

Analisis Komponen Layanan Arsip IMB Berbasis Sistem Informasi Layanan Arsip Online (SiLaron) Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyuwangi

Azzahra Dwi Adinta Sarayani^{1*}, Zhulvardyan Armayrishtya²

¹Sarjana Terapan Pengelolaan Arsip dan Rekaman Informasi, Politeknik Negeri Malang.

Email: azzahrasarayani@gmail.com

²Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang

Email: zhulvardyan.armayrishtya@polinema.ac.id

Abstrak

Arsip Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan arsip statis bernilai hukum tinggi yang memerlukan layanan cepat dan transparan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Dispupip) Kabupaten Banyuwangi meluncurkan Sistem Informasi Layanan Arsip Online (SiLaron) pada 7 Oktober 2025 untuk mentransformasi layanan dari manual ke digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan layanan arsip IMB berbasis SiLaron dengan berfokus pada tiga komponen layanan kearsipan: komponen intelektual, komponen interpersonal, dan komponen administrasi. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi fisik dan virtual, dokumentasi, serta wawancara mendalam dengan lima informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi komponen layanan SiLaron telah berjalan namun belum optimal. Pada komponen intelektual, SiLaron menyediakan sarana temu kembali multi-kriteria bagi petugas dan fitur pemantauan mandiri bagi pemohon. Pada komponen interpersonal, interaksi langsung dan pendampingan petugas berjalan baik, namun komunikasi sistem terkendala oleh fitur notifikasi WhatsApp yang belum aktif. Pada komponen administrasi, pencatatan permohonan terekam otomatis, tetapi penyerahan salinan arsip masih bersifat hybrid dan manual. Dispupip Banyuwangi perlu menyempurnakan integrasi sistem dan perbaikan server notifikasi agar layanan digital berjalan sepenuhnya efisien.

Kata Kunci: Komponen Layanan, Layanan Arsip, Arsip IMB, SiLaron, Kearsipan Digital.

Abstract

Building Permit (IMB) archives are static records of high legal value that require fast and transparent services. The Banyuwangi Regency Library and Archives Service (Dispupip) launched the Online Archives Service Information System (SiLaron) on October 7, 2025, to transform services from manual to digital. This study aims to analyze and describe the implementation of SiLaron-based IMB archive services by focusing on three archival service components: the intellectual component, the interpersonal component, and the administrative component. The study used a descriptive qualitative method. Data were obtained through physical and virtual observations, documentation, and in-depth interviews with five informants. The results show that the implementation of SiLaron service components has been running but is not yet optimal. In the intellectual component, SiLaron provides a multi-criteria retrieval facility for officers and a self-monitoring feature for applicants. In the interpersonal component, direct interaction and assistance from officers are running well, but system communication is hampered by the inactive WhatsApp notification feature. In the administrative component, application recording is recorded automatically, but submission of archive copies is still a hybrid and manual process. The Banyuwangi Library and Archives Office needs to improve system integration and improve its notification server to ensure fully efficient digital services.

Keywords: Service Components, Archive Services, IMB Archives, SiLaron, Digital Archiving

PENDAHULUAN

Arsip memegang peranan krusial sebagai rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media yang tercipta seiring dengan pelaksanaan dinamika kehidupan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat. Keberadaan arsip berfungsi sebagai memori kolektif, bahan pertanggungjawaban nasional, serta bukti autentik yang memiliki nilai guna administrasi, hukum, finansial, maupun historis. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, lembaga kearsipan daerah memiliki kewajiban untuk mengelola arsip secara tertib serta menjamin ketersediaan

arsip yang autentik dan terpercaya guna mendukung pelayanan informasi publik yang prima. Pelaksanaan fungsi tersebut selaras dengan arah kebijakan pemerintah dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang terintegrasi, transparan, dan berbasis teknologi informasi.

Di antara berbagai kategori arsip yang dikelola oleh pemerintah daerah, arsip Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan salah satu jenis arsip statis yang bernilai hukum tinggi serta memiliki tingkat aksesibilitas yang sangat intensif dari masyarakat. Dokumen IMB memuat rincian data teknis, denah, lokasi, serta identitas kepemilikan yang memberikan kepastian dan legalitas hukum atas sebuah bangunan. Kebutuhan masyarakat akan salinan arsip IMB umumnya berkaitan dengan pemenuhan persyaratan administratif perbankan, proses sertifikasi tanah, penanganan sengketa lahan, hingga penataan ulang tata ruang bangunan. Oleh karena itu, ketersediaan layanan penelusuran dan penyediaan salinan arsip IMB yang responsif menjadi tolok ukur penting bagi kualitas pelayanan publik di lembaga kearsipan.

Sebelum diterapkannya aplikasi SiLaron, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Dispupip) Kabupaten Banyuwangi mengelola layanan permohonan arsip IMB secara konvensional. Pencatatan data permohonan masih mengandalkan lembar kerja Microsoft Excel, sementara proses pencarian fisik arsip dilakukan secara manual dengan menelusuri penataan di boks dan rak penyimpanan Depo Arsip. Praktik layanan konvensional ini kerap menimbulkan sejumlah kendala operasional, seperti tingginya risiko kesalahan letak berkas (*missfile*), durasi penelusuran arsip yang memakan waktu cukup lama, serta beban keharusan bagi masyarakat untuk datang berulang kali ke kantor layanan hanya untuk mengurus verifikasi maupun menanyakan status berkas mereka. Menanggapi tantangan operasional tersebut, Dispupip Kabupaten Banyuwangi berinovasi dengan mengembangkan dan meluncurkan Sistem Informasi Layanan Arsip Online (SiLaron) secara resmi pada tanggal 7 Oktober 2025 guna mengalihkan alur permohonan arsip IMB menuju portal digital.

Penerapan teknologi informasi pada sektor pelayanan kearsipan tidak serta-merta menjamin keberhasilan layanan apabila tidak diimbangi dengan kesiapan komponen-komponen pendukungnya. Keberhasilan suatu tata kelola layanan kearsipan memerlukan evaluasi yang menyeluruh terhadap aspek struktural dan operasionalnya. Sebagaimana dijelaskan oleh Mirmani dkk. (2023), kualitas serta efektivitas sebuah layanan kearsipan ditentukan oleh tiga komponen utama, yaitu komponen intelektual, komponen interpersonal, dan komponen administrasi. Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji dan menganalisis secara mendalam mengenai bagaimana pelaksanaan ketiga komponen layanan tersebut pada sistem SiLaron di Dispupip Kabupaten Banyuwangi, serta memetakan faktor-faktor yang masih menjadi hambatan dalam proses pelayanan arsip IMB digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena peneliti bermaksud memahami secara mendalam komponen layanan arsip IMB melalui penerapan SiLaron di Dispupip Kabupaten Banyuwangi.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling (Sugiyono, 2019) terhadap tiga informan yang terlibat langsung dalam ekosistem SiLaron, yaitu Arsiparis Ahli, Operator Aplikasi, dan Pemohon/Pengguna SiLaron. Objek penelitian adalah layanan arsip IMB berbasis SiLaron, mencakup seluruh alur layanan mulai dari pengajuan permohonan daring, pemrosesan oleh petugas, notifikasi status, hingga penyerahan salinan arsip kepada pemohon. Penelitian dilakukan di Dispupip Kabupaten Banyuwangi sebagai lokasi fisik dan pada laman silaron.banyuwangikab.go.id sebagai situs penelitian virtual.

Sumber data terdiri atas data primer berupa hasil wawancara mendalam dan observasi langsung, serta data sekunder berupa dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP), data statistik permohonan, dan referensi pendukung (Sulung & Muspawi, 2024; Nashrullah dkk., 2023). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara dan lembar observasi yang disusun berdasarkan tiga indikator fungsi sistem kearsipan elektronik, yaitu pengorganisasian dan penyimpanan dokumen, pencarian dan temu balik berkas, serta layanan bebas dokumen fisik (paperless) (Sugiarto & Wahyono, 2015).

Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, yaitu penguatan data dari keempat informan, dan triangulasi teknik, yaitu pengecekan kesamaan data hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Implementasi Komponen Intelektual pada SiLaron

Implementasi komponen intelektual pada aplikasi SiLaron ditunjukkan melalui ketersediaan basis data digital yang memuat metadata arsip IMB sesuai standar kearsipan. Dalam pengoperasiannya, sistem menyediakan fitur pencarian multi-kriteria yang dapat digunakan oleh petugas layanan untuk menelusuri arsip berdasarkan nomor IMB, nama pemilik, nomor SHM, nomor kardus atau boks penyimpanan, tahun penerbitan, hingga jenis bangunan. Data di lapangan mengindikasikan bahwa penggunaan kombinasi nomor IMB dan nama pemilik menjadi pilihan utama petugas karena paling cepat mengarahkan pada nomor lokasi fisik boks dan rak di dalam depo. Sementara itu, bagi pemohon publik, SiLaron menyediakan fitur lacak status permohonan secara mandiri melalui *dashboard* pengguna. Pemohon dapat memantau secara langsung apakah berkasnya sedang dalam tahap verifikasi, penelusuran fisik, atau sudah siap untuk diambil. Namun demikian, belum seluruh data arsip IMB fisik periode lama telah terinput ke dalam basis data SiLaron, sehingga pencarian sebagian arsip lama masih harus merujuk pada buku register fisik.

B. Gambaran Implementasi Komponen Interpersonal pada SiLaron

Komponen interpersonal dalam operasional SiLaron mencakup dua aspek utama, yaitu interaksi tatap muka langsung dan interaksi berbasis sistem. Pada interaksi tatap muka, petugas layanan di Depo Arsip Dispusip Banyuwangi memberikan pendampingan langsung secara responsif kepada pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir digital atau pengunggahan syarat administrasi di portal SiLaron. Petugas secara aktif memandu masyarakat hingga permohonan berhasil terkirim ke dalam sistem. Sebaliknya, pada aspek interaksi berbasis sistem, ditemukan kendala operasional berupa kegagalan fungsi server notifikasi otomatis WhatsApp. Sistem yang seharusnya mengirimkan pesan konfirmasi secara *real-time* kepada pemohon saat berkas selesai diproses tidak bekerja sebagaimana mestinya. Hal ini mengakibatkan pemohon tidak menerima pembaruan status permohonan melalui ponselnya.

C. Gambaran Implementasi Komponen Administrasi pada SiLaron

Komponen administrasi pada aplikasi SiLaron telah memfasilitasi pencatatan rekam jejak permohonan secara otomatis ke dalam basis data digital, termasuk identitas pemohon dan waktu pengajuan. Aksesibilitas pengguna diautentikasi melalui sistem *Single Sign-On* (SSO)

Smart Kampung maupun pembuatan akun terdaftar pada laman *website*. Walaupun pencatatan transaksi berjalan teratur secara elektronik, alur administrasi layanan ini masih berlangsung secara hibrida (*hybrid*). Pada tahap verifikasi, pemohon tetap diwajibkan membawa dan menyerahkan dokumen fisik asli atau surat pendukung seperti surat kuasa bermaterai dan surat kehilangan dari kepolisian ke kantor depo. Pada tahap akhir, produk layanan yang diserahkan kepada pemohon bukanlah salinan digital berlegalisir elektronik, melainkan cetakan fotokopi arsip fisik asli yang diberi tanda tangan manual dan cap basah oleh pejabat berwenang.

PEMBAHASAN

Temuan mengenai pengorganisasian dokumen digital pada aplikasi SiLaron sejalan dengan pendapat Sugiarto dan Wahyono (2015) bahwa sistem informasi kearsipan elektronik idealnya membantu pengguna mengorganisasikan dan mengarsip dokumen secara digital agar pengelolaan arsip menjadi lebih terstruktur dan mudah diakses. Namun, temuan di lapangan menegaskan bahwa kesiapan sistem secara teknis belum cukup tanpa didukung kelengkapan data dan kecukupan sumber daya manusia, sehingga SiLaron saat ini masih berfungsi sebagai sistem pendukung yang berjalan paralel dengan pencatatan Microsoft Excel dan buku register konvensional. Keterbatasan pemindahan data metadata arsip IMB periode lama ke dalam basis data digital menjadi faktor utama yang menghambat performa SiLaron dalam menggantikan alur penelusuran manual secara utuh.

Pada aspek pencarian dan temu balik, keunggulan SiLaron sesuai dengan kriteria sistem kearsipan elektronik yang baik, yaitu menyediakan fasilitas penemuan kembali dokumen secara cepat dan akurat berdasarkan berbagai kriteria pencarian (Sugiarto & Wahyono, 2015). Ketersediaan pencarian berbasis nomor IMB, nama pemilik, hingga lokasi boks fisik telah terbukti memotong durasi penelusuran arsip di depo. Di samping itu, mekanisme perlindungan data personal yang diterapkan pada antarmuka publik selaras dengan penerapan prinsip akses legal sebagaimana dikemukakan oleh Mirmani dkk. (2023). Meski demikian, ketergantungan penuh petugas pada fitur kolom pencarian (*search bar*) akibat belum tersedianya fasilitas pengelompokan atau klasifikasi mandiri pada sistem menunjukkan bahwa aspek akses intelektual arsip masih perlu dikembangkan lebih lanjut. Sebagaimana ditegaskan oleh Mirmani dkk. (2023), akses intelektual yang ideal perlu didukung oleh penyusunan arsip berdasarkan skema klasifikasi tertentu serta penyediaan alat temu balik arsip (*finding aids*) yang komprehensif.

Dari dimensi interpersonal, temuan penelitian memperlihatkan adanya kontras antara kualitas interaksi langsung dan interaksi sistemik. Pendampingan langsung yang ditunjukkan oleh petugas di Depo Arsip Banyuwangi merefleksikan prinsip pelayanan publik yang komunikatif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Abdi, 2025). Akan tetapi, kegagalan fungsi server notifikasi WhatsApp telah memutus rantai komunikasi digital yang diharapkan responsif. Kondisi ini sejalan dengan analisis Badruzzaman dan Ujianto (2025) yang menyatakan bahwa keandalan infrastruktur dan server pendukung merupakan fondasi utama dalam menjamin keberlanjutan interaksi antara pengguna dengan aplikasi pelayanan perizinan berbasis web. Tanpa notifikasi yang stabil, kepastian informasi yang menjadi hak pengguna layanan kearsipan menjadi terganggu.

Kesenjangan antara kesiapan teknis sistem dan realita implementasi layanan yang belum *paperless* menunjukkan bahwa tujuan penciptaan sistem elektronik untuk membebaskan pengguna dari beban logistik dokumen fisik (Sugiarto & Wahyono, 2015) belum sepenuhnya tercapai. Persyaratan verifikasi fisik serta penyerahan output berupa fotokopi cetak ber-cap basah menandakan bahwa alur administrasi masih terjebak pada pola hibrida. Kondisi hibrida ini berdampak pada belum terpenuhinya tiga komponen layanan arsip secara optimal, yaitu komponen administrasi, intelektual, dan interpersonal (Mirmani dkk., 2023). Meskipun demikian, hadirnya SiLaron telah memberikan kontribusi berarti dalam meningkatkan kualitas layanan arsip IMB di Dispusip Banyuwangi secara bertahap, sejalan dengan konsep layanan arsip yang menekankan bahwa pengembangan fasilitas dan jasa kearsipan perlu dilakukan secara berkelanjutan (Widyarsono, 2014).

SIMPULAN

Inovasi Sistem Informasi Layanan Arsip Online (SiLaron) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyuwangi telah membawa perubahan positif dalam memodernisasi alur pelayanan permohonan salinan arsip IMB. Berdasarkan analisis terhadap tiga komponen utama layanan kearsipan, pelaksanaan SiLaron menunjukkan capaian serta beberapa catatan evaluasi. Pada komponen intelektual, SiLaron telah berfungsi dengan sangat baik melalui ketersediaan sarana temu kembali multi-kriteria berbasis metadata standar yang mempermudah pencarian petugas, serta ketersediaan fitur pemantauan status permohonan secara mandiri bagi publik. Pada komponen interpersonal, interaksi tatap muka, kesiapsiagaan, dan sikap membantu dari petugas layanan tergolong sangat prima, namun komunikasi otomatis via sistem terhambat oleh tidak berfungsinya server notifikasi WhatsApp. Sementara itu, pada komponen administrasi, sistem telah berhasil melakukan pencatatan transaksi secara terintegrasi dan otomatis, tetapi alur verifikasi berkas dan penyerahan produk salinan arsip masih berlangsung secara hibrida serta masih bergantung pada penyerahan dokumen cetak fisik.

SARAN

Dalam upaya mengoptimalkan kualitas layanan kearsipan digital berbasis SiLaron, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyuwangi perlu mengambil beberapa langkah strategis. Pertama, Dispusip disarankan untuk segera melakukan perbaikan teknis pada server pemroses pesan agar fitur notifikasi WhatsApp otomatis dapat kembali berfungsi secara *real-time* guna memberikan kepastian informasi kepada pemohon. Kedua, Dispusip perlu melanjutkan dan mempercepat migrasi penginputan metadata arsip IMB lama ke dalam sistem SiLaron agar cakupan basis data pencarian menjadi lebih menyeluruh. Ketiga, Dispusip hendaknya mengembangkan fitur penyerahan dokumen hasil layanan secara digital yang dilengkapi dengan tanda tangan elektronik (TTE) berlegalisir resmi, sehingga pemohon dapat mengunduh salinan arsip secara mandiri tanpa harus hadir secara fisik ke kantor layanan. Keempat, penguatan integrasi sistem SiLaron ke dalam super-apps Smart Kampung Banyuwangi serta pengencaran sosialisasi ke tingkat kecamatan dan desa perlu terus ditingkatkan agar efisiensi layanan digital ini dapat dimanfaatkan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi. (2025). *Buku ajar pelayanan publik*. CV. Cahaya Bintang Cemerlang.
- Asriel, A. S. (2018). *Manajemen kearsipan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Badruzzaman, D. U., & Ujianto, N. T. (2025). Perancangan sistem informasi arsip izin mendirikan bangunan (IMB) berbasis website pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tegal. *Journal of Global and Multidisciplinary*, 3(2), 4878–4881.
- Faradila, S. Y., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan publik dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) melalui sistem informasi perizinan satu pintu Kabupaten Kediri (SIMPATIK). *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 2(2), 364–375.
- Mirmani, A., Surtihanti, R., & Rachman, Y. B. (2023). *Akses dan layanan arsip* (Ed. ke-3). Universitas Terbuka.
- Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengelolaan Arsip Elektronik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2015). *Manajemen kearsipan modern: Dari konvensional ke basis komputer*. Gava Media.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.