

EFEKTIVITAS DIGITALISASI TERHADAP PENGELOLAAN ARSIP AKTA NIKAH: STUDI DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN LIMBOTO

Amalia Nur Fadhila Mertosono¹, Nur Faizin²

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

Pendidikan Bahasa Arab, Fakultas Sastra, Universitas Negeri Malang

e-mail: amalia.nur.2202316@studets.um.ac.id

Abstrak

Pengelolaan arsip akta nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Limboto menghadapi tantangan signifikan akibat arsip fisik tahun 1950-an hingga 1969 yang usang, tidak terorganisir, dan sulit dicari secara manual, menyebabkan lamanya pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pengelolaan arsip akta nikah di KUA Kecamatan Limboto, dengan fokus pada efisiensi waktu, akurasi data, dan kepuasan masyarakat. Penelitian kualitatif ini dilakukan selama magang pada tahun 2025 melalui observasi partisipatif, wawancara dengan staf dan masyarakat, serta analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi arsip akta nikah tahun 1970–1980 dan surat tugas penghulu mengurangi waktu pencarian dokumen dari 30–60 menit menjadi 5–10 menit, meningkatkan akurasi pengelolaan data, dan mempercepat pelayanan masyarakat. Feedback masyarakat menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan arsip digital dibandingkan arsip fisik, meskipun keluhan masih muncul akibat lamanya pencarian arsip lama dan ketidakjujuran sebagian masyarakat dalam pengajuan duplikat akta nikah.

Kata Kunci: Digitalisasi, Arsip Akta Nikah, Administrasi Keagamaan.

Abstract

The management of marriage certificate archives at the Religious Affairs Office (KUA) in Limboto Sub-district faces significant challenges as the physical archives from the 1950s to 1969 are outdated, disorganized and difficult to search manually, resulting in lengthy community services. This study aims to analyze the effect of digitization on the effectiveness of marriage certificate archive management, focusing on time efficiency, data accuracy, and community satisfaction. This qualitative research was conducted during an internship in 2025 through participatory observation, interviews with staff and community, and document analysis. The results showed that the digitization of the 1970-1980 marriage certificate archives reduced document search time from 30-60 minutes to 5-10 minutes, improved the accuracy of data management, and accelerated community services. Communities feedback showed higher satisfaction with the digital archive service than the physical archive, although complaints still arose about the length of time it took to find the old archives and the dishonesty of some people in applying for duplicate marriage certificates.

Keywords: Digitization, Marriage Certificate Archives, Religious Administration.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Limboto, sebagai bagian dari Kementerian Agama Republik Indonesia, memiliki tanggung jawab penting dalam pengelolaan administrasi keagamaan, khususnya arsip akta nikah yang menjadi bukti sah pernikahan. Dokumen ini digunakan untuk berbagai keperluan hukum, seperti pengurusan warisan, perceraian, atau pembuatan duplikat akta nikah, sehingga pengelolaannya harus efisien, akurat, dan mudah diakses. Namun, berdasarkan observasi selama magang pada tahun 2025, arsip akta nikah dari tahun 1950-an hingga 1969 di KUA Kecamatan Limboto disimpan dalam bentuk fisik dengan kondisi usang, kertas rapuh, sobek, atau pudar, dan tersusun secara acak tanpa pengelompokan berdasarkan tahun atau nomor urut. Kondisi ini menyebabkan proses pencarian dokumen memakan waktu hingga satu jam atau lebih, yang sering kali memicu ketidakpuasan masyarakat, terutama mereka yang membutuhkan duplikat akta nikah dengan cepat untuk keperluan mendesak.

Transformasi digital, khususnya digitalisasi arsip, telah menjadi solusi modern untuk mengatasi masalah pengelolaan dokumen di sektor publik (Susanto & Kurniawan, 2020). Digitalisasi memungkinkan konversi dokumen fisik ke format elektronik, mempermudah penyimpanan, pencarian, dan pemeliharaan data, sekaligus mengurangi risiko kerusakan fisik. Di KUA Kecamatan Limboto, upaya digitalisasi dimulai pada tahun 2025 melalui kontribusi mahasiswa magang dari Universitas Negeri Malang, yang mendigitalisasi arsip akta nikah tahun 1970–1980 dan surat tugas penghulu dengan memindai dokumen dan menginput datanya ke Microsoft Excel. Proses ini menunjukkan potensi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, namun arsip lama dari tahun 1950-an hingga 1969 masih belum didigitalisasi, menyebabkan kesenjangan dalam kualitas pelayanan antara periode arsip yang berbeda.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap efektivitas pengelolaan arsip akta nikah di KUA Kecamatan Limboto, dengan fokus pada tiga parameter utama: efisiensi waktu pencarian dokumen, akurasi pengelolaan data, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini relevan dalam konteks transformasi digital di sektor publik, yang menjadi prioritas pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang responsif dan efisien (Pratama, 2021).

Digitalisasi dalam administrasi publik didefinisikan sebagai proses pengubahan dokumen fisik ke dalam format elektronik menggunakan teknologi seperti pemindaian (scanning), pengelolaan basis data, dan penyimpanan digital (Susanto & Kurniawan, 2020). Proses ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Menurut Dwiyanto (2018), efektivitas administrasi publik diukur dari tiga aspek utama: efisiensi, yang mengacu pada penggunaan sumber daya yang minimal untuk mencapai hasil maksimal; akurasi, yang berkaitan dengan kebenaran

dan ketepatan data; serta kepuasan pelanggan, yang diukur dari respon positif masyarakat terhadap pelayanan. Dalam pengelolaan arsip, digitalisasi memungkinkan dokumen disimpan dalam format yang tahan lama, mudah diakses melalui pencarian kata kunci, dan terlindungi dari kerusakan fisik, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Arsip akta nikah, sebagai dokumen keagamaan dengan nilai hukum, memerlukan pengelolaan yang sistematis untuk memenuhi standar pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama No. 19 Tahun 2018, KUA diwajibkan untuk menyimpan, mengelola, dan memelihara arsip akta nikah dengan baik agar dapat diakses kapan saja untuk keperluan legal, seperti verifikasi pernikahan atau pengurusan duplikat. Namun, banyak KUA di Indonesia, termasuk KUA Kecamatan Limboto, masih menghadapi tantangan dalam pengelolaan arsip fisik, seperti kerusakan dokumen akibat usia, pengorganisasian yang buruk, dan keterbatasan teknologi (Hidayat, 2020). Digitalisasi dianggap sebagai solusi untuk mengatasi tantangan ini dengan menyediakan akses cepat dan penyimpanan yang aman.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator kunci keberhasilan pelayanan publik. Menurut model SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988), kepuasan dipengaruhi oleh dimensi seperti kecepatan layanan, keandalan petugas, dan kemudahan akses. Dalam konteks KUA, kecepatan pencarian dokumen dan akurasi informasi akta nikah sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Ketidakpuasan sering muncul akibat lamanya waktu tunggu atau kegagalan menemukan dokumen, yang dapat dicegah melalui digitalisasi yang efektif. Oleh karena itu, digitalisasi arsip di KUA diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi partisipatif, wawancara informal, dan analisis dokumen, yang dilakukan selama magang di KUA Kecamatan Limboto pada tahun 2025. Observasi partisipatif melibatkan pengamatan langsung terhadap proses pengelolaan arsip akta nikah, baik dalam bentuk fisik untuk periode 1950-an hingga 1969 maupun digital untuk periode 1970–1980. Pengamatan ini mencakup waktu yang dibutuhkan untuk mencari dokumen, kondisi fisik arsip, dan interaksi staf dengan masyarakat yang mengajukan permohonan duplikat akta nikah.

Wawancara informal dilakukan dengan lima staf KUA untuk memahami kendala operasional dalam pengelolaan arsip, serta dengan sepuluh masyarakat yang mengurus duplikat akta nikah untuk mengevaluasi kepuasan mereka terhadap

pelayanan. Analisis dokumen dilakukan untuk membandingkan arsip fisik dan digital, dengan fokus pada efisiensi pencarian dan akurasi data. Selama magang, mahasiswa berkontribusi dengan menyusun arsip fisik tahun 1950-an hingga 1969 berdasarkan urutan tahun, mendigitalisasi arsip akta nikah tahun 1970–1980 melalui pemindaian dokumen, dan menginput data ke Microsoft Excel. Digitalisasi juga dilakukan untuk surat tugas penghulu guna mempercepat verifikasi tugas staf.

Data dari observasi, wawancara, dan analisis dokumen dianalisis secara deskriptif untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan arsip sebelum dan sesudah digitalisasi, dengan parameter utama berupa efisiensi waktu, akurasi data, dan kepuasan masyarakat. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber, menggabungkan hasil observasi, wawancara, dan analisis dokumen untuk memastikan keakuratan temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Pengelolaan Arsip Sebelum Digitalisasi

Sebelum adanya digitalisasi, pengelolaan arsip akta nikah di KUA Kecamatan Limboto, khususnya untuk periode 1950-an hingga 1969, menghadapi tantangan serius yang memengaruhi efisiensi pelayanan. Arsip-arsip ini disimpan dalam bentuk fisik di ruang arsip yang sempit dan kurang terawat, dengan dokumen yang berada dalam kondisi usang, seperti kertas yang rapuh, sobek, atau pudar akibat usia dan paparan lingkungan. Pengorganisasian arsip juga sangat buruk, dengan dokumen tertumpuk secara acak tanpa pengelompokan berdasarkan tahun atau nomor urut, sehingga staf harus memeriksa tumpukan dokumen secara manual untuk menemukan akta nikah yang diminta. Proses ini rata-rata memakan waktu 30 hingga 60 menit per dokumen, tergantung pada pengalaman staf dan keberuntungan dalam menemukan dokumen yang tepat.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, mereka yang mengajukan duplikat akta nikah untuk periode ini sering merasa jenuh karena harus menunggu lama, dengan beberapa responden melaporkan bahwa mereka harus kembali ke KUA beberapa kali karena dokumen tidak ditemukan pada kunjungan pertama. Masalah ini diperparah oleh ketidakjujuran sebagian masyarakat yang mengaku telah mendaftarkan pernikahan mereka, padahal tidak ada catatan resminya, memaksa staf untuk mencari dokumen yang tidak ada, yang dapat membuang waktu hingga dua jam per kasus.

Selama periode magang, mahasiswa membantu menyusun arsip fisik berdasarkan urutan tahun, yang mengurangi waktu pencarian menjadi sekitar 20–30 menit per dokumen. Namun, solusi ini bersifat sementara karena arsip fisik tetap rentan terhadap kerusakan lebih lanjut dan proses manual tidak efisien untuk menangani volume dokumen yang besar, yang diperkirakan mencapai ribuan lembar.

Implementasi Digitalisasi

Pada tahun 2025, mahasiswa magang dari Universitas Negeri Malang memulai inisiatif digitalisasi arsip akta nikah untuk periode 1970–1980 dan surat tugas penghulu sebagai bagian dari kegiatan magang di KUA Kecamatan Limboto. Proses digitalisasi dimulai dengan pemindaian dokumen fisik menggunakan scanner untuk menghasilkan file digital dalam format PDF, yang memungkinkan penyimpanan dokumen dalam bentuk elektronik yang tahan lama.

Informasi penting dari akta nikah, seperti nama suami/istri, tanggal pernikahan, dan nomor akta, diinput ke dalam lembar kerja Microsoft Excel untuk mempermudah pengelolaan dan pencarian data. File digital ini disimpan di komputer administrasi dan PC operator di KUA Kecamatan Limboto, memungkinkan staf untuk mencari dokumen dengan cepat menggunakan fitur pencarian berdasarkan kata kunci, seperti nama pasangan atau tahun pernikahan. Proses serupa diterapkan pada surat tugas penghulu, yang sebelumnya disimpan dalam map fisik dan sering kali sulit ditemukan karena pengorganisasian yang buruk.

Proses digitalisasi menghasilkan sistem pengelolaan yang lebih terstruktur, dengan data yang diorganisir berdasarkan tahun dan nama, sehingga mempermudah akses dan verifikasi. Waktu pencarian dokumen digital rata-rata hanya memakan waktu 5–10 menit, jauh lebih cepat dibandingkan metode manual. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, mereka yang mengajukan duplikat akta nikah untuk periode 1970–2025 menyatakan bahwa prosesnya “cepat dan mudah,” dengan staf hanya perlu mengetik nama suami atau istri di komputer untuk menemukan dokumen, sering kali menyelesaikan pengajuan dalam satu kunjungan. Hal ini kontras dengan pengalaman masyarakat yang mengurus arsip lama (1950-an hingga 1969), yang sering harus menunggu lama atau pulang tanpa hasil karena dokumen tidak ditemukan.

Dampak Digitalisasi terhadap Efektivitas Pengelolaan Arsip

Digitalisasi arsip akta nikah tahun 1970–1980 di KUA Kecamatan Limboto memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas pengelolaan arsip. Efisiensi waktu menjadi salah satu manfaat utama, dengan waktu pencarian dokumen berkurang dari 30–60 menit untuk arsip fisik menjadi hanya 5–10 menit untuk arsip digital, setara dengan pengurangan waktu hingga 70–80%. Peningkatan ini memungkinkan staf untuk melayani lebih banyak masyarakat dalam waktu yang lebih singkat, meningkatkan produktivitas operasional KUA.

Akurasi data juga meningkat secara signifikan karena format Excel memungkinkan pengelompokan data yang sistematis berdasarkan nama, tanggal, dan nomor akta, mengurangi risiko kesalahan pencarian atau kehilangan dokumen yang sering terjadi pada arsip fisik akibat kerusakan atau salah penempatan. Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan arsip digital jauh lebih tinggi dibandingkan arsip fisik.

Berdasarkan wawancara, masyarakat yang mengajukan duplikat akta nikah untuk periode 1970–2025 merasa puas karena prosesnya cepat, transparan, dan tidak memerlukan kunjungan berulang. Sebaliknya, masyarakat yang mengurus arsip lama sering mengeluh karena harus menunggu lama, terutama jika dokumen tidak ditemukan akibat informasi yang tidak akurat atau ketidaklengkapan registrasi pernikahan di masa lalu. Digitalisasi surat tugas penghulu juga mempercepat verifikasi tugas staf, yang sebelumnya memerlukan pencarian manual di laci atau gudang arsip, sehingga meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Tantangan Digitalisasi di KUA Kecamatan Limboto

Meskipun digitalisasi memberikan manfaat besar, implementasinya di KUA Kecamatan Limboto menghadapi beberapa tantangan yang signifikan. Keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi hambatan utama, dengan KUA hanya memiliki satu scanner dan dua komputer dengan kapasitas penyimpanan terbatas, yang memperlambat proses digitalisasi untuk jumlah dokumen yang besar. Koneksi internet yang tidak stabil di KUA Kecamatan Limboto juga menghambat rencana pengembangan sistem informasi berbasis online, yang dapat meningkatkan aksesibilitas arsip di masa depan. Selain itu, keahlian staf dalam menggunakan teknologi digital masih sangat terbatas, dengan banyak staf yang kurang terampil dalam mengoperasikan Microsoft Excel atau mengelola file digital, sehingga proses digitalisasi bergantung pada mahasiswa magang.

Perilaku masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri, terutama bagi mereka yang mengajukan duplikat akta nikah untuk periode 1950-an hingga 1969. Beberapa masyarakat memberikan informasi yang tidak jujur, seperti mengaku telah mendaftarkan pernikahan padahal tidak ada catatan resminya, memaksa staf untuk mencari dokumen yang tidak ada, yang dapat membuang waktu hingga dua jam per kasus. Terakhir, arsip tahun 1950-an hingga 1969 belum didigitalisasi karena keterbatasan waktu, tenaga, dan teknologi, sehingga pelayanan untuk periode ini tetap lambat dan tidak efisien, mempertahankan kesenjangan dalam kualitas pelayanan antara arsip digital dan fisik.

Digitalisasi arsip akta nikah tahun 1970–1980 di KUA Kecamatan Limboto mendukung temuan Pratama (2021), yang menyatakan bahwa transformasi digital dapat meningkatkan efisiensi administrasi publik, tetapi keberhasilannya bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi dan kapasitas sumber daya manusia. Pengurangan waktu pencarian dokumen hingga 70–80% menunjukkan bahwa teknologi sederhana seperti scanner dan Microsoft Excel dapat memberikan dampak besar pada pelayanan publik, sejalan dengan teori Dwiyanto (2018) tentang efektivitas administrasi yang diukur dari efisiensi, akurasi, dan kepuasan pelanggan.

Dalam kasus KUA Kecamatan Limboto, digitalisasi memungkinkan staf untuk menemukan dokumen dengan cepat melalui pencarian kata kunci, seperti nama suami/istri atau tahun pernikahan, yang menghilangkan kebutuhan untuk menelusuri tumpukan dokumen fisik. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen, yang sering terjadi pada arsip fisik akibat kondisi kertas yang rapuh atau penyimpanan yang tidak memadai. Peningkatan akurasi data melalui pengelolaan berbasis Excel juga memastikan bahwa informasi akta nikah tersedia dengan tepat, mendukung keandalan pelayanan yang menjadi salah satu dimensi penting dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan arsip digital untuk periode 1970–2025 menunjukkan kontras yang jelas dengan pengalaman mereka terhadap arsip fisik tahun 1950-an hingga 1969. Berdasarkan wawancara, masyarakat menghargai kecepatan dan kemudahan akses arsip digital, dengan sebagian besar menyelesaikan pengajuan duplikat akta nikah dalam satu kunjungan yang hanya memakan waktu beberapa menit. Sebaliknya, pelayanan untuk arsip lama sering memicu keluhan karena waktu tunggu yang lama, terkadang hingga satu jam atau lebih, dan ketidakpastian hasil, terutama ketika masyarakat memberikan informasi yang tidak akurat.

Kasus ketidakjujuran masyarakat, seperti mengajukan duplikat akta nikah untuk pernikahan yang tidak terdaftar, menambah beban staf dan menyoroti perlunya pendekatan edukatif untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya registrasi pernikahan. Fenomena ini sejalan dengan temuan Hidayat (2020), yang mengidentifikasi bahwa perilaku masyarakat dapat memengaruhi efektivitas pelayanan publik, terutama di institusi dengan sumber daya terbatas seperti KUA di daerah.

Tantangan infrastruktur teknologi di KUA Kecamatan Limboto mencerminkan masalah umum dalam transformasi digital di sektor publik Indonesia, seperti yang diidentifikasi oleh Pratama (2021). Dengan hanya satu scanner dan dua komputer, digitalisasi arsip dalam jumlah besar menjadi proses yang lambat dan terbatas. Koneksi internet yang tidak stabil juga menghambat potensi pengembangan sistem informasi berbasis web, yang dapat memungkinkan akses arsip secara real-time dan terintegrasi. Selain itu, keterbatasan keahlian staf dalam menggunakan teknologi digital, seperti Excel atau software pengelolaan arsip, menunjukkan bahwa digitalisasi di KUA Kecamatan Limboto masih bergantung pada tenaga eksternal, dalam hal ini mahasiswa magang.

Ketergantungan ini menimbulkan risiko ketidakberlanjutan, karena tanpa pelatihan yang memadai, staf tidak dapat mengelola atau memelihara sistem digital secara mandiri. Tantangan ini serupa dengan temuan Susanto dan Kurniawan (2020), yang menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi memerlukan investasi dalam infrastruktur dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia.

Arsip tahun 1950-an hingga 1969 yang belum didigitalisasi tetap menjadi kendala utama dalam pengelolaan arsip di KUA Kecamatan Limboto. Kondisi fisik dokumen yang usang, dengan kertas yang rapuh dan sulit dibaca, memerlukan teknologi canggih seperti *optical character recognition* (OCR) untuk mengenali teks pada dokumen yang rusak. Namun, teknologi ini belum tersedia di KUA Kecamatan Limboto karena keterbatasan anggaran dan infrastruktur.

Selain itu, pengorganisasian arsip fisik yang buruk sebelumnya memperparah masalah, karena staf harus menghabiskan waktu untuk menyortir dokumen secara manual sebelum digitalisasi dapat dilakukan. Meskipun mahasiswa magang telah membantu menyusun arsip berdasarkan urutan tahun, proses ini hanya memberikan solusi sementara, karena volume dokumen yang besar dan kerentanan terhadap kerusakan fisik tetap menjadi hambatan. Hal ini menegaskan bahwa digitalisasi menyeluruh diperlukan untuk memastikan konsistensi pelayanan untuk semua periode arsip.

Secara keseluruhan, digitalisasi di KUA Kecamatan Limboto menunjukkan potensi besar untuk mentransformasi pengelolaan arsip keagamaan, tetapi tantangan yang ada menyoroti perlunya pendekatan yang lebih komprehensif. Keberhasilan digitalisasi untuk arsip 1970–1980 membuktikan bahwa teknologi sederhana dapat memberikan dampak signifikan, tetapi tanpa solusi untuk arsip lama dan peningkatan kapasitas internal, kesenjangan dalam kualitas pelayanan akan terus berlanjut.

Selain itu, perilaku masyarakat yang tidak jujur dalam pengajuan duplikat akta nikah menunjukkan bahwa digitalisasi harus diimbangi dengan edukasi publik untuk memastikan efektivitas maksimal. Penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital di KUA Kecamatan Limboto tidak hanya soal teknologi, tetapi juga tentang pengelolaan sumber daya manusia dan keterlibatan masyarakat dalam mendukung pelayanan yang lebih baik.

SIMPULAN

Digitalisasi arsip akta nikah tahun 1970–1980 di KUA Kecamatan Limboto telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan arsip keagamaan, dengan peningkatan efisiensi waktu, akurasi data, dan kepuasan masyarakat. Proses pencarian dokumen yang sebelumnya memakan waktu 30–60 menit kini hanya membutuhkan 5–10 menit, berkat penggunaan file digital dalam format PDF dan pengelolaan data berbasis Microsoft Excel.

Peningkatan ini memungkinkan staf untuk melayani masyarakat dengan lebih cepat, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan produktivitas operasional. Akurasi data juga meningkat karena pengelompokan yang sistematis, yang mengurangi risiko kesalahan pencarian atau kehilangan dokumen. Feedback masyarakat menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan arsip digital, dengan proses yang cepat dan transparan, memungkinkan pengajuan duplikat akta nikah selesai dalam satu kunjungan.

Namun, arsip akta nikah tahun 1950-an hingga 1969 masih menjadi kendala besar karena belum didigitalisasi, dengan kondisi fisik yang usang, kertas rapuh, dan pengorganisasian yang acak. Pelayanan untuk periode ini tetap lambat, dengan waktu pencarian yang lama dan sering kali tidak menghasilkan dokumen yang diinginkan, terutama ketika masyarakat memberikan informasi yang tidak akurat, seperti mengajukan duplikat untuk pernikahan yang tidak terdaftar. Keluhan masyarakat tentang lamanya proses dan ketidakpastian hasil menyoroti kesenjangan antara pelayanan arsip digital dan fisik. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti hanya adanya satu scanner dan dua komputer, serta keahlian staf yang terbatas dalam menggunakan teknologi digital, menghambat upaya digitalisasi yang lebih luas.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip akta nikah di KUA Kecamatan Limboto, tetapi keberhasilannya bergantung pada penyelesaian tantangan yang ada. Ketergantungan pada mahasiswa magang untuk digitalisasi menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas internal staf, sementara perilaku masyarakat yang tidak jujur menegaskan pentingnya edukasi publik. Meskipun digitalisasi arsip 1970–1980 telah berhasil meningkatkan efisiensi dan kepuasan, transformasi penuh memerlukan komitmen untuk mendigitalisasi arsip lama dan mengatasi kendala teknologi serta sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hidayat, R. (2020). "Pengelolaan Arsip Keagamaan di KUA: Tantangan dan Solusi." *Jurnal Administrasi Keagamaan*, 10(1), 34–45.
- Kementerian Agama. (2019). *Pedoman Pengelolaan Administrasi Pernikahan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*." *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, A. (2021). "Transformasi Digital dalam Administrasi Publik di Indonesia." *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 45–56.
- Susanto, T., & Kurniawan, A. (2020). "Digitalisasi Arsip untuk Efisiensi Administrasi." *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(1), 23–30.