

Implementation of Digital Service In Archival Consulting Activites At PT Putraduta Buanasentosa

Implementasi Layanan Digital dalam Kegiatan Konsultasi Kearsipan di PT Putraduta Buanasentosa

Puspita Dwi Rahayu^{1*}; Andi Kasman¹; Zhahirah Indrawati Zainuddi¹

¹Universitas Padjadjaran

*Corresponding author. Email: puspita22003@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

The implementation of digital services in archival consulting activities represents part of the transformation of archival services aimed at improving efficiency, accessibility, and the quality of interaction between service providers and users. This study aims to analyze the implementation of digital-based archival consulting services at PT Putraduta Buanasentosa and to identify factors that hinder their effectiveness within the context of modern archival management. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through field observations, in-depth interviews with key informants, and a literature review as supporting analytical sources. The analytical framework is based on Stewart's (1985) archival consulting transaction theory, which consists of four stages: evaluation, planning, development, and project rescue. This framework is used to examine the implementation process of digital archival consulting services. The findings indicate that digital archival consulting services have been implemented through the use of electronic mail and online forms as the primary communication media between users and service providers. However, the implementation has not been supported by an integrated and automated digital system, resulting in continued reliance on account officers as intermediaries in the consultation process. This condition leads to low service interactivity, delayed responses, suboptimal documentation, and retrieval of consultation outcomes in practice.

Keywords : *digital services archival consultation, digital archive*

ABSTRAK

Penerapan layanan digital dalam kegiatan konsultasi kearsipan merupakan bagian dari upaya transformasi layanan arsip untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas interaksi antara penyedia jasa dan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan layanan konsultasi kearsipan berbasis digital di PT Putraduta Buanasentosa serta mengidentifikasi hambatan yang memengaruhi efektivitas penerapannya dalam konteks pengelolaan arsip modern. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara dengan informan kunci, serta studi pustaka sebagai sumber pendukung analisis. Kerangka analisis penelitian merujuk pada teori transaksi konsultasi arsip Stewart (1985) yang meliputi tahapan evaluasi, perencanaan, pengembangan, dan penyelamatan proyek sebagai dasar pemetaan proses layanan konsultasi kearsipan berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan konsultasi kearsipan digital telah diterapkan melalui pemanfaatan surat elektronik dan formulir daring sebagai media utama komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan. Namun, implementasinya belum didukung oleh sistem digital yang terintegrasi dan otomatis, sehingga proses konsultasi masih bergantung pada peran account officer sebagai perantara utama. Kondisi ini

berdampak pada rendahnya interaktivitas layanan, keterlambatan respons, serta belum optimalnya pendokumentasian dan penelusuran hasil konsultasi. Selain itu, ketiadaan standar operasional prosedur khusus layanan digital menjadi faktor penghambat dalam menjamin konsistensi dan kualitas layanan. Penelitian ini berkontribusi dalam mengungkap kesenjangan antara konsep layanan konsultasi kearsipan berbasis digital dan praktik implementasinya, serta merekomendasikan pengembangan sistem layanan yang lebih terintegrasi, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Kata Kunci : layanan digital, konsultasi kearsipan, arsip digital



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Arsip digital adalah data (arsip) yang dapat disimpan dan ditransmisikan dalam bentuk terputus-putus, atau dalam bentuk kode-kode biner yang dapat dibuka, dibuat atau dihapus dengan alat komputasi yang dapat membaca atau mengolah data dalam bentuk biner, sehingga arsip dapat dipergunakan atau dimanfaatkan (Fardiansyah et al., 2023). Keberadaan arsip digital ini kemudian memerlukan sistem pengelolaan yang efektif melalui layanan arsip yang profesional.

Layanan dapat dipahami sebagai suatu bentuk aktivitas yang diberikan oleh penyedia kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Seperti halnya yang disampaikan oleh Lukman (2000:8) (Trisantosa et al., 2022) mendefinisikan pelayanan sebagai “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Dalam konteks kearsipan modern, konsep pelayanan ini mengalami transformasi seiring dengan perkembangan teknologi informasi, di mana interaksi antara pengelola arsip dengan pengguna tidak lagi terbatas pada tatap muka secara fisik, melainkan dapat dilakukan melalui platform digital.(S. et al., 2023)

PT Putraduta Buanasentosa pada salah satu tahapan konsultasi kearsipan berbasis digital – nya yaitu pengembangan (development) menggunakan platform digital berupa surat elektronik (e-mail) yang sudah dilengkapi dengan fitur pengisian formulir daring. Namun dalam praktiknya, penggunaan platform e-mail sebagai medium layanan arsip digital menimbulkan beberapa permasalahan signifikan. Pertama, sistem e-mail tidak dirancang secara khusus untuk pengelolaan arsip sehingga rentan terhadap kesalahan pengarsipan, kehilangan data, dan kesulitan dalam penelusuran arsip. Kedua, proses verifikasi dan validasi dokumen yang dikirim melalui e-mail memerlukan waktu yang relatif lama karena harus dilakukan secara manual oleh pengelola arsip. Ketiga, tidak adanya sistem tracking yang terintegrasi menyebabkan kesulitan dalam memantau status pengajuan dan penyelesaian layanan kearsipan. Keempat, tingkat keamanan data arsip yang dikirim melalui e-mail masih dipertanyakan karena tidak memiliki enkripsi khusus dan sistem otorisasi berlapis seperti yang seharusnya dimiliki oleh sistem manajemen arsip digital yang ideal. Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi dan pengembangan sistem layanan arsip digital yang lebih komprehensif, terintegrasi, dan sesuai dengan standar pengelolaan arsip elektronik yang baik.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penelitian ini difokuskan pada proses layanan konsultasi kearsipan dengan pemanfaatan teknologi digital yang bertujuan untuk menghasilkan rekomendasi praktis sebagai dasar perbaikan dan pengembangan sistem layanan konsultasi kearsipan di lingkungan organisasi. Kajian penelitian ini menggunakan teori transaksi dalam konsultasi arsip menurut (Stewart, 1985) yang meliputi empat tahapan, yaitu evaluasi (*evaluation*), perencanaan (*planning*), pengembangan (*development*), dan penyelamatan proyek (*project rescue*). Teori ini dipilih karena memberikan kerangka kerja yang sistematis dan komprehensif untuk memahami setiap tahapan dalam proses konsultasi kearsipan berbasis digital, menganalisis hambatan yang terjadi pada setiap tahapan, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang muncul dalam implementasi layanan konsultasi kearsipan. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu kearsipan khususnya terkait digitalisasi layanan konsultasi, sekaligus memberikan manfaat praktis bagi PT Putraduta Buanasentosa.

Metode

Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata penulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik (Bogdan dan Taylor, 1982 dalam (Dr. H. Zuchri Abdussamad S Dr. Patta Rapanna, 2021). Deskripsi kualitatif adalah metode yang bertujuan untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai realitas sosial dan berbagai fenomena yang terjadi pada Masyarakat yang menjadi subjek penelitian sehingga secara rinci tergambaran ciri, ketrakter, sifat, dan model dari fenomena yang diteliti tersebut (Sanjaya, 2015 dalam (Sari et al., 2024). Melalui metode penelitian kualitatif deskriptif penulis berupaya untuk menguraikan kondisi nyata yang terjadi di lapangan dengan fokus pada kegiatan konsultasi kearsipan berbasis digital, termasuk hambatan yang muncul selama pelaksanaannya serta evaluasi terhadap permasalahan dalam pelaksanaan kegiatan konsultasi kearsipan berbasis digital. Tahap – tahap penelitian ini melibatkan adanya prosedur dan pertanyaan, pengumpulan data serta analisis data yang bersifat induktif.

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap pelaksanaan layanan konsultasi kearsipan berbasis digital melalui keterlibatan langsung dengan subjek penelitian dan konteks organisasi tempat layanan tersebut berlangsung. Pengumpulan data dilakukan secara alamiah tanpa manipulasi variabel, sehingga temuan yang dihasilkan merefleksikan kondisi empiris dan autentik di lapangan, termasuk dinamika proses layanan, pola komunikasi, serta respons para pihak terhadap pemanfaatan teknologi digital. Teknik pengambilan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2016). Informan penelitian terdiri atas Manajer Electronic Archive dan Manajer Marketing, yang dipilih dengan dua pertimbangan utama, yaitu keterlibatan langsung dalam pengelolaan sistem layanan konsultasi kearsipan berbasis digital serta peran strategis dalam pengambilan keputusan dan interaksi dengan pengguna layanan. Kedua informan tersebut dinilai memiliki pemahaman yang mendalam mengenai aspek teknis, operasional, dan pelayanan, sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dan komprehensif terkait efektivitas, kendala, serta potensi pengembangan layanan konsultasi kearsipan digital.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan induktif melalui tahapan reduksi data, pengelompokan data ke dalam kategori berdasarkan kesamaan makna, serta penarikan tema-tema utama yang merepresentasikan pola temuan penelitian. Hasil analisis kemudian disajikan melalui pendekatan visual, yang diwujudkan dalam bentuk dokumentasi penerapan layanan konsultasi kearsipan berbasis digital, meliputi tangkapan layar antarmuka sistem, alur proses layanan, serta ilustrasi tahapan konsultasi digital. Penyajian data secara visual bertujuan memberikan representasi konkret mengenai pelaksanaan layanan, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami temuan empiris penelitian yang dilaksanakan selama empat bulan, yaitu Februari 2025 - Juni 2025, dengan lokasi penelitian di PT Putraduta Buanasentosa (Indoarsip). Metode ini selaras dengan konsep yang dikemukakan oleh (Miles et al., 2014), yang menekankan bahwa visualisasi data berperan penting dalam mengorganisasikan informasi secara sistematis, memfasilitasi proses analisis, serta mendukung penarikan kesimpulan yang valid dan komprehensif.

Hasil dan Pembahasan

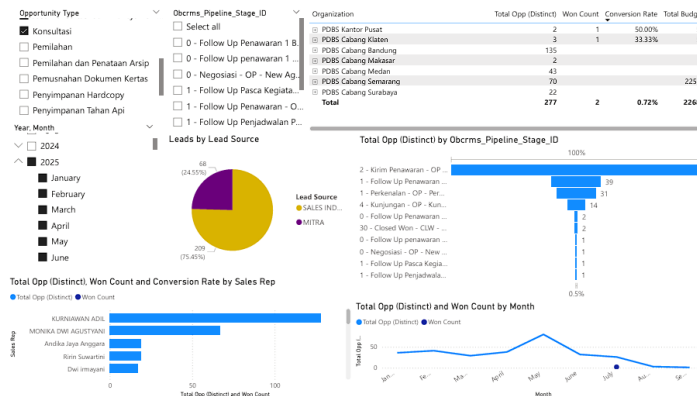
Pelaksanaan konsultasi kearsipan berbasis teknologi digital

Menurut (Williams et al., 2008), layanan digital ialah layanan yang dikombinasikan melalui transaksi digital yang meliputi informasi, perangkat lunak melalui internet. Layanan digital merupakan kesatuan dari teknologi digital dan sumber daya fisik yang disajikan berdasarkan inovasi layanan di era digital (Miles et al., 2014). Pelaksanaan layanan konsultasi kearsipan berbasis digital di PT Putraduta Buanasentosa merupakan upaya strategis dalam mendorong semangat inovasi yang secara berkelanjutan dipertahankan oleh perusahaan. Menurut (Stewart, 1985) dalam artikelnya yang berjudul “Transactions in Archival Consulting” menjelaskan bahwa :

1. Evaluasi (Evaluation)

Tahap evaluasi menjadi tahap awal dalam pelaksanaan layanan konsultasi kearsipan berbasis digital, yang berfungsi untuk mengidentifikasi proses konsultasi kearsipan yang telah dilakukan sebagai dasar penilaian awal terhadap efektivitas penerapan layanan. Pada tahap ini, evaluasi difokuskan pada penelaahan mekanisme layanan yang berjalan, jenis kebutuhan pengguna yang dilayani, serta pola permintaan konsultasi yang masuk, sehingga dapat diketahui sejauh mana layanan digital telah

dimanfaatkan dan area mana yang masih memerlukan penguatan dalam mendukung proses konsultasi kearsipan secara optimal. Proses evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya responsif terhadap kebutuhan pengguna, tetapi juga memenuhi standar profesional dalam konsultasi kearsipan sebagaimana ditekankan oleh Stewart (1985) bahwa evaluasi harus menjadi landasan strategis dalam merancang intervensi yang tepat dan terukur. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan salah satu informan, didapatkan data bahwa proses konsultasi kearsipan yang ada di PT Putraduta Buanasentosa, terdapat dua proses alur konsultasi yang diutamakan yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. Grafik Rekap Konsultasi Kearsipan

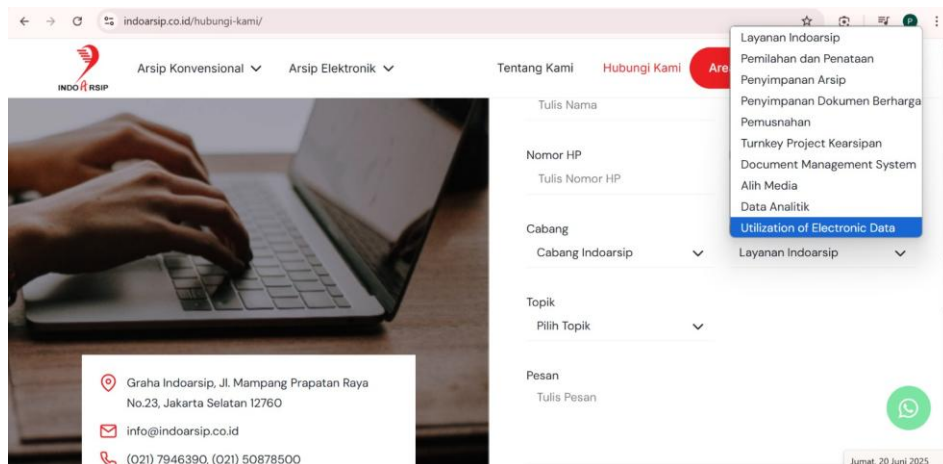
Sumber : Indoarsip, 2025

Berdasarkan pada data grafik tersebut, banyaknya permintaan konsultasi kearsipan masih terpusat pada sales atau account officer, hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan konsultasi kearsipan berbasis digital belum berjalan secara optimal sebagai kanal layanan mandiri, dan peran Account Officer masih mendominasi alur konsultasi. Dalam rentang waktu selama 6 bulan, terdapat terdapat 277 pelanggan yang melakukan konsultasi kearsipan kepada Indoarsip. Hal ini menunjukkan bahwa dalam volume permintaan layanan konsultasi cukup tinggi dengan rata-rata 46 pelanggan per bulan, sistem digital yang ada belum mampu mengakomodasi kebutuhan tersebut secara efisien. Ketergantungan yang berkelanjutan terhadap account officer sebagai mediator utama dalam proses konsultasi mencerminkan adanya kesenjangan antara ekspektasi layanan berbasis digital yang seharusnya otomatis, cepat, dan mudah diakses, dengan realitas penerapan yang masih memerlukan keterlibatan intensif sumber daya manusia dalam pengelolaan dan fasilitasi layanan.

Kendala yang ditemukan pada tahap ini meliputi proses layanan konsultasi kearsipan yang masih bertumpu pada sales atau account officer menyebabkan alur konsultasi berjalan lebih panjang dan kurang efisien, sehingga berpotensi memperlambat waktu respons serta menurunkan kualitas pengalaman pengguna. Ketergantungan pada sales atau account officer menciptakan hambatan struktural dalam sistem layanan, di mana kapasitas dan kecepatan layanan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia, bukan oleh kemampuan sistem digital itu sendiri.

2. Perencanaan dan Pengembangan (Planning and Development)

Tahap perencanaan dan pengembangan merupakan tahapan krusial dalam siklus konsultasi kearsipan berbasis digital yang berfungsi sebagai jembatan antara identifikasi kebutuhan pada tahap evaluasi dengan implementasi solusi yang konkret dan terukur. Menurut Stewart (1985), tahap perencanaan bertujuan untuk merancang strategi intervensi yang sistematis berdasarkan temuan evaluasi, sementara tahap pengembangan berfokus pada pelaksanaan rancangan tersebut menjadi solusi aktual yang dapat dioperasionalkan. Berdasarkan temuan di lapangan menunjukkan bahwa perencanaan layanan konsultasi kearsipan berbasis digital di Indoarsip telah diwujudkan melalui penyediaan formulir daring sebagai sarana identifikasi kebutuhan pengguna. Namun dalam hal ini penyediaan formulir daring belum berjalan secara optimal dikarenakan berdasarkan pada grafik sebelumnya bahwa permintaan konsultasi cenderung berpusat kepada sales atau account officer. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan menyebutkan bahwa adanya alur proses konsultasi tersebut membuat pelanggan menunggu dikarenakan kesibukan dan ketersediaan sales sehingga berpotensi pelanggan dapat beralih kepada vendor lain. Berikut merupakan sajian dokumentasi proses pengisian formulir daring sebagai tahapan awal dalam layanan konsultasi kearsipan berbasis digital :



Gambar 2. Tampilan Layanan Konsultasi

Sumber : Website Indoarsip, 2025

Berdasarkan gambar yang disajikan, mekanisme layanan konsultasi kearsipan berbasis digital diawali dengan pengisian formulir daring sebagai sarana identifikasi kebutuhan pengguna. Formulir daring tersebut disampaikan melalui surat elektronik (e-mail) dan dikelola oleh unit customer care sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam menerima serta melakukan pemeriksaan awal terhadap permohonan layanan. Setelah formulir diterima dan diverifikasi secara administratif, data permintaan konsultasi selanjutnya diteruskan kepada sales atau account officer untuk ditindaklanjuti. Namun, dalam praktiknya, terdapat jeda waktu yang relatif panjang pada tahap tindak lanjut oleh sales, yang dipengaruhi oleh tingkat kesibukan dan ketersediaan personel. Kondisi ini berimplikasi pada keterlambatan respons kepada pelanggan dan menunjukkan bahwa alur layanan digital belum berjalan secara efisien dan real-time. Ketergantungan pada proses manual dan peran perantara tersebut mengindikasikan perlunya penguatan sistem layanan digital yang lebih terintegrasi agar alur konsultasi dapat berlangsung lebih cepat, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pengalaman pengguna.

3. Penyelamatan Proyek (Project Rescue)

Tahap penyelamatan proyek dipahami sebagai fase mekanisme korektif ketika pelaksanaan konsultasi menghadapi kendala yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan. Dalam konteks layanan konsultasi kearsipan berbasis digital, upaya penyelamatan proyek (project rescue) dapat diwujudkan melalui langkah korektif berupa peninjauan ulang alur layanan konsultasi yang masih bergantung pada perantara Account Officer dan belum didukung sistem digital terintegrasi. Tindakan penyelamatan proyek dilakukan dengan mengidentifikasi titik-titik hambatan utama, seperti keterlambatan respons, keterbatasan komunikasi dua arah, serta ketiadaan dokumentasi hasil konsultasi yang sistematis, kemudian merumuskan penyesuaian prosedur operasional yang lebih adaptif. Contoh implementasi project rescue dalam hal ini meliputi penyusunan standar operasional prosedur khusus konsultasi digital, penguatan pemanfaatan platform daring sebagai kanal utama interaksi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola layanan konsultasi berbasis sistem. Langkah-langkah tersebut berfungsi untuk mengembalikan arah pelaksanaan layanan agar tetap sejalan dengan tujuan awal konsultasi, sebagaimana dikemukakan oleh (Stewart, 1985) bahwa tahap penyelamatan proyek berperan sebagai mekanisme strategis untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan layanan konsultasi.

Hambatan dalam Kegiatan Konsultasi Kearsipan Berbasis Digital

Pelaksanaan konsultasi kearsipan berbasis digital dihadapkan berbagai hambatan, baik teknis maupun operasional. Hambatan – hambatan ini mencakup:

1. Rendahnya Tingkat Interaktivitas Layanan Digital

Pelaksanaan layanan konsultasi kearsipan berbasis digital hingga saat ini masih menghadapi sejumlah keterbatasan struktural dan operasional yang memengaruhi efektivitas serta kualitas layanan yang diterima pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses transformasi layanan belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Permasalahan utama terletak pada mekanisme komunikasi yang belum mendukung interaksi dua arah secara efektif. Proses konsultasi masih didominasi pola komunikasi

satu arah dan belum dilengkapi dengan fitur interaktif yang memungkinkan respons langsung, umpan balik berkelanjutan, maupun tindak lanjut secara terintegrasi. Keterbatasan komunikasi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat partisipasi dan keterlibatan pengguna dalam proses konsultasi. Akibatnya, penyelesaian permasalahan kearsipan belum dapat dilakukan secara maksimal sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Ketergantungan pada Peran Account Officer

Pelaksanaan konsultasi kearsipan berbasis digital hingga saat ini masih menunjukkan ketergantungan yang tinggi terhadap peran Account Officer sebagai perantara utama antara pengguna layanan dan konsultan kearsipan. Kondisi ini menyebabkan alur komunikasi dan pengambilan keputusan dalam layanan konsultasi bersifat terpusat dan belum sepenuhnya berbasis sistem digital. Ketergantungan tersebut mengindikasikan bahwa media digital belum dimanfaatkan sebagai kanal utama konsultasi, melainkan masih berfungsi sebagai pendukung mekanisme layanan konvensional. Akibatnya, potensi teknologi digital untuk memfasilitasi interaksi langsung dan mandiri antara konsultan dan pengguna belum dimanfaatkan secara optimal. Ketergantungan pada perantara layanan juga menunjukkan tantangan dalam kesiapan organisasi dan sumber daya manusia untuk beradaptasi dengan model layanan digital yang lebih mandiri. Tanpa penguatan peran media digital sebagai kanal utama, transformasi layanan konsultasi kearsipan berisiko tidak menghasilkan peningkatan efisiensi, integrasi, dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Evaluasi dalam Pelaksanaan Kegiatan Konsultasi Kearsipan Berbasis Digital

Pelaksanaan kegiatan konsultasi kearsipan berbasis digital menunjukkan bahwa layanan ini telah memberikan kontribusi awal dalam memperluas akses konsultasi serta mendukung penyampaian layanan tanpa keterbatasan ruang dan waktu. Pemanfaatan media digital memungkinkan pengguna untuk mengajukan permohonan konsultasi secara lebih fleksibel dan terdokumentasi, sehingga secara konseptual sejalan dengan prinsip efisiensi dan modernisasi layanan kearsipan. Namun demikian, hasil evaluasi mengindikasikan bahwa implementasi layanan belum sepenuhnya ditopang oleh sistem digital yang terintegrasi dan berorientasi pada pengalaman pengguna. Proses konsultasi masih didominasi oleh mekanisme komunikasi satu arah serta penggunaan media komunikasi dasar, yang membatasi intensitas interaksi dan memperlambat proses tindak lanjut. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital masih berada pada tahap awal dan belum optimal dalam mendukung proses konsultasi yang responsif, interaktif, dan berkelanjutan..(Riasmiati, 2016)

Di samping itu, hasil evaluasi juga mengungkap adanya berbagai keterbatasan pada aspek manajerial dan operasional layanan konsultasi kearsipan digital. Ketiadaan standar operasional prosedur yang komprehensif menyebabkan pelaksanaan layanan belum berlangsung secara seragam dan menyulitkan proses pengendalian mutu serta evaluasi kinerja layanan. Selain itu, tingginya ketergantungan pada peran perantara dalam mengelola permintaan konsultasi menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya menggeser pola layanan konvensional. Evaluasi ini menegaskan perlunya penguatan perencanaan strategis, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan sistem digital yang terintegrasi agar layanan konsultasi kearsipan berbasis digital dapat berkembang secara adaptif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Simpulan

Pelaksanaan kegiatan konsultasi kearsipan berbasis digital di PT Putraduta Buanasentosa menunjukkan bahwa layanan konsultasi kearsipan berbasis digital di PT Putraduta Buanasentosa telah mulai diterapkan sebagai bagian dari upaya transformasi layanan, khususnya dalam memanfaatkan teknologi untuk mendukung proses konsultasi kearsipan. Namun, pada penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi tersebut masih berada pada tahap awal dan belum sepenuhnya berfungsi sebagai kanal utama layanan konsultasi. Hambatan dalam pelaksanaan layanan konsultasi kearsipan berbasis digital terletak pada keterbatasan mekanisme komunikasi dua arah, tingginya ketergantungan pada peran perantara layanan, serta belum tersusunnya standar operasional prosedur khusus yang mengatur alur layanan digital secara terintegrasi. Penelitian ini berkontribusi dalam mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor penghambat optimalisasi layanan konsultasi kearsipan berbasis digital, sehingga memberikan pemahaman kritis mengenai kesenjangan antara desain layanan digital dan praktik implementasinya. Temuan pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar konseptual bagi pengembangan model layanan konsultasi kearsipan digital yang lebih terintegrasi, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Pengakuan

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, kontribusi, dan kerja sama selama proses penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini. Berbagai bentuk bantuan, baik berupa dukungan akademik, akses data, pendampingan teknis, maupun masukan konstruktif, telah berperan penting dalam menunjang kelancaran penelitian serta penyelesaian penulisan artikel ini. Tanpa partisipasi dan keterlibatan berbagai pihak tersebut, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dan disusun secara optimal.

Ucapan terima kasih khususnya penulis sampaikan kepada :

1. Penulis mengucapkan rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang senantiasa menyertai proses pelaksanaan dan penyelesaian karya ilmiah ini. Berkat izin dan pertolongan-Nya, penulis diberikan kesehatan, ketekunan, serta kemampuan untuk melalui setiap tahapan penulisan dengan baik, mulai dari perumusan gagasan, pengumpulan data, hingga penyusunan naskah ilmiah. Penulis menyadari bahwa pencapaian dalam karya ilmiah ini tidak terlepas dari kehendak Allah SWT, yang memberikan kekuatan dalam menghadapi berbagai tantangan dan kendala yang muncul.
2. Bapak Dr. H. Andi Kasman, S.E., M.M. dan Ibu Zhahirah Indrawati Zainuddin, S.IP., M.A. selaku dosen pembimbing, penulis sampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, serta pendampingan akademik yang diberikan secara konsisten selama proses penyusunan karya ilmiah ini. Melalui diskusi yang konstruktif dan saran yang sistematis. Melalui arahan yang sistematis dan diskusi yang reflektif, beliau membantu penulis memahami permasalahan penelitian secara lebih mendalam serta mendorong pengembangan analisis yang lebih tajam dan kontekstual.

Penulis berharap bahwa karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi yang bermakna bagi pengembangan pengetahuan dan praktik di bidang kearsipan, khususnya dalam konteks penerapan layanan konsultasi kearsipan berbasis digital. Penulis juga berharap pada karya ilmiah ini dapat membuka ruang bagi kajian lanjutan yang lebih mendalam dan komprehensif, sehingga pengembangan layanan kearsipan di masa mendatang dapat terus disempurnakan sesuai dengan dinamika kebutuhan dan perkembangan teknologi informasi.

Daftar Pustaka

- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S. I. K. M. S., S Dr. Patta Rapanna, S. E. M. S. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. CV. Syakir Media Press. <https://books.google.co.id/books?id=JtKREAAAQBAJ>
- Fardiansyah, H., Rizkia, N. D., Sattar, S., Umiyati, H., Badriatin, T., Widodo, T. H., Sya'bana, F. J., Fahira, W., Sudrajat, D., Hartanto, B., Rahmat, B., S Fatimah, A. S. (2023). Manajemen Arsip. In Cv Widina media utama. [file:///C:/Users/vivob/Downloads/manajemen arsip by hardi fardiansyah.pdf](file:///C:/Users/vivob/Downloads/manajemen%20arsip%20by%20hardi%20fardiansyah.pdf)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., S Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=3CNrUbTu6CsC>
- Riasmia, A. (2016). Manajemen Kearsipan. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 9(3), 65–70. <https://doi.org/10.22146/khazanah.22880>
- S., W., Pasaribu, J., Bau, R., Munawar, Z., A., H., Harto, B., Joshua, S., Putri, N., Safii, M., Amna, Sophian, S., Rukmana, A., S Hariyadi. (2023). LAYANAN DIGITAL Di ERA 5.0.
- Sari, M. N., Abdillah, L. A., Asmarany, A. I., Rakhmawati, I., Pattiasina, P. J., Kusnadi, I. H., Hasanuddin, R., Pradana, I. P. Y. B., S Rela, I. Z. (2024). Metode Penelitian Kualitatif (Konsep & Aplikasi). MEGA PRESS NUSANTARA. <https://books.google.co.id/books?id=gPVNEQAAQBAJ>
- Stewart, V. R. S. (1985). TRANSACTIONS IN ARCHIVAL CONSULTING. <https://doi.org/https://doi.org/10.31274/archivalissues.10454>
- Sugiyono, P. (2016). Dr.(2016). metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan RSD. Alfabeta, Cv, 239–254.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., S Hubeis, M. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=H7NNEQAAQBAJ>
- Williams, K., Chatterjee, S., S Rossi, M. (2008). Design of emerging digital services: a taxonomy. *European Journal of Information Systems*, 17(5), 505–517. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.38>