ini mempermudah proses pencarian, penyimpanan, dan pengelolaan dokumen dibandingkan dengan cara manual yang digunakan sebelumnya. Proses pencarian dokumen yang sebelumnya membutuhkan waktu yang cukup lama, kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit dengan menggunakan fitur pencarian yang tersedia di aplikasi DMS. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan yang luar biasa dalam hal efisiensi waktu yang dihabiskan untuk melakukan tugas-tugas administratif rutin. Selain itu, para pengguna juga mengakui bahwa DMS mengurangi risiko kerusakan dokumen fisik karena file diarsipkan secara digital yang relatif lebih aman. Meskipun demikian, penelitian ini juga menekankan beberapa tantangan terkait sistem informasi yang perlu diatasi oleh pengguna DMS. Beberapa pengguna melaporkan bahwa antarmuka aplikasi DMS rumit dan tidak memberikan kemudahan penggunaan, terutama bagi karyawan yang berusia di atas 50 tahun. Karyawan senior merasa aplikasi tersebut sulit digunakan karena kurangnya kenyamanan dengan teknologi modern.

Berkenaan dengan jawaban masalah pertama yang berusaha untuk mengidentifikasi *issue* apa saja yang dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan DMS, temuan ini menunjukkan bahwa adaptasi terhadap teknologi baru adalah katangan utama, khususnya kepada pengguna yang sudah senior. Banyak karyawan yang mengaku bahwa mereka merasa terbebani nyatanya tidak mendapatkan pelatihan yang mendalam berkaitan dengan aplikasi DMS, sehingga menyulitkan pemanfaatan seluruh fitur yang ada. Hal ini menyebabkan minimnya pemanfaatan aplikasi dan berdampak pada efisiensi penggunaan aplikasi tersebut. Di sisi lain, meskipun sudah menyediakan pelatihan, sebagian besar pengguna beranggapan bahwa pelatihan tersebut tidak menyeluruh mengenai semua fitur dalam aplikasi. Ini mengindikasikan bahwa pelatihan yang disediakan selama ini tidak tepat. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa tidak bisa mengoperasikan aplikasi secara optimal bisa mengakibatkan resistensi terhadap perubahan dan menurunkan kepuasan pengguna.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terkait masalah kedua, fokus perhatian dialokasikan untuk menganalisis beberapa faktor yang berhubungan dengan tingkat pengguna puas, terkemuka dalam Pengapa pengguna lebih puas menggunakan aplikasi DMS memfasilitasi dua hal yang utama. Dukungan teknis dan kemudahan penggunaan sistem. Pengguna yang memahami dan bisa menggunakan aplikasi pada umumnya memiliki sikap puas. Sebaliknya, pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi disertai dengan keluhan mengenai masalah teknis lain seperti akses yang lambat serta downtime server, merasa sangat tidak puas dan frustrasi. Bahkan beberapa pengguna mengeluh bahwa bantuan teknis yang mereka dapat terbatas, dimana pada saat-saat tertentu pengguna merasa sangat perluh dengan bantuan, dalam hal mendapatkan dukungan, makin memburuklah pengalaman Penggunaan mereka. Hal ini menjadi indikasi bahwa support DMS dalam jangka panjang sangat diharapkan pengguna. Secara aktif, pengguna juga menggapkan sarana bantu merespon dengan cepat yang lebih baik serta pelatihan yang sistematis agar pengguna dapat membantu dirinya sendiri.

Dari analisis yang dilakukan, DMS memberikan manfaat besar dalam pengelolaan arsip digital. Namun, dalam survei dan hasil analisis, beberapa bagian dari aplikasi tersebut perlu peningkatan guna optimalisasi pemanfaatan DMS. Beberapa hal mendasar yang dapat ditangani, khususnya kepada pengguna seperti desain dan usability dari sistem, efisiensi mekanisme pencarian, serta responsivitas

sistem help desk, agar aplikasi DMS dapat digunakan secara maksimal. Tidak hanya itu, temuan ini juga mendukung alasan mengapa seharusnya pegawai diberikan dukungan dan pelatihan lebih mendalam berkaitan dengan perubahan kebijakan penggunaan DMS. Dapat disimpulkan, bila BKN meningkatkan desain antarmuka dan fungsional pelatihan serta dukungan, tingkat kepuasan pengguna dan efisiensi operasional pengelolaan arsip kepegawaian akan meningkat.

Pembahasan

Efisiensi pengelolaan arsip kepegawaian meningkat pesat dengan adanya integrasi *Document Management System* (DMS) di Kantor Regional II BKN Surabaya, karena pencarian dokumen kini menjadi lebih efisien dibandingkan dengan proses manual sebelumnya. Hal ini konsisten dengan temuan dari penelitian lain seperti aplikasi SRIKANDI yang meningkatkan pengelolaan arsip dengan penilaian positif dari pengguna dan penghematan waktu pencarian yang signifikan (Azzahra et al., 2025). Digitalisasi arsip meminimalkan potensi kerusakan dan kehilangan dokumen, yang merupakan kekhawatiran terkait aplikasi Sistem Manajemen Dokumen (DMS) yang menjanjikan akses yang aman, akses terkontrol, pelacakan revisi, dan sistem penandaan metadata otomatis untuk meningkatkan alur kerja dan produktivitas (Gandhi et al., 2024). Namun, di samping manfaat-manfaat tersebut, masih ada beberapa masalah yang masih ada, seperti kurangnya pelatihan dasar yang memadai dan dukungan teknis yang tidak memadai, seperti yang ditunjukkan dalam studi aplikasi SRIKANDI, yang perlu diatasi (Azzahra et al., 2025) (Teku et al., 2024). Selain itu, aplikasi SRIKANDI menunjukkan perlunya perencanaan tata ruang yang komprehensif dan peningkatan sumber daya fisik untuk menghadapi tantangan teknologi dan SDM ketika melakukan transformasi arsip secara digital (Teku et al., 2024). Sistem web arsip, seperti yang dibuat untuk Baznas, semakin menunjukkan keuntungan dari akses jarak jauh ke dokumen serta pengelolaan dokumen arsip yang canggih secara digital, sehingga menunjukkan perlunya kerangka kerja yang efisien untuk memanipulasi dokumen arsip (Rachman & Ardiansyah, 2022). Meskipun BKN Surabaya berhasil mencapai peningkatan efisiensi waktu dengan penerapan DMS, optimalisasi kemampuan sistem secara penuh bergantung pada penyelesaian masalah dukungan teknis yang tidak memadai dan kurangnya pelatihan pegawai yang memadai.

Implementasi Sistem Manajemen Digital (DMS) secara menyeluruh terhambat oleh beberapa masalah desain dan teknis, terutama terkait kompleksitas antarmuka dan kegunaan bagi pekerja yang lebih berpengalaman. Masalah ini menguatkan hasil berbagai penelitian lain yang mencatat kendala yang sama ketika menerapkan sistem digital di berbagai industri. Sebagai contoh, keengganan untuk mengadopsi kerangka kerja akuntansi digital baru yang disebabkan oleh penolakan dari karyawan teknologi. Hal ini semakin diperparah dengan budaya organisasi yang terpusat dan menolak perubahan (Halim, 2023). Dengan cara yang sama, keuntungan yang dirasakan dari sistem ini berkurang oleh konsep manajemen identitas terdesentralisasi yang rumit yang berbenturan dan tidak sesuai dengan kerangka kerja mental pengguna (Khayretdinova et al., 2022). Sehubungan dengan universitas sektor publik Pakistan, membahas bagaimana DRMS terhambat oleh hambatan budaya dan teknologi seperti kesenjangan infrastruktur dan rendahnya literasi komputer di antara staf (Brohi et al., 2023). Selain itu, adopsi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di India menghadapi tantangan ganda yaitu kendala teknis yang parah dan infrastruktur pelatihan yang kurang dikembangkan untuk membantu pengguna beradaptasi (Gupta et al., 2024). Platform pembayaran di Nepal teralihkan karena transaksi yang dimungkinkan secara digital dirusak oleh antarmuka pembayaran yang sudah ketinggalan zaman (Shrestha et al., 2025). Penelitian-penelitian ini menyoroti pentingnya menggabungkan pelatihan komprehensif, manajemen perubahan yang efektif, dan desain yang berfokus pada pengguna untuk mengurangi hambatan yang disebabkan oleh buta huruf digital bagi karyawan yang lebih tua yang berjuang dengan sistem yang menua.

Dalam konteks organisasi pemerintah, adopsi dan pemanfaatan Sistem Manajemen Dokumen (DMS) sangat bergantung pada kualitas pelatihan pengguna yang diberikan. Dalam studi aplikasi SRIKANDI, tercatat bahwa kinerja sistem secara keseluruhan cukup memuaskan, meskipun kurangnya pelatihan dapat mengganggu kepuasan pengguna dan pemanfaatan sistem (Azzahra et al., 2025). Hal ini sesuai dengan temuan dari tinjauan sistematis yang mengaitkan 'kurangnya kesadaran dan pelatihan' sebagai faktor utama yang menghambat penerimaan Sistem Manajemen Dokumen Elektronik (EDMS) oleh pegawai pemerintah (Lojonon & Alfred, 2021). Pelatihan, terutama yang dijelaskan dalam istilah modern, bertindak sebagai fasilitator untuk masalah organisasi, terutama jika ada kesenjangan antara hasil kinerja dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mencapai hasil (Manasa & Kishore, 2024). Pedoman praktik terbaik semakin ditujukan pada pelatihan yang disampaikan secara campuran dan digital yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi di berbagai tingkatan dalam organisasi (Кудинкин, 2024). Selain itu, penerimaan EDMS juga bergantung pada aspek-aspek lain yang berorientasi pada pengguna seperti desain antarmuka dan dukungan manajemen yang ditingkatkan melalui program pelatihan yang dirancang

dengan baik yang mengintegrasikan dimensi teknis dan manajerial (Sadabadi et al., 2022). Untuk memanfaatkan aplikasi DMS secara penuh, organisasi perlu membuat pelatihan multifaset yang berkelanjutan yang terstruktur untuk setiap tingkat sistem, dari fungsi dasar hingga fungsi manajerial tingkat lanjut, sehingga karyawan dapat secara kompeten menerapkan sistem ini dalam pekerjaan sehari-hari.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana kemudahan penggunaan, dukungan layanan, dan kinerja DMS secara keseluruhan mempengaruhi efektivitas dan kepuasan pengguna dalam Sistem Manajemen Digital (DMS). Penelitian ini menekankan pentingnya sistem dukungan teknis yang responsif dan dapat diandalkan dalam mencapai kepuasan pengguna yang efisien. Pengguna biasanya menyoroti ketidakpuasan terkait bantuan teknis yang minim, yang mencakup kecepatan akses yang lambat, kesalahan server, dan waktu henti aplikasi, yang semuanya mengundang kejengkelan (Begicheva & Zhukovskaya, 2022). Kualitas sistem dan layanan, dengan menggunakan Model Kesuksesan IS DeLone & McLean, secara langsung terkait dengan peningkatan kepuasan pengguna yang mengindikasikan bahwa perbaikan sistem akan menghasilkan peningkatan kepuasan pengguna (Putra & Retnowardhani, 2024). Selain itu, waktu penyelesaian dan penerimaan tanggapan awal (waktu balasan pertama) juga penting dalam membentuk kepuasan pelanggan (Begicheva & Zhukovskaya, 2022). Dalam konteks layanan digital, proposisi dukungan, keamanan, kemudahan penggunaan, serta kepuasan pelanggan secara keseluruhan, semuanya memainkan peran penting bersama dengan cara penyajian informasi dan penyajian layanan pendukung lainnya yang melengkapi kepuasan secara keseluruhan (Claro & Soto, 2024). Pertimbangan juga studi tentang teknologi bantuan bersama sistem *e-filing* yang menegaskan pentingnya kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, yaitu menyediakan sistem yang efisien untuk layanan perbaikan dan saluran bantuan yang responsif merupakan elemen penting yang meningkatkan pengalaman pengguna (Senjam et al., 2025) (Oktavia, 2023). Kurangnya kepuasan pengguna, dan keandalan DMS dapat ditingkatkan secara signifikan dengan dukungan teknis tingkat lanjut melalui saluran bantuan yang lebih penuh perhatian dan sistem pemeliharaan layanan yang dapat diandalkan yang dilembagakan.

Banyak penelitian yang berfokus pada keuntungan dan tantangan dari proses digitalisasi mengungkapkan pentingnya keandalan dan keakuratan informasi dalam sistem manajemen data (DMS). Digitalisasi arsip di Organisasi XYZ telah menyederhanakan sebagian besar proses; namun, masalah terkait integritas, aksesibilitas, dan keamanan informasi muncul ke permukaan. Hal ini menyoroti perlunya kebijakan keamanan yang lebih komprehensif bersamaan dengan pelatihan yang sesuai (Mardiati & Aminanto, 2024). Integritas data yang ketat dan kebijakan kualitas menjadi penting ketika organisasi dihadapkan pada volume informasi yang sangat besar, yang berdampak buruk pada efisiensi secara keseluruhan (Aini & Nasution, 2024). Sistem manajemen arsip berbasis web yang diimplementasikan di Kota Samarinda dengan kerangka kerja Laravel meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip, menunjukkan kemampuan teknologi untuk meminimalkan ketergantungan pada arsip fisik dan meningkatkan efisiensi operasional (Fiqri et al., 2023). Teknologi AI dan cloud menawarkan cara yang lebih cerdas untuk memperkuat keamanan data dan meningkatkan sistem manajemen dokumen; namun, menilai efisiensinya masih menjadi tantangan secara keseluruhan (He, 2024). Di Kota Semarang, hambatan kelembagaan serta kurangnya infrastruktur dan sumber daya menghambat keberlanjutan inisiatif ini, meskipun telah meningkatkan aksesibilitas dan keamanan digitalisasi dokumen (Janah et al., 2024). Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan digitalisasi dapat sangat bermanfaat. Namun, pemeliharaan, verifikasi akurasi, dan prosedur penarikan kembali perlu diterapkan untuk menegakkan keandalan informasi dalam DMS.

Meskipun penerapan DMS di Kantor Regional II BKN Surabaya telah merampingkan proses pengelolaan arsip, beberapa masalah teknis dan fungsional masih memerlukan penyempurnaan. Peningkatan aksesibilitas aplikasi diakui seiring dengan peningkatan kolaborasi mereka, namun, kesenjangan dalam pelatihan dan faktor teknis lainnya yang belum terselesaikan masih ada (Azzahra et al., 2025). Kurangnya kerangka kerja teknologi yang memadai, ditambah dengan sumber daya manusia yang terbatas, menjadi penghalang dalam mewujudkan janji penuh metamorfosis arsip digital (Teku et al., 2024). Langkah-langkah yang perlu diambil dalam hal ini termasuk mengoptimalkan fungsionalitas sistem serta kepuasan pengguna, yang dapat dicapai melalui peningkatan desain pengguna dan antarmuka. Antarmuka modern dan desain pengalaman menggunakan fitur-fitur seperti navigasi dan elemen visual yang membantu meningkatkan keterlibatan serta kinerja tugas (Bacalando et al., 2024). Selain itu, pelatihan yang komprehensif disertai dengan dukungan teknis meningkatkan kesiapan dan kemampuan pengguna untuk menggunakan sistem, yang secara signifikan memengaruhi kepercayaan diri pengguna (Azzahra et al., 2025) (Teku et al., 2024). Teknologi cerdas seperti AI atau *cloud computing* dapat sangat membantu dalam proses penyimpanan, pencarian, dan keamanan data, sehingga membantu transformasi digital arsip (He, 2024). Dengan mengadopsi saran-saran ini, aplikasi DMS dapat meningkatkan efisiensi administrasinya sekaligus mendukung upaya digitalisasi yang efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dengan bentuk dan pemanfaatan Sistem Manajemen Dokumen (DMS) yang ada pada BKN Kantor Regional II Surabaya, telah memperlihatkan adanya efek positif dalam pemangkasan waktu dan biaya yang dikeluarkan untuk pengelolaan arsip kepegawaian. Secara keseluruhan pengguna sudah dapat dengan mudah melakukan pencarian dokumen dengan sistem. Proses document retrieval dan document storage pun kini lebih mudah dan efisien, dibandingkan dengan sebelumnya, ketika proses pencarian dan penyimpanan memerlukan waktu yang lama dan merusak arsip secara fisik. Meskipun adanya efisiensi yang diperoleh dari DMS, masih terdapat masalah teknis dan desain antarmuka yang menjadi penghalang utama penerimaan aplikasi ini, dan hal ini lebih banyak dirasakan oleh pegawai tua yang beradaptasi dengan perangkat teknologi yang baru. Keterbatasan diklat yang mendalam dan dalam juga dukungan teknis yang minim menyebabkan *insatisfaction* variabel sistem. Maka dari itu, meskipun DMS memberikan banyak manfaat dalam hal pengelolaan arsip, perbaikan lebih lanjut pada *interface*, dukungan teknis serta pelatihan praktik nyata dibutuhkan untuk mendapatkan optimalisasi pemanfaatan aplikasi.

Saran

Dalam hal ini, Berdasarkan kesimpulan yang ada maka penulis memberikan saran diarahkan kepada:

1. Kantor Manajemen Personil Regional II BKN Surabaya mengenai pengembangan antarmuka sistem yang kurang rumit dan lebih ramah pengguna, terutama untuk pengguna lanjut usia yang mungkin tidak terlalu akrab dengan teknologi digital modern.
2. Semua pegawai negeri sipil telah diberikan pelatihan mengenai aplikasi DMS, yang terbukti bermanfaat; oleh karena itu, upaya pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan harus diakses oleh semua karyawan. Selain itu, dukungan teknis yang lebih responsif untuk menyelesaikan masalah yang muncul selama penggunaan aplikasi seperti kecepatan akses dan gangguan server sangat dibutuhkan.
3. Mengenai peneliti selanjutnya, disarankan agar penelitian lebih lanjut tentang dampak jangka panjang penggunaan DMS terhadap pengelolaan arsip kantor pemerintah dilakukan, serta memeriksa dampak budaya organisasi terhadap adopsi teknologi baru. Penelitian tambahan juga dapat memanfaatkan teknologi terbaru yang dapat diintegrasikan dengan DMS untuk regulasi dan administrasi data yang lebih baik di sektor publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguilar, E. (2024). La gestión tecnológica del trámite documentario y la satisfacción del usuario en el gobierno local. *Gestión En El Tercer Milenio*, 27(54), 269–295. <https://doi.org/10.15381/gtm.v27i54.28074>
- Aini, N., & Nasution, M. I. P. (2024). Akurasi kualitas data informasi pada sistem manajemen. *Deleted Journal*, 2(1), 40–50. <https://doi.org/10.61722/jrme.v2i1.3259>
- Akhtar, M. N., Tariq, M., Batool, S., & Ali, S. (2024). Digitization Process of Archives: A Case Study of the Punjab Archives, Lahore. *Qlantic Journal of Social Sciences and Humanities*, 5(1), 240–247. <https://doi.org/10.55737/qjssh.391567320>
- Aswidani, A. (2024). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi dengan Mengadopsi Model Delone dan Mc Lean. *Jurnal Sosial Dan Teknologi*. <https://doi.org/10.59188/journalsostech.v4i7.1307>
- Azzahra, A. F., Deliarnoor, N. A., & Kasman, A. (2025). Evaluasi Efisiensi Sistem Kearsipan Elektronik dalam Penanganan Arsip Dinamis: Studi Kasus Aplikasi SRIKANDI di Institusi Pemerintah. *Ranah Research*, 7(2), 1303–1317. <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i2.1320>
- Bacalando, E. E., Caroline, J., Crodua, C., Dylan, N., Lagunday, J., Pamplona, J. B., & Yunson, K. (2024). Optimizing User Interface and User Experience: Exploring Design Improvements for the SchoLibrary System. *International Journal of Scientific and Academic Research*, 04(09), 29–47. <https://doi.org/10.54756/ijisar.2024.19>
- Begicheva, S., & Zhukovskaya, I. F. (2022). Technical support customer satisfaction research. *Digital Models and Solutions*, 1(2). <https://doi.org/10.29141/2782-4934-2022-1-2-3>
- Bhat, S. A., & Sheikh, B. A. (2024). Impact of Digitization on Human Resources: Challenges and Opportunities. *Journal of Production, Operations Management and Economics*. <https://doi.org/10.55529/jpome.42.1.7>
- Brohi, K. B., Memon, S., & Shaikh, K. H. (2023). Navigating Barriers to Successful Implementation of Digital Record Management System: A Case Study of Pakistani Public Sector Universities. *Journal of*

- Entrepreneurship, Management and Innovation*. <https://doi.org/10.52633/jemi.v5i3.346>
- Chantika, I. A. P. L., Maya Safitri, E., & Anita Wulansari. (2023). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-PEKEN SURABAYA MENGGUNAKAN DELONE AND MCLEAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1 SE-Articles), 235–244. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.677>
- Claro, G. T. N., & Soto, J. A. B. (2024). Evaluating customer satisfaction in digital services companies: challenges and opportunities. *South Florida Journal of Development*, 5(11), e4619. <https://doi.org/10.46932/sfjdv5n11-020>
- Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M. K. Bin, & Zolait, A. (2022). A user satisfaction model for mobile government services: a literature review. *PeerJ*, 8, e1074. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.1074>
- Dewa, M. C., Pratama, A., & Safitri, E. M. (2023). ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI PBSI PADA KLUB BULUTANGKIS MENGGUNAKAN MODEL DELONE MCLEAN (Studi Kasus: Klub Bulutangkis Kota Surabaya Dan Kabupaten Sidoarjo). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.684>
- Diawati, P., Paramarta, V., Pitoyo, D., Fitri, T., & Mahrani, S. W. (n.d.). Challenges of Implementing an Employee Management System Towards Improving Workplace Management Effectiveness. *Tobacco Regulatory Science*. <https://doi.org/10.52783/trs.v7i5-1.1403>
- Fadillah, A. D., & Marsofiyati, M. (2024). Penerapan Teknologi Digital Pada Administrasi Perkantoran. *Optimal*, 4(2), 234–241. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i2.3547>
- Faizah, N. A., & Salem, S. (2025). Optimizing Digital Archive Management to Improve the Quality of Integrated Public Services. *Kharisma*, 4(1), 31–43. <https://doi.org/10.59373/kharisma.v4i1.64>
- Fiqri, M. H., Pranoto, W. J., Putra, B. K., Irvan, M., & Laksana, W. (2023). Penerapan Sistem Manajemen Rekam Web pada DPMPSTP Kota Samarinda dengan Menggunakan Framework Laravel. *Jurnal Publikasi Teknik Informatika*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.55606/jupti.v3i1.2448>
- Gandhi, S., Gavali, R., Ghume, P., & Hinge, R. (2024). Document Management System. *INTERANTIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH IN ENGINEERING AND MANAGEMENT*, 08, 1–7. <https://doi.org/10.55041/IJSREM38588>
- Gupta, A., Sharma, A., & Jha, D. K. (2024). *Overcoming Obstacles STEP By STEP: A Comprehensive Review of Challenges and Strategies in Implementing Hospital Management Information Systems in India*. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-4631703/v1>
- Halim, P. A. (2023). Evaluation of Technical and Cultural Barriers to Digital Accounting System Implementation in Modern Organizations. *Atestasi*, 6(2), 916–930. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v6i2.1001>
- Han, J. (2022). Construction of Digital Management Model of Personnel Archives Information Based on the Concept of Industry 4.0. *Computational Intelligence and Neuroscience*, 2022, 1–11. <https://doi.org/10.1155/2022/9328566>
- He, Y. (2024). Research on the Application of Intelligent Technology in Document and Archives Management. *Journal of Computer Technology and Electronic Research*, 1(2). <https://doi.org/10.70767/jcter.v1i2.338>
- Janah, E. U., Hidayah, P. F., Adysti, R. N., & Arjuna, R. H. (2024). Peran Digitalisasi Arsip untuk Meningkatkan Efektivitas Manajemen Dokumen Arsip di Dinas Arsip Kota Semarang. *Tsaqofah*, 5(1), 474–484. <https://doi.org/10.58578/tsaqofah.v5i1.4517>
- Kędzińska, M. (2021). Rola Digitalizacji Zasobów Archiwalnych. *Stud. Arch*, 8, 73–91. <https://doi.org/10.4467/17347513sa.21.004.15207>
- Khayretdinova, A., Kubach, M., Sellung, R., & Roßnagel, H. (2022). *Conducting a Usability Evaluation of Decentralized Identity Management Solutions* (pp. 389–406). https://doi.org/10.1007/978-3-658-33306-5_19
- Lojonon, B. G., & Alfred, R. (2021). *Factors affecting government employees' acceptance of EDMS: a systematic review* (pp. 339–354). Springer Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-33-4069-5_28
- Manasa, B., & Kishore, N. (2024). A Study On Training Need Analysis Of Employees. *International Journal of Progressive Research in Engineering Management and Science*, 4(6), 1492–1497. <https://doi.org/10.58257/ijprems35024>
- Mandulangi, J., Mundung, D. E. W., Makinggung, J. P. T., & Tuwaidan, A. E. (2024). Enhancing Administrative Efficiency Through Archive Management at the Malalayang District Office, Manado City, Indonesia. *International Journal of Business and Applied Economics*, 3(6), 1131–1140. <https://doi.org/10.55927/ijbae.v3i6.11599>
- Mardiati, W., & Aminanto, E. (2024). Praktek digitisasi kearsipan dan keamanan informasi: studi kasus pada workshop digitisasi kearsipan organisasi xyz. *Journal of Documentation and Information Science*, 8(2), 120–128. <https://doi.org/10.33505/jodis.v8i2.233>
- Mariano, A., Monteiro, S. B. S., de Almeida Moyses, D., Santos, M. R., & Ramírez-Correa, P. (2020).

- Information Systems User Satisfaction: Application of a model for e-Government. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies*. <https://doi.org/10.23919/CISTI49556.2020.9140956>
- Noviyanti, C., & Febyona, D. N. (2024). Perjalanan Digitalisasi: Membedah Sistem Penyimpanan Arsip Di Perusahaan Negara Dan Swasta Pada Masa Kini. *JUMABEDI*, 1(2), 266–284. <https://doi.org/10.61132/jumabedi.v1i2.146>
- Oktavia, F. Z. F. (2023). FACTORS AFFECTING USER SATISFACTION ON e-FILING SYSTEM IN INDONESIA. *Kompartemen*, 20(2), 239. <https://doi.org/10.30595/kompartemen.v20i2.13564>
- Pangestu, I., Fahrullah, F., & Sari, N. W. W. (2023). Evaluasi kesuksesan penggunaan sistem informasi accurate menggunakan delone and mclean models. *Jurnal Computer Science and Information Technology*, 4(1), 7–14. <https://doi.org/10.37859/coscitech.v4i1.4033>
- Putra, N. P., & Retnowardhani, A. (2024). Unlocking User Satisfaction: A Delone & Mclean Is Success Model Approach To It Helpdesk Ticketing System Adoption. *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, 6(1), 610–625. <https://doi.org/10.37385/jaets.v6i1.4469>
- Rachman, R. A., & Ardiansyah, M. R. (2022). Sistem Informasi Kearsipan Surat dan Proposal Berbasis Website. *JURNAL COMPUTECH & BISNIS*, 16(2), 162–171. <https://doi.org/10.56447/jcb.v16i2.17>
- Rahman, K., Adni, D. F., & Nasution, M. (2024). Enhancing e-government in digital transformation: integrating archive management and digital solutions in Pekanbaru, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(2), 262–276. <https://doi.org/10.26618/ojip.v14i2.12374>
- Sadabadi, A. A., Shoaee, H., & Rad, Z. R. (2022). Investigating Factors Affecting the Acceptance of Electronic Document Management System in Iran Gas Company. *Sciences and Techniques of Information Management*, 8(4), 213–250. <https://doi.org/10.22091/stim.2021.7222.1627>
- Safitri, N. (2020). Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Delone & McLean pada Sistem Informasi Pengelolaan Proyek. *Informatics for Educators and Professional*. <https://doi.org/10.51211/itbi.v4i2.1346>
- Senjam, S. S., Manna, S., Titiyal, J. S., Kumar, A., & Kishore, J. (2025). User satisfaction and dissatisfaction with assistive technology devices and services in India. *Dental Science Reports*, 15(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-024-82160-w>
- Shigeki, K., & Tetsuo, I. (2020). *Document management system*.
- Shrestha, A., Poudel, A. S., Luitel, Y. U., Koirala, A., Humagain, R., Shrestha, S., & Poudel, P. B. (2025). Enhancing Usability and Reliability in Digital Payment Platforms: Overcoming the Adoption Challenges. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 1–11. <https://doi.org/10.1080/10447318.2024.2353959>
- Sutam, E. Di, Pei, F., Jia, J., Muhammad, N. A., Ab-Samat, H., Jeng, F. C., Prakash, J., Muhammad, N., & Sirivongpaisal, N. (2024). A Comparative Study on User Satisfaction from Manual to Online Information System Using Define-Measure-Analyze-Improve-Control (DMAIC) in Service Administrative Process. *Journal of Advanced Research Design*, 122(1), 27–45. <https://doi.org/10.37934/ard.122.1.2745>
- Teku, M., Gobang, J. K. G. D., Retu, M., & Sedu, V. (2024). Digital Transformation of Archives through the SRIKANDI Application. *International Journal of Education and Social Science (IJESS)*, 5(2), 261–268. <https://doi.org/10.56371/ijess.v5i2.334>
- Yuliyana, A., Wolor, C. W., & Marsufiyati, M. (2023). Analisis Sistem Kearsipan Digital di Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung. *CiDEA Journal*, 2(2), 58–65. <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v2i2.1275>
- Бисултанова, А. А., Эльжуркаева, Л. П., & Dzhabrailov, I. A. (2023). Electronic document management of information departments of state institutions in the context of the development of the information. *Экономика и Предпринимательство*, 9(158), 1334–1337. <https://doi.org/10.34925/eip.2023.158.09.259>
- Кудинкин, А. Г. (2024). *Modern approaches to staff training in conditions of digitization*. 1(37), 108–113. <https://doi.org/10.25634/mirbis.2024.1.12>
- Чукут, С. А., & Карапозюк, А. Л. (2023). Цифровізація процесів архівної справи в контексті формування національного архівного фонду та його інтеграції у світовий інформаційний простір. *Investicii: Praktika Ta Dosvid*. <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2023.24.163>