RUMAH JURNAL ILMIAH MULTIDISIPLIN
E-ISSN: 3124-4408

Efektivitas Sistem Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum (JDIH) dalam Mendukung Kinerja Pelayanan Publik Bagian Hukum Pemerintah Kota Prabumulih

Tanti Khusnul Qotimah[1*], Lia Kian[2]
[1] Universitas Terbuka
Email : 051950343@ecampus.ut.ac.id
[2] Universitas Djuanda Bogor
Email : lia.kian@unida.ac.id

Abstrak
Penelitian ini membahas penerapan sistem informasi manajemen Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) pada proses layanan publik di Bagian Hukum Setda Kota Prabumulih. Penelitian bertujuan menganalisis penerapan JDIH, menilai efektivitas, efisiensi dan responsivitas layanan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lima informan yang terdiri atas penyelenggara dan pengguna layanan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan JDIH berjalan bertahap mulai dari penetapan kebijakan hingga pelaksanaan teknis di lapangan. Sistem ini terbukti meningkatkan efisiensi waktu dalam pencarian dan pengaksesan dokumen hukum dibanding cara manual sebelumnya. Namun efektivitas layanan masih berada pada tingkat menengah karena kelengkapan dan kemutakhiran dokumen belum terjaga secara konsisten. Responsivitas layanan juga belum merata terutama bagi masyarakat umum yang kurang memahami istilah hukum. Penelitian ini merekomendasikan penyusunan prosedur baku pembaruan dokumen, penambahan tenaga pengelola khusus serta penguatan sosialisasi layanan kepada masyarakat luas.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, JDIH, Pelayanan Publik, Efektivitas, Responsivitas

Abstract
This study explores the implementation of JDIH within public legal information services. The research focuses on the Legal Affairs Division of the Regional Secretariat of Prabumulih City. It examines system implementation alongside service effectiveness and operational efficiency. Service responsiveness and institutional obstacles are also investigated throughout the research. A descriptive qualitative approach was employed with five carefully selected informants. Participants represented both government service administrators and legal information users. Primary information was collected through in depth interviews with these participants. The findings were examined using the Miles and Huberman interactive model. Results indicate that JDIH implementation followed a gradual institutional process. Implementation began with policy decisions and continued through practical technical operations. Digital access substantially reduced the time needed to locate legal documents. Previously these activities required manual searches through physical document archives. Nevertheless service effectiveness remains moderate because document collections are still incomplete. Updates to published legal documents have not been consistently maintained. Service responsiveness also varies considerably between different categories of users. Members of the general public often struggle with unfamiliar legal terminology. The study recommends establishing clear procedures for updating legal documents. Additional dedicated personnel are needed to improve daily document administration. Broader public outreach should also strengthen awareness and accessibility of JDIH.

Keywords*: Management Information System, JDIH, Public Service, Effectiveness, Responsiveness*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah. Pemanfaatan teknologi diharapkan mampu memperbaiki efektivitas serta efisiensi proses pelayanan. Transformasi digital juga membuka peluang peningkatan kualitas interaksi pemerintah dengan masyarakat. Dalam reformasi birokrasi digitalisasi berperan mempercepat

penyediaan informasi bagi publik. Akses yang mudah membantu masyarakat memperoleh informasi tanpa prosedur administratif berlebihan. Transparansi penyelenggaraan pemerintah pun dapat diperkuat melalui ketersediaan informasi terbuka. Sunarto dan Hudiata (2024) menempatkan transformasi teknologi sebagai langkah strategis pelayanan. Pendekatan tersebut menekankan responsivitas serta keterbukaan dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Marthasari (2024) turut menyoroti manfaat administrasi elektronik bagi mutu pelayanan publik.

Penggunaan teknologi digital dalam pemerintahan semakin meluas ke berbagai bidang pengelolaan. Salah satu bidang penting ialah dokumentasi serta penyediaan informasi hukum. Penerapan teknologi tersebut diwujudkan melalui Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum. JDIH merupakan sistem terintegrasi untuk mengelola serta menyebarluaskan dokumen hukum. Pemanfaatan teknologi memungkinkan masyarakat menelusuri informasi hukum dengan lebih mudah. Perangkat daerah juga dapat memperoleh rujukan peraturan melalui akses digital. Subekti et al. (2024) menegaskan pentingnya JDIH bagi keterbukaan informasi publik. Pengelolaan dokumen secara sistematis menjadi dasar keterjangkauan informasi hukum bagi masyarakat. Kian dan Sabri (2021) membahas internalisasi serta institusionalisasi nilai Pancasila. Pandangan tersebut memperlihatkan pentingnya kebijakan dan dukungan kelembagaan dalam pelaksanaannya. Perspektif kelembagaan relevan untuk memahami tanggung jawab pemerintah dalam pengelolaan JDIH. Dengan demikian layanan informasi hukum berkaitan erat dengan kemampuan institusi pelaksananya.

Pengelolaan JDIH menjadi perhatian Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Prabumulih. Sistem tersebut menyediakan dokumen hukum bagi masyarakat serta unsur pemerintah daerah. Keberadaannya mendukung transparansi sekaligus peningkatan mutu pelayanan publik berbasis digital. Namun pelaksanaan layanan masih menghadapi kendala dalam pembaruan dokumen hukum. Sejumlah peraturan daerah tahun 2025 telah tersedia melalui sistem JDIH. Meskipun demikian seluruh koleksi belum diperbarui secara konsisten sesuai kebutuhan pengguna. Kekurangan tersebut memengaruhi kelengkapan informasi yang seharusnya dapat diperoleh masyarakat. Pemerintah Kota Prabumulih juga telah mengembangkan berbagai layanan digital daerah. Perkembangan itu meningkatkan tuntutan terhadap akses informasi hukum yang responsif. Sistem JDIH perlu menyediakan informasi yang akurat serta mudah diakses pengguna. Pembaruan dokumen secara berkelanjutan menjadi syarat penting untuk mewujudkan pelayanan demikian. Oleh karena itu penilaian efektivitas dan efisiensi penerapannya masih diperlukan.

Sistem informasi manajemen berfungsi mengolah data menjadi informasi yang mendukung organisasi. Informasi tersebut digunakan dalam proses pengambilan keputusan sekaligus pelaksanaan pelayanan. Pengelolaan yang terstruktur membantu organisasi menyediakan informasi secara tepat waktu. Sigit Indrawijaya (2025) membahas penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan JDIH. Pemanfaatan aplikasi digital dinilai memudahkan akses terhadap berbagai produk hukum.

Putra dan Ariesmansyah (2023) meneliti inovasi sektor publik dalam pengelolaan JDIH. Penelitian tersebut dilaksanakan pada Bagian Hukum Pemerintah Kabupaten Sumedang. Hasilnya menunjukkan peningkatan mutu pelayanan informasi melalui penerapan sistem digital. Namun keterbatasan pengelolaan data serta sumber daya manusia masih ditemukan. Fakhri et al. (2024) mengaitkan efektivitas informasi dengan kemudahan akses kebijakan daerah. Penelitian tersebut menekankan pentingnya ketersediaan informasi bagi kebutuhan masyarakat pengguna. Dzikri (2022) turut menyoroti kebutuhan integrasi pengarsipan informasi hukum. Integrasi sistem dinilai penting agar penyampaian informasi dapat berjalan optimal.

Berbagai penelitian sebelumnya memperlihatkan kontribusi JDIH terhadap penguatan pelayanan informasi hukum. Meskipun demikian masing masing kajian menggunakan fokus penilaian yang berbeda. Putra dan Ariesmansyah (2023) menyoroti inovasi layanan serta hambatan pengelolaan sumber daya. Sementara itu Fakhri et al. (2024) lebih menekankan kemudahan masyarakat memperoleh

informasi. Faktor pengelolaan internal belum dibahas secara mendalam dalam kajian tersebut. Dzikri (2022) memberikan perhatian pada keterpaduan sistem pengarsipan dokumen hukum. Perbedaan penekanan menunjukkan perlunya penelaahan menyeluruh terhadap faktor efektivitas JDIH. Aspek teknologi serta kemampuan pengelolaan perlu ditelaah secara bersamaan. Pengalaman pengguna juga penting untuk menilai keberhasilan sistem secara lebih utuh.

Berdasarkan kesenjangan tersebut penelitian mengenai JDIH Kota Prabumulih menjadi penting dilakukan. Penelitian ini menelaah efektivitas sistem dalam mendukung kinerja pelayanan publik. Fokus kajian diarahkan pada Bagian Hukum Pemerintah Kota Prabumulih. Hasil penelitian diharapkan menggambarkan pencapaian layanan sekaligus persoalan pengelolaan yang berlangsung. Temuan juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan informasi hukum digital.

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma interpretif dalam pengkajian JDIH. Pemilihan pendekatan disesuaikan dengan tujuan memahami pengalaman penyelenggara dan pengguna. Kajian menelaah bagaimana sistem diterapkan dalam kegiatan pelayanan publik sehari hari. Efektivitas serta efisiensi menjadi unsur penilaian bersama responsivitas terhadap kebutuhan. Setiyani et al. (2022) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertumpu pada pengalaman informan. Informasi deskriptif digunakan untuk menggambarkan berbagai keadaan yang ditemukan selama penelitian. Penelitian tidak diarahkan pada pengujian hipotesis melalui perhitungan statistik. Paradigma interpretif membantu memahami penilaian informan berdasarkan pengalaman mereka sendiri. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menafsirkan pelaksanaan layanan secara lebih mendalam.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara serta observasi dan penelaahan dokumentasi. Wawancara melibatkan pegawai Bagian Hukum dan pengguna JDIH Kota Prabumulih. Melalui wawancara peneliti memperoleh penjelasan mengenai pelaksanaan layanan serta kendalanya. Observasi dilakukan dengan memperhatikan secara langsung proses pelayanan berbasis sistem. Pengamatan tersebut membantu memahami keadaan pelayanan sesuai kondisi lapangan. Sementara itu dokumentasi digunakan untuk mendukung informasi dari wawancara dan observasi.

Objek kajian merupakan penerapan sistem informasi manajemen JDIH dalam pelayanan publik. Penilaian diarahkan pada tiga aspek yang saling berkaitan dalam pengelolaan. Efektivitas menunjukkan kesesuaian informasi hukum dengan kebutuhan pengguna layanan. Aspek tersebut juga mempertimbangkan ketepatan isi dokumen yang disediakan sistem. Efisiensi mencerminkan kemampuan sistem mempercepat pelayanan dan menghemat penggunaan sumber daya. Responsivitas menggambarkan kesigapan petugas ketika menghadapi pertanyaan maupun keluhan pengguna. Ketiga aspek digunakan bersama untuk memperoleh gambaran kualitas layanan JDIH.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan tertentu. Pemilihan diarahkan kepada pihak yang memahami penerapan sistem melalui pengalaman langsung. Kepala Bagian Hukum dilibatkan karena bertanggung jawab terhadap kebijakan pelayanan. Pegawai pengelola dokumen memberikan informasi mengenai administrasi produk hukum digital. Operator sistem menjelaskan persoalan teknis serta pemeliharaan layanan JDIH. Aparatur perangkat daerah dilibatkan sebagai pengguna informasi hukum untuk tugas pemerintahan. Seorang warga Kota Prabumulih turut mewakili pengalaman pengguna dari masyarakat.

Data dianalisis melalui model interaktif Miles dan Huberman secara bertahap. Qomaruddin dan Sa'diyah (2024) menjelaskan manfaat pendekatan tersebut bagi analisis sistematis. Tahapan analisis mencakup reduksi data serta penyajian dan penarikan kesimpulan. Reduksi dilakukan dengan memilah informasi penting dari hasil wawancara maupun observasi. Bahan dokumentasi juga dikelompokkan mengikuti fokus kajian yang telah ditetapkan. Data terpilih kemudian disusun menjadi uraian deskriptif

berdasarkan tema penelitian. Pada tahap berikutnya peneliti menafsirkan keterkaitan temuan dari berbagai sumber. Kesimpulan diarahkan pada penilaian efektivitas serta efisiensi dan responsivitas layanan. Hambatan yang memengaruhi penyelenggaraan JDIH turut diidentifikasi melalui proses analisis.

Keabsahan data dipelihara dengan menerapkan triangulasi sumber serta triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan melalui pembandingan penjelasan dari berbagai kelompok informan. Peneliti menelaah persamaan maupun perbedaan pengalaman penyelenggara dan pengguna. Sementara itu triangulasi teknik membandingkan temuan wawancara dengan hasil observasi. Dokumentasi turut digunakan untuk menilai kesesuaian informasi dari kedua teknik. Langkah tersebut bertujuan meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini melibatkan lima informan yang dipilih secara purposif. Pemilihan didasarkan pada keterlibatan langsung informan dengan layanan JDIH Kota Prabumulih. Informan pertama adalah Kepala Bagian Hukum Setda Kota Prabumulih selaku penanggung jawab kebijakan. Informan kedua adalah pegawai pengelola JDIH yang menangani dokumen hukum sehari-hari. Informan ketiga adalah operator sistem yang menangani sisi teknis aplikasi dan server. Informan keempat adalah staf pada salah satu organisasi perangkat daerah pengguna layanan. Informan kelima adalah warga Kota Prabumulih yang berprofesi sebagai pelaku usaha.

A. Penerapan Sistem Informasi Manajemen JDIH

Kepala Bagian Hukum menjelaskan bahwa penerapan JDIH berangkat dari dua alasan yang berjalan bersamaan.

"Jadi begini, JDIH ini sebenarnya bukan inisiatif kami sendiri, itu memang amanat dari pusat, dari BPHN, supaya setiap daerah punya wadah dokumentasi produk hukum yang bisa diakses masyarakat. Kami di Prabumulih menerapkannya karena selama ini banyak keluhan, orang mau cari Perda atau Perwako itu harus datang langsung ke kantor, fotokopi, kadang dokumennya juga susah dicari di arsip" (Informan 1)

Proses penerapan berlangsung melalui beberapa tahapan yang berurutan dan saling terkait.

"Awalnya ada SK penunjukan pengelola JDIH di internal Bagian Hukum, terus kami koordinasi dengan Diskominfo untuk urusan hosting dan server. Setelah itu baru pelatihan buat staf yang mengelola, semacam bimtek dari BPHN. Pelaksanaannya di lapangan ya bertahap, dokumen lama dipindai satu satu, produk hukum baru langsung diupload begitu selesai diundangkan" (Informan 1)

Pengelola dokumen menjelaskan alur kerja pengumpulan hingga pengunggahan dokumen ke sistem.

"Biasanya saya terima dulu file dari tim perancang, itu produk hukum yang sudah diundangkan. Saya cek dulu nomor, tahun sama judulnya sudah benar apa belum, terus saya ubah ke PDF kalau belum dikasih nama file dan metadata sesuai standar, baru saya upload ke sistem" (Informan 2)

Operator sistem menjelaskan tugasnya pada sisi teknis yang berbeda dari pengelola dokumen.

"Tugas saya lebih ke urusan teknisnya, jadi saya yang pastikan websitenya bisa diakses, bantu kalau ada kendala pas mengunggah dokumen, atur hak akses user, sama backup data secara berkala supaya kalau ada masalah datanya tidak hilang" (Informan 3)

Ketiga keterangan tersebut memperlihatkan bahwa penerapan JDIH melibatkan tiga peran yang berbeda. Peran pertama menyangkut kebijakan dan koordinasi, peran kedua menyangkut pengelolaan dokumen, dan peran ketiga menyangkut sisi teknis sistem. Ketiga peran tersebut berjalan pada waktu

yang bersamaan sejak sistem mulai diterapkan.

B. Efektivitas Layanan Berbasis JDIH

Kepala Bagian Hukum menilai JDIH cukup membantu tetapi belum sepenuhnya efektif.

"Kalau saya lihat cukup membantu ya, terutama untuk OPD-OPD yang sering butuh referensi payung hukum. Mereka jadi bisa cari sendiri tanpa harus ke sini terus. Tapi kalau dibilang sudah efektif betul sejujurnya belum seratus persen, karena masih ada dokumen yang belum lengkap masuk sistem, jadi kadang orang tetap harus tanya langsung ke kami" (Informan 1)

Pengguna dari aparatur pemerintah daerah menyampaikan pandangan yang sejalan mengenai kelengkapan dokumen.

"Belum sepenuhnya lengkap menurut saya. Beberapa kali saya cari produk hukum yang baru terbit tapi belum ada di sistem, jadi update-nya sepertinya belum rutin" (Informan 4)

Pengelola dokumen mengakui bahwa pembaruan data belum memiliki jadwal yang tetap.

"Jujur belum ada jadwal tetap, jadi sifatnya menyesuaikan kapan ada produk hukum baru. Idealnya sih begitu ada Perda atau Perwako baru langsung saya upload, tapi kadang saya juga pegang pekerjaan administrasi lain, jadi suka numpuk dulu baru diupload belakangan, kadang selisih beberapa minggu" (Informan 2)

Warga pengguna layanan turut menyampaikan keraguan mengenai kemutakhiran dokumen yang ditayangkan.

"Saya kurang tahu persis semuanya, tapi dari yang saya lihat ada beberapa Perda yang tahunnya sudah lama, saya kurang yakin itu masih yang terbaru atau belum diupdate" (Informan 5)

Kelima keterangan tersebut menunjukkan pola yang konsisten mengenai persoalan kelengkapan dan kemutakhiran dokumen. Baik penyelenggara maupun pengguna sama-sama menilai isi sistem belum sepenuhnya mengikuti perkembangan produk hukum daerah. Kesamaan pandangan ini muncul dari dua kelompok yang berbeda posisi dan kepentingannya.

C. Efisiensi Layanan Berbasis JDIH

Kepala Bagian Hukum membandingkan waktu pelayanan sebelum dan sesudah adanya JDIH.

"Jauh lebih hemat waktu dibanding dulu. Dulu itu kalau ada yang minta salinan Perda, staf saya harus buka arsip fisik, fotokopi, bisa makan waktu setengah hari kalau arsipnya lagi dipinjam bagian lain. Sekarang tinggal buka web, cari nomor Perdanya, langsung ketemu" (Informan 1)

Pengelola dokumen merasakan efisiensi terutama pada penelusuran dokumen lama.

"Sangat membantu dibanding dulu, karena dulu semua disimpan di lemari arsip, kalau dicari suka lama ketemunya bahkan pernah ada yang hilang. Sekarang semua tersimpan digital, jadi kalau ada yang tanya saya tinggal cari di sistem, tidak perlu bongkar arsip fisik lagi" (Informan 2)

Namun efisiensi tersebut tidak dirasakan pada tahap pemasukan data ke sistem.

"Untuk urusan mencari dokumen lama, iya jauh lebih cepat. Tapi kalau untuk input data awalnya, itu tetap makan waktu karena saya harus masukkan satu per satu, apalagi kalau dokumennya banyak dan harus dicek dulu kelengkapannya" (Informan 2)

Pengguna dari aparatur pemerintah daerah merasakan penghematan waktu dalam mencari rujukan hukum.

"Iya, jauh lebih cepat dan praktis. Saya jadi tidak perlu bolak-balik ke bagian hukum hanya untuk mengecek satu peraturan" (Informan 4)

Manfaat serupa juga dirasakan warga yang memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus keperluannya.

"Jelas membantu, saya jadi tidak perlu izin kerja atau antre ke kantor pemerintah cuma untuk tanya-tanya aturan, tinggal buka dari rumah atau dari toko" (Informan 5)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa efisiensi paling terasa pada kegiatan pencarian dan pengaksesan dokumen. Sebaliknya, kegiatan pemasukan data ke dalam sistem masih menyisakan beban kerja yang cukup besar. Perbedaan tingkat efisiensi antar tahapan kerja tersebut konsisten disampaikan oleh penyelenggara maupun pengguna layanan.

D. Responsivitas Layanan Berbasis JDIH

Kepala Bagian Hukum menilai respons layanan masih berjalan setengah maksimal.

"Cukup, tapi belum bisa dibilang maksimal. Ada beberapa kali laporan dari pengguna, dokumen yang mereka cari ternyata belum tersedia, atau situsnya lambat diakses. Jadi responsifnya masih setengah-setengah, tergantung juga kondisi server dan seberapa update dokumennya" (Informan 1)

Operator sistem menyoroti keterbatasan fitur pencarian sebagai kendala utama merespons kebutuhan pengguna.

"Fitur pencariannya masih sederhana, jadi kalau kata kuncinya persis dengan judul atau nomor dokumen, biasanya cepat ketemu. Tapi kalau penggunanya salah ketik atau pakai istilah yang beda, hasilnya suka kurang akurat, ini yang menurut saya masih perlu diperbaiki" (Informan 3)

Pengguna dari aparatur dan masyarakat menyampaikan pengalaman berbeda terkait fitur pencarian tersebut.

"Tampilannya sederhana dan tidak ribet, jadi mudah dipahami. Cuma fitur pencariannya masih terbatas, kalau kata kunci yang saya masukkan tidak persis sama dengan judul dokumennya, hasilnya suka tidak muncul" (Informan 4)

"Karena saya bukan orang hukum, awalnya agak bingung mau cari lewat kata kunci apa. Tapi setelah dicoba beberapa kali lumayan bisa ketemu, walaupun ada juga yang saya cari tidak muncul" (Informan 5)

Pengelola dokumen menjelaskan cara menangani keluhan pengguna terkait dokumen yang belum tersedia.

"Kalau ada yang komplain dokumennya belum ada, biasanya saya cek dulu di arsip fisik, kalau memang ada saya scan lalu langsung saya upload sambil saya kabari yang minta lewat WhatsApp. Kalau memang belum ada produk hukumnya, saya sampaikan apa adanya" (Informan 2)

Kecepatan tanggapan dirasakan berbeda oleh dua kelompok pengguna yang diwawancarai.

"Cukup tanggap sih, biasanya kalau saya hubungi lewat WhatsApp atau telepon langsung dibalas, walaupun kadang harus menunggu beberapa saat kalau petugasnya sedang sibuk" (Informan 4)

"Saya pernah kirim pesan lewat kontak yang ada di situsnya, dibalas juga tapi agak lama, mungkin sehari lebih baru ada balasan" (Informan 5)

Perbedaan kecepatan tanggapan tersebut memperlihatkan adanya dua jalur komunikasi dengan pengelola JDIH. Jalur informal melalui pesan pribadi cenderung mendapat balasan lebih cepat dibanding jalur resmi pada laman. Kondisi ini terekam konsisten dari dua kelompok pengguna yang diwawancarai dalam penelitian.

E. Kendala dalam Penerapan JDIH

Kendala sumber daya manusia disampaikan oleh Kepala Bagian Hukum maupun pengelola dokumen.

"Dari sisi SDM, pengelolanya cuma satu dua orang dan itu pun merangkap tugas lain di bagian hukum, jadi kadang JDIH bukan prioritas utama mereka" (Informan 1)

"Dari SDM, karena saya kerjakan ini sendirian sambil merangkap tugas administrasi lain, jadi

kadang JDIH nomor dua dulu" (Informan 2)

Operator sistem juga menghadapi persoalan serupa disertai keterbatasan pelatihan teknis.

"Saya sendiri sebenarnya juga pegang tugas IT lain di luar JDIH, jadi tidak fokus seratus persen ke sini. Pelatihan khusus soal pengelolaan sistem JDIH juga belum pernah saya ikuti secara resmi, kebanyakan belajar sendiri" (Informan 3)

Kendala anggaran disampaikan sebagai penghambat pengembangan sistem yang lebih luas.

"Dari anggaran, memang belum ada pos khusus yang besar untuk pengembangan sistem ini, masih menumpang di anggaran operasional bagian" (Informan 1)

"Pemeliharaan rutin kami lakukan seperlunya saja, seperti update keamanan kalau ada rilis dari penyedia aplikasinya. Untuk pembaruan fitur besar, itu jarang karena terbentur anggaran, jadi lebih ke perbaikan kalau ada yang error saja" (Informan 3)

Kendala infrastruktur teknis berkaitan dengan kapasitas server dan kestabilan jaringan yang digunakan.

"Kalau dibilang sudah sangat memadai, belum juga sih. Servernya masih menumpang di infrastruktur milik daerah bersama layanan lain, jadi kapasitasnya terbatas. Jaringan internetnya juga kadang naik turun, apalagi kalau cuaca lagi buruk atau ada gangguan dari provider" (Informan 3)

Warga pengguna layanan turut merasakan dampak gangguan teknis tersebut secara langsung.

"Pernah situsnya susah dibuka, mungkin lagi gangguan. Terus dokumen yang saya cari soal retribusi usaha kecil itu tidak ketemu, akhirnya saya tanya langsung ke kantor" (Informan 5)

Kendala terakhir berkaitan dengan keterlambatan pengiriman data dari perangkat daerah lain.

"Yang paling sering itu data dari OPD lain yang terlambat dikirim ke kami, jadi saya juga jadi telat upload" (Informan 2)

F. Upaya Perbaikan dan Dukungan Pimpinan Daerah

Bagian Hukum telah menempuh sejumlah upaya untuk mengatasi kendala yang dihadapi.

"Kami sudah usulkan penambahan personel khusus pengelola JDIH lewat perencanaan kepegawaian, walaupun sampai sekarang belum terealisasi. Kami juga rutin ikut bimtek yang diadakan BPHN biar staf paham cara mengelola sistemnya dengan benar" (Informan 1)

Dukungan pimpinan daerah dinilai mendukung secara prinsip, tetapi belum diikuti realisasi anggaran.

"Secara prinsip pimpinan mendukung, karena ini juga jadi salah satu indikator keterbukaan informasi publik yang dinilai dari luar. Tapi kalau bicara dukungan dalam bentuk anggaran atau penambahan SDM, itu masih perlu diperjuangkan lagi, belum langsung disetujui semua yang kami usulkan" (Informan 1)

Informan dari kalangan masyarakat turut menyampaikan harapan mengenai perbaikan layanan ke depan.

"Harapan saya JDIH ini lebih disosialisasikan ke masyarakat, karena masih banyak yang belum tahu ada layanan seperti ini. Terus situsnya dibuat lebih ringan diakses dan dokumennya lebih lengkap" (Informan 5)

PEMBAHASAN

A. Penerapan Sistem Informasi Manajemen JDIH pada Layanan Publik

Penerapan JDIH di Kota Prabumulih lahir dari kebutuhan mengatasi persoalan akses dokumen hukum. Sebelum sistem diterapkan, arsip hukum tersimpan dalam bentuk fisik di lemari penyimpanan. Pencarian dokumen bergantung pada ketelitian petugas dan kondisi arsip yang tersedia. Model penyimpanan tersebut rentan menimbulkan keterlambatan pelayanan bahkan kehilangan dokumen. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Dzikri (2022) mengenai pentingnya sistem pengarsipan yang

terintegrasi. Tanpa integrasi, pelayanan informasi hukum sulit berjalan secara optimal.

Tahapan penerapan yang bertahap menunjukkan bahwa digitalisasi dokumen hukum bukan pekerjaan sekali selesai. Dokumen lama harus dipindai lebih dulu sebelum dapat diunggah ke sistem. Produk hukum baru terus bertambah setiap tahun seiring aktivitas pembentukan peraturan daerah. Beban kerja pengelolaan karena itu bersifat kumulatif dan menuntut kesinambungan. Pola ini menegaskan pandangan Sunarto dan Hudiata (2024) bahwa transformasi pelayanan berbasis teknologi merupakan langkah strategis yang berkelanjutan.

Pembagian peran antara pengelola dokumen dan operator sistem memperlihatkan adanya pembagian kerja fungsional. Pembagian tersebut sebenarnya telah sesuai dengan prinsip pengelolaan sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen mensyaratkan adanya pengelolaan data yang teratur untuk mendukung pelayanan organisasi. Sigit Indrawijaya (2025) menyatakan bahwa implementasi JDIH berbasis teknologi meningkatkan kualitas pengelolaan produk hukum. Peningkatan tersebut terjadi melalui kemudahan akses informasi bagi pengguna layanan hukum.

Penerapan JDIH merupakan bagian dari transformasi pelayanan pemerintah menuju sistem elektronik. Penggunaan dokumen digital membantu mempercepat informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Transparansi layanan juga meningkat ketika produk hukum dapat diakses secara terbuka. Namun keberhasilan reformasi memerlukan kesiapan kelembagaan dalam menjalankan pengelolaan harian. Ketersediaan teknologi tidak akan mencukupi tanpa dukungan petugas yang memadai.

B. Efektivitas Layanan Berbasis JDIH

Temuan penelitian menempatkan kelengkapan dokumen sebagai penentu utama efektivitas layanan. Sistem yang berjalan baik secara teknis tetap kurang bermanfaat bila dokumennya tidak lengkap. Pengguna yang tidak menemukan dokumen akhirnya kembali menempuh cara lama dengan mendatangi kantor. Situasi ini menunjukkan bahwa tujuan digitalisasi belum tercapai sepenuhnya di Kota Prabumulih.

Kesesuaian keterangan penyelenggara dan pengguna memperkuat keabsahan temuan mengenai persoalan pembaruan data. Ketiadaan jadwal baku menyebabkan pembaruan dokumen bergantung pada kesempatan pengelola. Jeda antara pengundangan dan publikasi menimbulkan kekosongan informasi bagi pengguna layanan. Fakhri et al. (2024) menjelaskan bahwa efektivitas informasi JDIH berpengaruh terhadap kemudahan masyarakat memperoleh produk kebijakan daerah. Ketika informasi terlambat tersedia, kemudahan yang dijanjikan sistem tidak sepenuhnya dirasakan pengguna.

Keraguan pengguna terhadap kemutakhiran dokumen menunjukkan adanya persoalan kepercayaan terhadap sistem. Pengguna awam sulit memastikan apakah dokumen yang ditemukan masih berlaku atau telah dicabut. Subekti et al. (2024) menegaskan peran JDIH dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Peran tersebut hanya terwujud bila produk hukum tersusun sistematis dan mudah dipahami pengguna. Secara keseluruhan, efektivitas JDIH Kota Prabumulih berada pada tingkat menengah dan sejalan dengan pola yang ditemukan Putra dan Ariesmansyah (2023) mengenai kendala pengelolaan data dan sumber daya manusia.

Persoalan efektivitas tersebut juga berkaitan dengan karakteristik dokumen hukum yang harus dikelola pemerintah daerah. Produk hukum daerah terus bertambah setiap tahun seiring dinamika pemerintahan dan kebutuhan regulasi. Penambahan tersebut menuntut kesigapan pengelola dalam memasukkan setiap produk baru ke dalam sistem. Ketika kesigapan tersebut tidak terpenuhi, kesenjangan antara jumlah produk hukum dan dokumen yang tersedia terus melebar. Kondisi ini menegaskan bahwa efektivitas JDIH tidak dapat dilepaskan dari kapasitas pengelolaan hariannya.

C. Efisiensi Layanan Berbasis JDIH

Perubahan waktu layanan dari setengah hari menjadi beberapa menit merupakan penghematan yang besar. Penghematan tersebut membebaskan waktu pegawai untuk mengerjakan tugas substantif lainnya. Beban penggandaan dokumen fisik juga berkurang karena pengguna dapat mengunduh sendiri berkasnya. Marthasari (2024) menyatakan bahwa pelayanan administrasi berbasis elektronik meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses informasi dan percepatan proses pelayanan.

Efisiensi yang dirasakan pengelola dokumen ternyata tidak berlaku pada seluruh tahapan kerja. Efisiensi tinggi terjadi pada sisi keluaran, yakni saat dokumen dicari dan diakses. Efisiensi rendah masih terjadi pada sisi masukan, yakni saat dokumen diunggah ke sistem. Beban pemasukan data menjadi titik lemah yang berdampak pada keterlambatan pembaruan dokumen. Persoalan efisiensi masukan ini berkaitan erat dengan persoalan efektivitas yang telah dibahas sebelumnya.

Penghematan waktu dan biaya yang dirasakan pengguna sejalan dengan tujuan digitalisasi pelayanan publik. Digitalisasi bertujuan mempercepat akses informasi sekaligus mengurangi beban administratif bagi masyarakat. Efisiensi pada sisi pengguna karena itu dapat dikatakan sudah tercapai cukup baik. Persoalan efisiensi justru lebih banyak muncul pada proses internal penyelenggara layanan.

Kesenjangan efisiensi antara sisi keluaran dan sisi masukan tersebut memperlihatkan ketimpangan investasi dalam pengelolaan sistem. Perhatian besar telah diberikan pada kemudahan akses bagi pengguna akhir layanan. Perhatian yang sama belum sepenuhnya diberikan pada penyederhanaan proses kerja pengelola dokumen. Ketimpangan semacam ini umum terjadi pada tahap awal digitalisasi layanan pemerintahan di daerah.

D. Responsivitas Layanan Berbasis JDIH

Penilaian responsivitas mengaitkan dua hal sekaligus, yaitu kondisi server dan kemutakhiran dokumen. Server yang lambat membuat pengguna menunggu lebih lama saat membuka laman layanan. Dokumen yang belum tersedia membuat kebutuhan pengguna tidak terjawab sama sekali. Kedua persoalan tersebut berada pada ranah berbeda tetapi berdampak serupa bagi pengguna.

Keterbatasan fitur pencarian berdampak berbeda pada dua kelompok pengguna layanan JDIH. Aparatur pemerintah daerah relatif terbantu karena terbiasa dengan nomor dan judul peraturan. Masyarakat umum lebih sering kesulitan karena tidak menguasai istilah hukum yang digunakan. Rancangan pencarian yang mengandalkan ketepatan kata kunci mengasumsikan pengguna sudah mengetahui dokumennya. Asumsi tersebut kurang sesuai dengan kondisi masyarakat yang justru datang tanpa pengetahuan awal.

Perbedaan kecepatan tanggapan antara dua kelompok pengguna menunjukkan kesenjangan pelayanan yang nyata. Aparatur memperoleh balasan melalui saluran informal, sedangkan masyarakat menunggu lebih lama melalui saluran resmi. Kondisi ini menunjukkan saluran resmi belum dikelola seintensif saluran informal yang digunakan. Padahal masyarakat umum merupakan sasaran utama dari prinsip keterbukaan informasi publik yang dikemukakan Subekti et al. (2024).

Kesenjangan respons tersebut sebaiknya menjadi perhatian karena berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Masyarakat yang menunggu lama untuk mendapat tanggapan cenderung enggan menggunakan layanan tersebut kembali. Padahal salah satu tujuan JDIH adalah mendekatkan informasi hukum kepada masyarakat luas. Perbaikan pada saluran resmi menjadi langkah penting agar tujuan tersebut dapat tercapai secara merata.

E. Kendala dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen JDIH

Keterangan penyelenggara menggambarkan posisi JDIH sebagai pekerjaan tambahan, bukan tugas pokok pegawai. Penempatan sebagai pekerjaan tambahan membuat penyelesaiannya bergantung pada sisa waktu yang tersedia. Akibatnya, pembaruan dokumen sering tertunda ketika pekerjaan

administratif lain sedang menumpuk. Kendala serupa juga ditemukan Putra dan Ariesmansyah (2023) pada pengelolaan JDIH di daerah lain. Keterbatasan sumber daya manusia tampaknya menjadi persoalan berulang dalam pengelolaan dokumentasi hukum daerah.

Ketiadaan pelatihan formal bagi operator berisiko menurunkan mutu pengelolaan sistem dalam jangka panjang. Risiko tersebut membesar karena pencadangan data masih dikerjakan secara manual tanpa mekanisme otomatis. Keterbatasan anggaran turut membatasi kegiatan pemeliharaan dan pengembangan fitur sistem secara terencana. Pola pemeliharaan yang bersifat reaktif seperti ini menyulitkan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Keterlambatan pengiriman dokumen dari perangkat daerah lain menunjukkan bahwa persoalan pembaruan tidak berdiri sendiri. Ketepatan waktu publikasi bergantung pada kedisiplinan perangkat daerah dalam menyerahkan dokumen tepat waktu. Dzikri (2022) menekankan pentingnya integrasi sistem agar pelayanan informasi hukum berjalan optimal. Integrasi yang dimaksud mencakup keterhubungan alur kerja antarunit, bukan sekadar keterhubungan perangkat lunak semata.

Keempat kendala tersebut, yaitu sumber daya manusia, anggaran, infrastruktur, dan alur data, saling berkaitan satu sama lain. Keterbatasan anggaran membatasi kemungkinan penambahan pegawai maupun peningkatan kapasitas server. Keterbatasan pegawai memperlambat proses verifikasi dan pengunggahan dokumen yang masuk. Keterlambatan alur data dari perangkat daerah lain menambah beban kerja pengelola yang sudah terbatas. Rangkaian keterkaitan ini menjelaskan mengapa perbaikan pada satu aspek saja belum cukup menyelesaikan persoalan secara menyeluruh.

F. Keterkaitan Temuan dengan Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Publik

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan JDIH di Kota Prabumulih memiliki capaian yang beragam. Aspek efisiensi menunjukkan capaian paling baik di antara tiga aspek yang diteliti. Aspek efektivitas berada pada tingkat menengah karena terganjal kelengkapan dan kemutakhiran dokumen. Aspek responsivitas menunjukkan capaian paling lemah, terutama bagi pengguna dari kalangan masyarakat umum.

Pola capaian tersebut dapat dijelaskan melalui kerangka sistem informasi manajemen yang bekerja secara berjenjang. Sistem informasi manajemen bekerja melalui rangkaian masukan, pengolahan, keluaran, dan umpan balik. Komponen keluaran pada JDIH Kota Prabumulih telah berfungsi cukup baik bagi pengguna. Persoalan justru terletak pada komponen masukan dan umpan balik yang belum berjalan mantap. Perbaikan layanan karena itu perlu diarahkan pada penguatan dua komponen tersebut.

Sigit Indrawijaya (2025) menyatakan bahwa implementasi JDIH berbasis teknologi informasi meningkatkan kualitas pengelolaan produk hukum. Temuan penelitian ini mendukung pernyataan tersebut dengan catatan penting mengenai prasyaratnya. Peningkatan kualitas hanya terjadi bila sistem didukung sumber daya manusia dan anggaran memadai. Tanpa dukungan tersebut, teknologi hanya memindahkan arsip fisik ke bentuk digital semata.

Kesenjangan pelayanan aparatur dan masyarakat bertentangan dengan tujuan keterbukaan JDIH. Pengguna pemerintah cenderung memperoleh informasi lebih cepat melalui pengalaman serta komunikasi. Sebaliknya masyarakat menghadapi kendala kata kunci dan keterbatasan pengetahuan hukum. Respons dari saluran resmi juga belum selalu diberikan secara cepat. Subekti et al. (2024) menekankan keterjangkauan informasi hukum bagi masyarakat umum.

Secara keseluruhan JDIH telah memberikan manfaat bagi pelayanan Bagian Hukum Prabumulih. Manfaat utamanya berupa percepatan pencarian dokumen serta pengurangan beban administratif. Namun manfaat tersebut belum maksimal karena masih terdapat kekurangan koleksi. Hambatan tenaga serta dana juga memengaruhi mutu penyelenggaraan layanan digital. Perbaikan memerlukan prosedur pembaruan yang jelas dan pembagian tanggung jawab. Penambahan pengelola serta penguatan

dukungan anggaran perlu menjadi prioritas pemerintah. Sosialisasi yang lebih luas membantu masyarakat mengetahui dan memanfaatkan layanan.

SIMPULAN

Penelitian ini memperlihatkan bahwa JDIH Kota Prabumulih sudah diterapkan secara bertahap. Pelaksanaan tersebut belum sepenuhnya menghasilkan pelayanan publik yang berjalan optimal. Efisiensi menjadi manfaat utama melalui pencarian dan pengaksesan dokumen lebih cepat. Cara digital mengurangi ketergantungan terhadap pengelolaan arsip yang sebelumnya manual. Namun efektivitas masih berada pada tingkat sedang akibat ketidaklengkapan koleksi. Pembaruan informasi yang belum teratur juga memengaruhi mutu layanan hukum. Responsivitas belum merata terutama bagi masyarakat dengan pemahaman hukum terbatas. Kendala utama mencakup kekurangan pegawai serta anggaran pengembangan yang minim. Infrastruktur server yang terbatas turut memengaruhi kelancaran pengaksesan dokumen digital. Keterlambatan pengiriman data antarperangkat daerah juga memperlambat proses publikasi. Temuan tersebut perlu dibaca dengan mempertimbangkan keterbatasan cakupan penelitian ini. Penelitian hanya melibatkan lima informan pada satu instansi pemerintah daerah. Selain itu data sangat bergantung pada pengalaman serta penilaian subjektif informan. Karena itu hasil penelitian tidak dimaksudkan mewakili seluruh pengelolaan JDIH.

Bagian Hukum disarankan menetapkan prosedur baku untuk pembaruan dokumen hukum. Jadwal publikasi yang jelas dapat mengurangi keterlambatan penyediaan peraturan terbaru. Penambahan petugas khusus diperlukan agar pengelolaan tidak terus menjadi tugas rangkap. Penguatan kapasitas server juga penting untuk meningkatkan kestabilan akses pengguna. Fitur pencarian perlu diperbaiki agar lebih mudah digunakan masyarakat awam. Sosialisasi layanan juga perlu diperluas kepada berbagai kelompok masyarakat setempat. Langkah tersebut diharapkan meningkatkan pemerataan manfaat informasi hukum berbasis digital. Penelitian mendatang disarankan melibatkan informan lebih banyak dari berbagai wilayah. Penggunaan data kuantitatif dapat melengkapi penilaian mengenai jumlah pengunjung layanan. Pengukuran kepuasan pengguna juga dapat memberi gambaran tambahan tentang kualitas pelayanan. Pengembangan triangulasi yang lebih beragam diperlukan untuk memperkuat keabsahan temuan. Dengan demikian penelitian selanjutnya dapat memberikan pemahaman lebih luas mengenai JDIH.

DAFTAR PUSTAKA

Dzikri, F. (2022). Manajemen pengarsipan jaringan dokumentasi dan informasi (JDIH) Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Bisnis Kolega, 12*(2), 27–40.

Fakhri, A., Suwarlan, E., & Endah, K. (2024). Efektivitas informasi JDIH bagi masyarakat dalam memperoleh produk kebijakan daerah Kota Banjar. *1*(September), 28–39.

Indrawijaya, S., Utomo, P. E. P., & Suprayogi, D. (2025). Manajemen pengelolaan produk hukum melalui implementasi aplikasi jaringan dokumentasi dan informasi hukum (JDIH) berbasis

teknologi informasi di Universitas Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 14*(2), 648–663. https://doi.org/10.22437/jmk.v14i2.42275

Kian, L., & Sabri, M. (2021). Internalisasi dan Institusionalisasi Kebijakan Ekonomi Pancasila. Pancasila: Jurnal Keindonesiaan, 1(1), 45–56. https://doi.org/10.52738/pjk.v1i1.23

Marthasari, U. A. (2024). *Pelayanan administrasi penduduk berbasis elektronik*. CV. Bintang Semesta Media.

Putra, R. R., & Ariesmansyah, A. (2023). Inovasi sektor publik dalam pengelolaan JDIH (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum) di Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial, 21*(2), 47–56. https://doi.org/10.54783/dialektika.v21i2.149

Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024) Kajian teoritis tentang teknis analisis data dalam penelitian kualitatif. *Perspektif Spradley, Miles dan Huberman*. *Journal of Management, Accounting and Administration, 1*(2), 77–84. https://pub.nuris.ac.id/journal/jomaa/article/view/93/20

Setiyani, A., Judijanto, L., Nurmalita, N., Irianto, I., Aryani, L., Fatubun, R. R., ... & Abdurahman, A. (2026). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Subekti, R., Samudra, P., Sabrina, B., & Febriyanti, N. (2024). *Pengelolaan JDIH di bagian hukum pemerintahan daerah*. Widina Media Utama.

Suhendro, S., Syaipudin, U., & Dharma, F. (2025). *Pemanfaatan aset daerah: Strategi dan optimalisasi potensi ekonomi*. Pustaka Peradaban.

Sunarto, H., & Hudiata, E. (2024). *Transformasi menuju pelayanan berkarakter: Implementasi nilai-nilai reformasi birokrasi di lembaga peradilan*. Prenada Media.