

Penerapan Records Continuum Model Dalam Digitalisasi Arsip: Transformasi Administrasi Publik Di SAMSAT Kawalayaan Bandung Tengah

Naufal Ramadhan Hakim¹, Raden Ahmad Alfin Hakim²

¹Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

²Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

Email Korespondensi: naufalramadhan1243@gmail.com¹, alfinhakim60@gmail.com²

Keywords:

Records Continuum Model
Digitalisasi arsip
Administrasi publik
Samsat
Tata kelola informasi

Abstract: Records management in public service institutions such as Samsat is still dominated by conventional, paper-based systems that fail to meet the demands of cross-institutional data integration and efficient, accountable public services. This practice leads to slow service delivery, low data accuracy, and limited access to public information. To address these issues, this study aims to analyze the application of the Records Continuum Model (RCM) in the digital archiving system as a strategy for public administration reform at Samsat Kawalayaan, Central Bandung. This research employs a descriptive qualitative approach through observation, documentation, and active involvement during a one-month internship. The analysis is based on the four dimensions of RCM: create, capture, organize, and pluralise. The findings reveal that only the creation dimension functions optimally, while the others face challenges related to digital integration and data interoperability. Recommendations include developing an integrated digital archiving system, training human resources in digital literacy, and establishing inter-agency governance policies.

Kata Kunci:

Records Continuum Model
digital archiving
public
administration
Samsat
information
governance

Abstrak: Pengelolaan arsip di lembaga pelayanan publik seperti Samsat masih didominasi oleh sistem konvensional berbasis fisik yang belum mampu memenuhi tuntutan integrasi data lintas institusi dan pelayanan publik yang cepat dan akuntabel. Praktik ini berdampak pada lambatnya alur pelayanan, rendahnya akurasi data, serta terbatasnya akses informasi publik. Untuk menjawab persoalan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan Records Continuum Model (RCM) dalam sistem digitalisasi arsip sebagai strategi reformasi administrasi publik di Samsat Kawalayaan Bandung Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, dokumentasi, dan keterlibatan langsung selama kegiatan PKL. Analisis dilakukan berdasarkan empat dimensi RCM: create, capture, organize, dan pluralise. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya dimensi penciptaan yang berjalan optimal, sementara dimensi lainnya masih menghadapi kendala integrasi digital dan interoperabilitas data. Rekomendasi mencakup pengembangan sistem arsip digital, pelatihan SDM, dan kebijakan kolaboratif antar-lembaga.

Pendahuluan

Transformasi administrasi publik merupakan keniscayaan dalam menghadapi kompleksitas birokrasi modern yang dituntut semakin adaptif terhadap perubahan, efisien dalam pelayanan, serta transparan dalam pengelolaan informasi. Di tengah era digital, peran teknologi informasi telah menjadi elemen sentral dalam mendukung reformasi birokrasi, terutama dalam aspek pengelolaan arsip dan dokumentasi administratif. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai catatan historis, melainkan juga sebagai sumber informasi strategis yang mendukung pengambilan keputusan, akuntabilitas publik, dan transparansi kelembagaan. Dalam konteks tersebut, pendekatan *Records Continuum Model* (RCM) menjadi relevan sebagai paradigma pengelolaan arsip modern yang bersifat dinamis, multidimensi, dan berkelanjutan sejak proses penciptaan hingga pemanfaatannya.

Secara konseptual, pendekatan RCM merupakan respons terhadap keterbatasan model *life cycle* arsip tradisional yang cenderung linier dan terfragmentasi. RCM memandang bahwa pengelolaan arsip tidak dapat dipisahkan dari konteks penciptaannya, penggunaannya, serta nilai sosial, administratif, dan hukum yang melekat di dalamnya secara simultan (Kwori, 2022). Dalam kerangka administrasi publik kontemporer, khususnya yang berlandaskan prinsip-prinsip *New Public Management* (NPM), digitalisasi arsip menjadi komponen kunci dalam meningkatkan efisiensi, partisipasi, dan akuntabilitas birokrasi (H. Tachjan, 2006). Oleh karena itu, penerapan RCM dalam lingkungan institusi pelayanan publik seperti Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) memiliki urgensi yang tinggi mengingat besarnya volume data dan dokumen yang dikelola, serta ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan.

Samsat sebagai entitas penyelenggara pelayanan administrasi kendaraan bermotor menjalankan fungsi vital dalam pelaksanaan kebijakan publik di tingkat daerah. Melibatkan sinergi antara Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja, Samsat memfasilitasi layanan seperti pengesahan STNK, pembayaran pajak kendaraan, serta pengelolaan arsip kendaraan. Namun, berdasarkan observasi dan keterlibatan langsung melalui kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Samsat Kawalayaan Bandung Tengah, ditemukan sejumlah permasalahan krusial. Sistem

pengelolaan arsip masih didominasi oleh metode manual dan semi-digital yang tidak terintegrasi, sehingga menimbulkan keterlambatan proses pelayanan, risiko kehilangan data, serta duplikasi informasi. Selain itu, keterbatasan literasi digital di kalangan petugas dan masyarakat, serta belum adanya prosedur baku dalam digitalisasi arsip, turut menghambat efektivitas implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi.

Berbagai studi sebelumnya telah menyoroti pentingnya digitalisasi arsip dalam menunjang reformasi birokrasi, namun umumnya berfokus pada aspek teknis dan pengembangan sistem informasi (Lie et al., 2024; Musthofa et al., 2024; Sari et al., 2022). Kajian yang secara khusus mengintegrasikan kerangka teoritik RCM dalam praktik digitalisasi arsip di unit layanan publik tingkat lokal, seperti Samsat, masih sangat terbatas. Hal ini menciptakan celah akademik yang signifikan, sekaligus memberikan ruang bagi kajian ini untuk berkontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen arsip digital secara kontekstual dan aplikatif.

Bertolak dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana prinsip-prinsip *Records Continuum Model* dapat diimplementasikan dalam proses digitalisasi arsip di lingkungan Samsat Kawalayaan Bandung Tengah. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan struktural dan teknis dalam pengelolaan arsip serta merumuskan strategi transformasi administrasi publik berbasis digital yang berorientasi pada efisiensi pelayanan, keterbukaan informasi, dan kepuasan masyarakat.

Dari tujuan tersebut, penelitian ini menjawab beberapa pertanyaan mendasar: 1) Bagaimana kondisi aktual pengelolaan arsip di Samsat Kawalayaan Bandung Tengah?; 2) Sejauh mana prinsip-prinsip *Records Continuum Model* telah atau dapat diterapkan dalam proses digitalisasi arsip?; 3) Apa saja kendala yang dihadapi dalam transformasi pengelolaan arsip di lingkungan pelayanan publik tingkat daerah?; dan 4) Strategi apa yang dapat dikembangkan untuk mewujudkan transformasi administrasi publik berbasis digital melalui penerapan RCM?

Urgensi penelitian ini terletak pada kontribusi ilmiahnya dalam tiga ranah utama. Pertama, secara teoretis, kajian ini memperluas spektrum studi pengelolaan arsip digital dengan mengintegrasikan pendekatan RCM dalam konteks administrasi publik daerah.

Kedua, secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi strategis bagi lembaga seperti Samsat dalam merancang kebijakan digitalisasi arsip yang sistematis dan berkelanjutan. Ketiga, secara sosial, upaya transformasi pelayanan publik berbasis pengelolaan arsip digital diyakini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi, serta memperkuat legitimasi institusi publik dalam era pemerintahan terbuka (*open government*) yang semakin berkembang.

Tinjauan Literatur

Terdapat Pengelolaan arsip merupakan bagian integral dalam sistem administrasi publik modern, terutama dalam menjamin prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam konteks lembaga pelayanan publik seperti Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), arsip tidak sekadar dipandang sebagai dokumentasi statis, tetapi juga sebagai entitas dinamis yang terus bergerak lintas kelembagaan seperti Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja sehingga memerlukan model pengelolaan yang adaptif terhadap dinamika birokrasi dan kebutuhan interkoneksi data.

Secara klasik, pengelolaan arsip mengacu pada *Life Cycle Model* (LCM), yang membagi siklus hidup arsip ke dalam tahapan linier: penciptaan, pemeliharaan, penggunaan, hingga pemusnahan. Model ini relevan untuk konteks arsip konvensional yang memiliki umur pakai terbatas. Namun, dalam pelayanan publik, khususnya di Samsat, di mana data kendaraan bermotor tetap memiliki nilai administratif meskipun tidak aktif, pendekatan linier tersebut menjadi tidak memadai. Arsip dalam konteks ini tetap dapat diakses kembali untuk keperluan administratif, legal, atau audit, sehingga dibutuhkan pendekatan yang lebih holistik dan simultan.

Sebagai respons terhadap keterbatasan LCM, *Records Continuum Model* (RCM) dikembangkan. Model ini diperkenalkan oleh (Upward, 2000) sebagai paradigma alternatif yang memandang arsip sebagai entitas yang diciptakan (*create*), direkam (*capture*), diorganisasi (*organize*), dan dimanfaatkan (*pluralise*) secara berkelanjutan dan lintas waktu. Dalam RCM, arsip tidak pernah sepenuhnya "selesai"; ia tetap terbuka untuk interpretasi dan penggunaan dalam berbagai konteks, baik administratif, hukum,

maupun sosial. Prinsip utama RCM yang meliputi kontinuitas, multidimensionalitas, dan interoperabilitas menjadikannya cocok digunakan dalam sistem digital modern yang membutuhkan akses real-time dan perlindungan data lintas institusi.

Dengan demikian, dalam konteks administrasi publik, RCM tidak hanya menghadirkan pendekatan teknis terhadap arsip, tetapi juga menawarkan kerangka manajerial yang mendukung tujuan strategis pemerintahan digital yakni pelayanan yang adaptif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya pengelolaan arsip digital dalam menunjang reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik. Misalnya, studi oleh Sari et al. (2022) menekankan bahwa penerapan prinsip RCM yang mencakup transaksionalitas, identitas, pembuktian, dan wujud merupakan kerangka kuat dalam pengelolaan arsip elektronik yang efektif. Temuan ini diperkuat oleh Indarta (2025) yang menunjukkan bahwa RCM sangat relevan dalam mengelola arsip personal berbasis elektronik karena mampu menyesuaikan dengan struktur organisasi yang kompleks dan kebutuhan dokumentasi plural.

Dalam praktiknya, Lonteng et al. (2024) menunjukkan keberhasilan penerapan RCM dalam kasus *Djogdja Documenten* dan *Migrated Archives*. Mereka menyoroti konsep *Shadow Continuum* yang dikemukakan oleh Karabinos, yaitu kondisi ketika arsip tetap "bergerak" secara administratif dalam sistem informasi walaupun akses fisiknya terbatas. Studi ini menunjukkan bahwa arsip dapat tetap aktif secara hukum dan administratif, meskipun statusnya tidak aktif secara fisik. Hal ini sangat relevan dengan konteks Samsat, di mana arsip kendaraan bermotor berpindah antar-lembaga namun tetap memerlukan validitas administratif dan legal yang utuh.

Selain itu, Padoni et al. (2024) melakukan studi komparatif antara LCM dan RCM dalam pengelolaan koleksi digital di Meertens Institute, Belanda. Temuan mereka menunjukkan bahwa RCM lebih kompatibel dalam menangani arsip campuran (analog dan digital), serta lebih unggul dalam mempertahankan nilai informasi dalam jangka panjang. Dengan demikian, RCM dinilai lebih sesuai diterapkan pada institusi modern yang memiliki rekod dinamis dan memerlukan interoperabilitas tinggi termasuk instansi publik seperti Samsat.

Namun demikian, terdapat celah penelitian (*research gap*) yang belum banyak dieksplorasi secara mendalam. Mayoritas studi terdahulu lebih berfokus pada aspek teknis atau konseptual dari RCM, baik dalam konteks lembaga arsip nasional maupun organisasi berbasis koleksi. Belum banyak kajian yang secara eksplisit menganalisis penerapan RCM dalam *unit layanan publik tingkat daerah*, khususnya yang bersifat operasional seperti Samsat. Selain itu, integrasi RCM dengan praktik digitalisasi arsip dalam konteks pelayanan publik di Indonesia juga masih minim diteliti.

Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menawarkan pendekatan empiris berbasis pengalaman Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Samsat Kawalayaan Bandung Tengah. Kajian ini tidak hanya menelusuri bagaimana prinsip RCM dapat diterapkan secara praktis dalam digitalisasi arsip, tetapi juga mengkaji hambatan serta potensi transformasi administrasi publik berbasis arsip digital yang lebih responsif dan terstruktur. Inilah yang menjadi kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini—yakni mengaitkan teori RCM secara langsung dengan praktik pelayanan publik lokal dalam konteks digitalisasi arsip kendaraan bermotor.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam praktik pengelolaan arsip di Samsat Kawalayaan Bandung Tengah dalam konteks penerapan *Records Continuum Model* (RCM). Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk memahami fenomena sosial dan administratif secara holistik, khususnya dalam konteks pelayanan publik yang kompleks dan dinamis (Kaifeng Yang, 2008). Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan dalam rangka kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), yang memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung proses dan dinamika pengarsipan di lingkungan kerja Samsat.

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap alur pengarsipan dan aktivitas pelayanan di berbagai unit kerja, terutama di bagian Front Office, Pemandu Lapangan, dan Kearsipan. Peneliti terlibat secara aktif dalam proses tersebut sebagai peserta PKL, sehingga pengumpulan data dilakukan dalam situasi yang alami dan kontekstual. Selain

itu, data juga dikumpulkan melalui studi dokumentasi terhadap kebijakan, prosedur, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan sistem pengelolaan arsip dan mekanisme pelayanan administrasi kendaraan bermotor di Samsat Kawaluyaan.

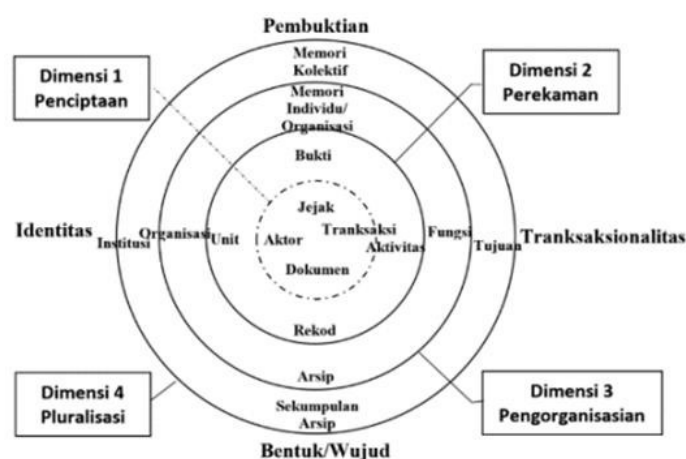
Model penelitian yang digunakan bersifat studi kasus dengan fokus utama pada kondisi khusus dan karakteristik institusi Samsat sebagai entitas layanan publik yang berperan penting dalam pengelolaan informasi administrasi kendaraan. Teori *Records Continuum Model* digunakan sebagai kerangka konseptual untuk menganalisis dan mengevaluasi praktik pengelolaan arsip di Samsat, terutama dalam empat dimensi utama yaitu penciptaan (*create*), perekaman (*capture*), pengorganisasian (*organize*), dan pluralisasi (*pluralise*). Masing-masing dimensi tersebut dijadikan indikator dalam menilai efektivitas, konsistensi, dan keberlanjutan proses pengarsipan digital yang berlangsung (Upward, 2000).

Variabel dalam penelitian ini adalah pengelolaan arsip berbasis *Records Continuum Model*, yang secara operasional mencakup aktivitas penciptaan dokumen administrasi kendaraan, proses perekaman data ke dalam sistem digital, metode pengorganisasian arsip secara fisik dan elektronik, serta sejauh mana arsip dapat digunakan kembali dalam konteks pelayanan publik yang terintegrasi antar-lembaga (Gustavsson et al., 2023). Penekanan pada keempat dimensi tersebut memungkinkan analisis yang komprehensif terhadap praktik pengarsipan yang ada, serta identifikasi hambatan maupun potensi pengembangannya.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, dimulai dengan proses reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan berdasarkan indikator dalam model RCM. Selanjutnya data disajikan secara tematik berdasarkan temuan-temuan lapangan, kemudian ditafsirkan untuk menarik kesimpulan mengenai efektivitas sistem pengarsipan yang diterapkan di Samsat. Analisis ini juga digunakan untuk merumuskan rekomendasi strategis dalam rangka optimalisasi pengelolaan arsip berbasis digital guna mendukung transformasi administrasi publik yang efisien, transparan, dan berkelanjutan. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam bidang manajemen arsip dan reformasi pelayanan publik.

Hasil Penelitian

Temuan dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Samsat Kawalayaan Bandung Tengah mengungkap bahwa pengelolaan arsip kendaraan bermotor, khususnya kendaraan roda dua, masih dilaksanakan secara konvensional dan belum terintegrasi secara optimal ke dalam sistem digital. Proses pencatatan dan penyimpanan arsip yang mencakup dokumen penting seperti STNK, BPKB, KTP, faktur, hingga surat keterangan, seluruhnya masih bergantung pada metode manual berbasis fisik. Padahal, dalam konteks tata kelola administrasi publik modern, pendekatan semacam ini tidak hanya memperlambat alur pelayanan, tetapi juga meningkatkan risiko kehilangan informasi, keterbatasan akses, serta menurunkan efisiensi kerja antarlembaga (Engkus & Sakti, 2021).



Gambar 1. Model *Records Continuum* oleh Upward

Sumber: Bhara Nurpasma Miawani & Ike Iswary (2023)

Dalam perspektif teori *Records Continuum Model* (RCM) yang dikembangkan oleh Upward (2000) dalam (McKemmish et al., 2010), pengelolaan arsip yang efektif tidak boleh dipandang sebagai proses linier semata sebagaimana dalam model tradisional *Life Cycle*, melainkan sebagai suatu sistem dinamis yang bersifat multidimensi dan simultan. RCM menawarkan empat dimensi penting: penciptaan (*create*), perekaman (*capture*), pengorganisasian (*organize*), dan pluralisasi (*pluralise*), yang masing-masing harus diintegrasikan ke dalam sistem pengarsipan sejak awal. Dalam konteks Samsat

Kawalayaan, dimensi penciptaan arsip terlihat berjalan cukup terstruktur, sejalan dengan prosedur birokrasi yang telah mapan. Namun demikian, dimensi berikutnya terutama *capture* dan *organize* masih menunjukkan kelemahan mendasar.

Dimensi *capture*, yang seharusnya menjamin bahwa informasi terdokumentasi secara akurat dan siap digunakan dalam sistem elektronik, belum diterapkan secara maksimal (Lemos, 2012). Proses perekaman data arsip di Samsat belum mengadopsi sistem manajemen arsip elektronik (*e-records management system*) yang memadai (McKemmish et al., 2010). Dokumen yang telah tercipta tidak segera ditransformasikan dalam format digital yang sesuai standar metadata arsip digital, seperti ISO 15489, sehingga akses, distribusi, dan perlindungan datanya menjadi terbatas (Gunsteren et al., 2013). Hal ini berimplikasi serius pada kinerja pelayanan publik, karena sistem pencarian dan penelusuran arsip membutuhkan waktu yang lama dan rentan terhadap kesalahan administrasi (Engkus, 2017).

Selanjutnya, dalam dimensi *organize*, pengelompokan dan penyimpanan arsip di Samsat masih menggunakan klasifikasi berdasarkan seri wilayah kendaraan yang ditetapkan oleh POLDA. Meskipun pendekatan ini menunjukkan adanya sistematika, namun absennya integrasi digital membuat proses pengorganisasian tersebut tidak mendukung prinsip interoperabilitas data antarlembaga (Tartof et al., 2015). Dalam praktiknya, hal ini menghambat aliran informasi antar-unit, baik internal (antarbidang dalam Samsat) maupun eksternal (kepolisian, Jasa Raharja, dan Dispenda), karena tidak ada sistem penghubung data yang dapat diakses secara kolaboratif.

Kelemahan paling mencolok terlihat pada dimensi *pluralise*, yang dalam RCM merupakan indikator keterhubungan arsip dengan berbagai konteks penggunaan secara simultan dan lintas kelembagaan (Sari, 2022). Pluralisasi menuntut adanya keterbukaan data, sistem interoperabilitas, dan kemampuan arsip untuk dimobilisasi secara lintas kontekstual suatu aspek yang sangat dibutuhkan dalam pengelolaan data kendaraan bermotor. Namun dalam kasus Samsat Kawalayaan, arsip kendaraan yang tersimpan tidak dapat dengan mudah diakses oleh lembaga eksternal lainnya karena tidak adanya platform digital bersama. Hal ini bertentangan dengan urgensi integrasi data dalam pelayanan publik digital sebagaimana disampaikan oleh (McKemmish et al., 2010)

melalui konsep *shadow continuum*, di mana arsip tetap dapat "bergerak" dalam sistem meskipun fisiknya tersebar, asalkan rekam jejaknya tetap terlacak secara sistemik.

Selain kendala struktural pada sistem pengarsipan, permasalahan dalam pelayanan publik juga tampak jelas, khususnya dalam bentuk panjangnya antrean masyarakat dan tingginya frekuensi kesalahan administrasi akibat kurangnya pemahaman terhadap prosedur layanan (Muhammad, 2023). Fenomena ini mencerminkan ketidakefisienan sistem birokrasi yang masih berbasis analog dan minim sosialisasi. Dalam teori *New Public Management*, efisiensi pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan organisasi untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, transparan, dan akuntabel hal yang tidak dapat dicapai tanpa dukungan infrastruktur digital yang kuat (Soselissa & Puturuhu, 2021).

Sebagai konsekuensinya, digitalisasi arsip harus dipahami tidak sekadar sebagai proses alih media, melainkan sebagai strategi transformasi sistemik dalam reformasi tata kelola administrasi publik. Digitalisasi harus melibatkan rekonstruksi alur kerja, pembakuan metadata, perlindungan keamanan informasi, serta pelibatan lintas sektor dalam interoperabilitas data. Rekomendasi yang dapat diajukan meliputi pengembangan sistem pengarsipan elektronik berbasis prinsip RCM, pelatihan petugas arsip terhadap literasi digital, penerapan sistem antrian berbasis aplikasi, serta penyusunan kebijakan publik berbasis keterbukaan informasi. Dengan demikian, temuan dari kegiatan PKL ini memperlihatkan adanya gap signifikan antara praktik pengelolaan arsip yang ada dengan prinsip-prinsip dalam *Records Continuum Model*. Untuk itu, penerapan RCM di lingkungan Samsat Kawalayaan bukan hanya relevan, melainkan mendesak untuk meningkatkan kapasitas institusional dalam menghadapi tuntutan digitalisasi administrasi publik yang berkelanjutan. Transformasi ini menjadi keharusan, tidak hanya untuk efisiensi layanan, tetapi juga sebagai bagian dari pembangunan sistem birokrasi modern yang berbasis data, kolaboratif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Diskusi

Hasil penelitian ini secara jelas menunjukkan bahwa praktik pengelolaan arsip di Samsat Kawalayaan Bandung Tengah masih berada dalam paradigma konvensional yang

belum terintegrasi secara menyeluruh dengan sistem digital. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara praktik aktual dan kerangka teoritis dari *Records Continuum Model* (RCM) yang dikembangkan oleh Upward (Upward, 2000). Model ini menekankan pentingnya pengelolaan arsip secara simultan dan multidimensional meliputi tahap penciptaan (*create*), perekaman (*capture*), pengorganisasian (*organize*), dan pluralisasi (*pluralise*) sebagai upaya membangun sistem informasi publik yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna (McKemmish et al., 2010).

Ditemukannya dominasi sistem manual dalam pencatatan dan penyimpanan dokumen kendaraan bermotor menegaskan bahwa dimensi *capture* dan *organize* dalam RCM belum diimplementasikan secara optimal. Padahal, studi sebelumnya menekankan bahwa transformasi digital bukan sekadar perubahan teknologi, melainkan perubahan paradigma kerja birokrasi (Gunsteren et al., 2013). Minimnya penggunaan sistem manajemen arsip elektronik menyebabkan terbatasnya aksesibilitas data, lambatnya proses layanan, serta meningkatnya potensi kesalahan administrasi. Hal ini memperkuat temuan Darusman & Dimisqiyani (2024) yang menyatakan bahwa kelemahan sistem pengarsipan manual berdampak langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

Lebih lanjut, ketidakterhubungan arsip lintas kelembagaan—sebagaimana terlihat dalam lemahnya dimensi *pluralise*—berimplikasi pada rendahnya interoperabilitas data antara Samsat, kepolisian, Dispenda, dan pihak eksternal lainnya. Padahal, menurut McKemmish et al. (2010), pluralisasi arsip memungkinkan mobilitas informasi secara lintas waktu, tempat, dan pengguna selama rekam jejaknya dapat ditelusuri melalui sistem digital (*shadow continuum*). Dalam konteks pelayanan publik modern, ketiadaan sistem penghubung lintas lembaga ini menjadi hambatan utama dalam mewujudkan birokrasi yang kolaboratif dan transparan.

Hasil temuan ini juga mengonfirmasi kritik dalam pendekatan *New Public Management* (NPM), yang menggarisbawahi pentingnya efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Soselissa & Puturuhu, 2021). Panjangnya antrean dan kesalahan prosedural yang ditemukan dalam studi lapangan menunjukkan bahwa birokrasi analog tidak mampu merespons kebutuhan masyarakat secara efektif. Oleh

karena itu, penerapan digitalisasi arsip perlu dimaknai sebagai strategi reformasi sistemik, bukan sekadar proses alih media, melainkan juga rekonstruksi alur kerja, standarisasi metadata, dan penguatan literasi digital aparatur.

Keterbatasan dari penelitian ini terletak pada ruang lingkup studi yang hanya berfokus pada satu unit kerja, yaitu Samsat Kawalayaan Bandung Tengah, sehingga generalisasi hasil temuan ke unit pelayanan lain memerlukan studi lanjutan dengan pendekatan komparatif. Selain itu, keterbatasan akses terhadap dokumen internal dan sistem informasi digital yang dimiliki lembaga menjadi tantangan tersendiri dalam memperoleh data secara menyeluruh.

Sebagai tindak lanjut, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi model penerapan *Records Continuum* secara holistik di berbagai jenis layanan publik, serta mengkaji kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi informasi dalam mendukung integrasi sistem digital secara menyeluruh. Penelitian kuantitatif dengan pendekatan evaluasi sistem informasi juga dapat digunakan untuk mengukur efektivitas penerapan e-archives dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara obyektif.

Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa pengelolaan arsip di Samsat Kawalayaan Bandung Tengah masih belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip *Records Continuum Model* (RCM). Meskipun proses penciptaan arsip telah berjalan secara sistematis, namun dimensi perekaman, pengorganisasian, dan pluralisasi belum terlaksana secara optimal. Pengelolaan arsip masih dominan menggunakan sistem manual yang berdampak pada rendahnya efisiensi, keterbatasan akses informasi, dan minimnya integrasi antar-lembaga.

Minimnya digitalisasi arsip menyebabkan pelayanan administrasi kendaraan, seperti mutasi, duplikat STNK, dan peminjaman dokumen, menjadi lambat dan rentan terhadap kesalahan. Selain itu, belum adanya interoperabilitas data antara Samsat dengan instansi terkait seperti POLDA atau Dispenda menghambat fungsi pluralisasi

arsip sebagaimana dimaksud dalam RCM. Hal ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik dan menurunkan kepuasan masyarakat.

Dari sisi kelembagaan, belum tersedia sistem manajemen arsip elektronik (e-records management) yang dapat merekam alur informasi secara real-time dan melacak penggunaan dokumen dalam konteks yang lebih luas. Transformasi digital dalam pengelolaan arsip di lingkungan Samsat masih bersifat parsial dan belum disertai strategi kelembagaan yang konsisten.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada lingkup observasi yang hanya mencakup satu lokasi pelayanan, yaitu Samsat Kawalayaan Bandung Tengah, sehingga generalisasi hasil penelitian perlu dilakukan secara hati-hati. Selain itu, keterbatasan waktu pelaksanaan PKL membatasi kedalaman investigasi terhadap aspek teknis sistem informasi dan keterlibatan lintas instansi. Meskipun demikian, temuan ini memberikan kontribusi penting dalam memperlihatkan urgensi reformasi sistem pengelolaan arsip publik berbasis digital. Penerapan *Records Continuum Model* dapat menjadi pendekatan strategis untuk mendorong integrasi data, memperkuat keamanan informasi, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik di sektor administrasi kendaraan bermotor.

Daftar Pustaka

- Bhara Nurpasma Miawani, & Ike Iswary, L. (2023). Pemetaan Bibliometrik Dengan Vosviewer Terhadap Perkembangan Hasil Penelitian Record Continuum Model Pada Pelestarian Memori Kolektif. *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 15(2), 180–193. <https://doi.org/10.37108/shaut.v15i2.1162>
- Darusman, C. D., & Dimisqiyani, E. (2024). Rancang Bangun Sistem Digitalisasi Pengarsipan (E-SIP) Berbasis Website. In *IKRA-ITH Informatika: Jurnal ...* journals.upi-yai.ac.id. <http://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/4358/3348>
- Engkus. (2017). The Influence of Organizational Behavior on Work Ethics Employees in Bandung Regency Government. *International Academy of Science Engineering and Technology*, 6(5), 39–45. www.iaset.as
- Engkus, E., & Sakti, F. T. (2021). Implementation of the "Bandung Masagi" policy in the municipality of Bandung Indonesia. *International Journal of Social Science ...* <https://etheses.uinsgd.ac.id/49485/>
- Gunsteren, W. F. van, Weiner, P. K., & Wilkinson, A. J. (2013). *Computer simulation of biomolecular systems: theoretical and experimental applications*. books.google.com.

- <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=DwzoCAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=records+continuum+model&ots=ggooXENumH&sig=B81Xoys-IFFJs2vAnuCkIly9a3Y>
- Gustavsson, A., Norton, N., Fast, T., Frölich, L., & ... (2023). Global estimates on the number of persons across the Alzheimer's disease continuum. *Alzheimer's & ...* <https://doi.org/10.1002/alz.12694>
- H. Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. In *Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIP) Bandung* (Vol. 1, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Kaifeng Yang, G. J. M. (2008). Handbook of Research Methods in Public Administration. In *CRC Press is an imprint of the Taylor & Francis Group, an informa business* (Vol. 11, Issue 1). <http://www.taylorandfrancis.com>. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Kwori, M. W. (2022). Effects of decentralization on ethnic conflict resolution in South Sudan: A case study of Juba county. *Social Sciences & Humanities Open*, 6(1), 100369. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2022.100369>
- Lemos, M. J. S. De. (2012). *Turbulence in porous media: modeling and applications*. books.google.com. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=saBcbv-RN0sC&oi=fnd&pg=PP2&dq=records+continuum+model&ots=aBXwCAPK25&sig=K6KA8ZLYZSRIGFJsEUgusm9dMX0>
- Lie, S., Sitinjak, P. P., & Rahmawati, N. (2024). Analisis Efisiensi Kearsipan Studi Kasus PT Indofood Sumber Makmur Bogasari Flour Mills, Tbk. *Jurnal Lemondial* <https://e-journal.lemondial.ac.id/index.php/smc/article/view/49>
- McKemmish, S., Upward, F. H., & ... (2010). Records continuum model. *Encyclopedia of Library* <https://api.taylorfrancis.com/content/chapters/edit/download?identifierName=doi&identifierValue=10.1081/E-ELIS3-120043719&type=chapterpdf>
- MUHAMMAD, A. (2023). *PENGELOLAAN ARSIP DI DINAS SOSIAL KOTABANDAR LAMPUNG*. digilib.unila.ac.id. <http://digilib.unila.ac.id/74844/>
- Musthofa, M. D., Baharun, H., & ... (2024). Melibatkan Stakeholder: Strategi Kunci untuk Meningkatkan Loyalitas Merek Madrasah. *Jurnal Ilmiah Pendidik* <https://ejournal.papanda.org/index.php/jipi/article/view/1056>
- Sari, I. N. (2022). Arsip Personal dan Teknologi Informasi. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 15(1), 42. <https://doi.org/10.22146/khazanah.71169>
- Sari, I. N., Susanti, T., Rakhmawati, R., & ... (2022). Arsip Personal Berbasis Digital: Upaya Meningkatkan Kepedulian dalam Mengelola Arsip Warga Punukan, Kulon Progo. *Khazanah: Jurnal* <https://journal.ugm.ac.id/khazanah/article/view/71169>
- Soselissa, H. C., & Puturu, D. (2021). Penerapan Prinsip New Publik Service dalam

- Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. ... *Publik Dan Bisnis*. <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/article/view/39>
- Tartof, S. Y., Rieg, G. K., Wei, R., Tseng, H. F., & ... (2015). A comprehensive assessment across the healthcare continuum: risk of hospital-associated *Clostridium difficile* infection due to outpatient and inpatient antibiotic *Infection Control & ...*. <https://www.cambridge.org/core/journals/infection-control-and-hospital-epidemiology/article/comprehensive-assessment-across-the-healthcare-continuum-risk-of-hospital-associated-clostridium-difficile-infection-due-to-outpatient-and-inpatient-antibiotic-expo>
- Upward, F. (2000). Modelling the continuum as paradigm shift in recordkeeping and archiving processes, and beyond Ö a personal reflection. *Records Management Journal*, 10(3), 115–139. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007259>