

**“IMPLEMENTASI SISTEM KEARSIPAN BERBASIS DIGITAL
PADA KANTOR PLN UNIT LAYANAN PELANGGAN PANIKI”**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh
RAFI H. KOJONGIAN
NIM. 21 053 008



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
D-IV 2025

Rafi H. Kojongian, 2025 “**Implementasi Sistem Kearsipan Berbasis Digital Pada Kantor PLN Unit Layanan Pelanggan Paniki**”. Di bawah Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si dan Dra. Margaretha A. Rundengan, M.Pd

ABSTRAK

Pengelolaan arsip yang efektif merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kelancaran administrasi dan pelayanan publik di sebuah organisasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PT PLN (Persero) ULP Paniki, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapannya, serta dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan empat informan yang terdiri dari Manajer ULP, Analis Kinerja, Team Leader Pelayanan Pelanggan & Administrasi, serta Staf Administrasi. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan melalui observasi dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu sosialisasi, pelatihan pegawai, pemindaian dokumen, pengunggahan arsip ke dalam sistem, dan pembuatan cadangan data. Faktor pendukung penerapan sistem ini adalah dukungan manajemen, ketersediaan infrastruktur, dan komitmen pegawai, sedangkan hambatan yang ditemukan meliputi keterbatasan kapasitas server, jaringan internet yang kurang stabil, dan kualitas arsip lama yang buruk. Penerapan sistem ini berdampak positif terhadap kecepatan temu kembali arsip, keamanan data, dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

Kata Kunci : *Implementasi, Sistem Kearsipan Digital, Pengelolaan Arsip, Pelayanan Administrasi, PLN ULP Paniki.*

Rafi H. Kojongian, 2025 **“Implementasi Sistem Kearsipan Berbasis Digital Pada Kantor PLN Unit Layanan Pelanggan Paniki”**. Di bawah Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si dan Dra. Margaretha A. Rundengan, M.Pd

ABSTRACT

Pengelolaan arsip yang efektif merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kelancaran administrasi dan pelayanan publik di sebuah organisasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PT PLN (Persero) ULP Paniki, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapannya, serta dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan empat informan yang terdiri dari Manajer ULP, Analis Kinerja, Team Leader Pelayanan Pelanggan & Administrasi, serta Staf Administrasi. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan melalui observasi dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu sosialisasi, pelatihan pegawai, pemindaian dokumen, pengunggahan arsip ke dalam sistem, dan pembuatan cadangan data. Faktor pendukung penerapan sistem ini adalah dukungan manajemen, ketersediaan infrastruktur, dan komitmen pegawai, sedangkan hambatan yang ditemukan meliputi keterbatasan kapasitas server, jaringan internet yang kurang stabil, dan kualitas arsip lama yang buruk. Penerapan sistem ini berdampak positif terhadap kecepatan temu kembali arsip, keamanan data, dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

Kata Kunci : Implementasi, Sistem Kearsipan Digital, Pengelolaan Arsip, Pelayanan Administrasi, PLN ULP Paniki.

MOTTO

“Jangan seorang pun menganggap engkau rendah karena engkau muda. Jadilah teladan bagi orang-orang percaya, dalam perkataanmu, dalam tingkah lakumu, dalam kasihmu, dalam kesetiaanmu dan dalam kesucianmu.”

(1 Timotius 4 : 12)

“Fortis Fortuna Adiuvat”

(Keberuntungan berpihak Pada yang berani)

Kupersembahkan Karya ini untuk:

Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala Kebesaran-Nya membuka pintu kemudahan bagi anak Nya yang lemah.

Papa dan Mama serta Kakak dan Adik tercinta, segala motivasi dan Doa untuk keberhasilan saya

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Rafi Hizkia Kojongian
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.
Manado, 10 September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Meiske Wisye Manopo, SE., M.Si
NIP. 19670301994032002

Dosen Pembimbing 2,



Dra. Margaretha A. Rundengan, M.Pd
NIP. 19670301994032002



Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si
NIP. 197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
“IMPLEMENTASI SISTEM KEARSIPAN BERBASIS DIGITAL
PADA KANTOR PLN UNIT LAYANAN PELANGGAN PANIKI”

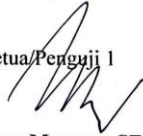
Oleh:

RAFI HIZKIA KOJONGIAN
NIM. 21 053 008


Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai
Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Manado, 10 September 2025


Ketua/Penguji 1


Meiske Wisve Manopo, SE., M.Si
NIP. 196312131994032001

Penguji 2


Cysca Adeleida Juliana Langi, SE, M.Si
NIP. 196906131994032001


Penguji 3


Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si
NIP. 197307222002122001

Mengetahui,


Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Diana Rowena S. Maramis, SE., M.Si
NIP. 197209152002122001

		POLITEKNIK NEGERI MANADO				
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000	

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rafi Hizkia Kojongian
 NIM : 21053008
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Implementasi Sistem Kearsipan Berbasis Digital Pada Kantor PLN Unit Layanan Pelanggan Paniki

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,



Rafi Hizkia Kojongian
NIM. 21053008

FM-203 ed.A rev.0

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Rafi Hizkia Kojongian
NIM : 21 053 008
Tempat Tanggal Lahir : Manado, 23 Juli 2003
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Talawaan Jaga III, Kec. Talawaan
Nama Ayah : Reinhard E. Kojongiam
Nama Ibu : Rina D. Tandiapa
Alamat Orang Tua : Talawaan Jaga III, Kec. Talawaan
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Kearsipan Berbasis Digital Pada Kantor PLN Unit Layanan Pelanggan Paniki
Dosen Pembimbing : 1. Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si
: 2. Dra. Margaretha A. Rundengan, M.Pd
Dosen Penguji : 1. Cysca Adeleida Juliana Langi, SE, M.Si
: 2. Juliet P. T. Makinggung, SE.,M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian Skripsi : 10 September 2025



Manado 10 September 2025
Mahasiswa

Rafi H. Kojongian
21 053 008

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang maha kuasa atas kebaikan dan cinta kasihnya sehingga penulisan dapat menyelesaikan proposal skripsi Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis Khususnya Program Study D-IV Manajemen Bisnis dapat selesai dan berjalan dengan sebagai mana mestinya. Proposal sekripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Pada Jurusan Administrasi Bisnis, Program Study D-IV Manajemen Bisnis di politeknik negeri manado

Dengan selesainya proposal skrpsi ini tidak terlepas dari banyaknya bantuan dan dukunngan baik ketika melaksanakan kegiatan magang dan ketika Menyusun proposal untuk itu izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik
3. Selvie R. Kalele, SE., M.Si selaku wakil Direktur bidang keuangan dan Umum
4. Rudolf Esthepanus Goliath Maith, ST., M.Si selaku wakil Direktur Bidang ,Kemahasiswaan dan Alumni
5. Juliet P.T Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan ketua panitia Tugas Akhir dan Skripsi 2025
6. Diana Roweina S. Maramis, SE. Msi selaku ketua jurusan Administrasi bisnis
7. Arifmanuel Kolondam, SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
8. Precylia Ribka Raming, SE., M.M selaku Ketua Program Study Manajemen Bisnis

9. Vekky Supit, SE.,M.Si selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Politeknik Negeri Manado Jurusan Administarasi Bisnis,
10. Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si selaku dosen penguji 1 sekaligus dosen pembimbing 1 skripsi
11. Dra. Margaretha Annatje Rundengan, M.Pd selaku dosen pembimbing 2
12. Papa, mama, kakak, opa, oma yang sangat saya cintai dan hormati, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kasih sayang, dukungan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada saya dari kecil hingga saat ini, tanpa papa, mama, kakak, opa, oma saya tidak akan selesai sampai saat ini. Dukungan dan kasih sayang telah menjadi sumber motivasi dan inspirasi bagi saya untuk terus berusaha dan mencapai cita - cita. Saya berharap dapat membuat kalian bangga dengan prestasi dan pencapain saya saat ini.
13. Teman-Teman yang selalu ada membantu penulis dari awal sampai akhir Aries, Anjely, Nico dan Teman-Teman jam 11 pulang

Susunan proposal skripsi ini telah penulis buat dengan sebaik-baiknya, namun tentu masih banyak kesalahan, kekurangannya dan proposal skripsi ini jauh dari kata sempurna. Semoga proposal ini dapat bermanfaat baik semua pihak dan pembaca sekaligus.

Manado 10 September2025

Rafi H. Kojongian
Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
BIODATA MAHASISWA	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Fokus Dan Subfokus Penelitian	6
1.3.1 Fokus Penelitian	6
1.3.2 Sub Fokus Penelitian	7

1.4 Pembatasan Masalah	8
1.5 Rumusan Masalah	9
1.6 Tujuan Penelitian.....	9
1.6.1 Tujuan Umum	9
1.6.2 Tujuan Khusus	10
1.7 Manfaat Penelitian.....	10
a) Bagi Peneliti dan Pembaca	10
b) Bagi Institusi Pendidikan.....	11
c) Bagi PT (Persero) ULP Paniki.....	11
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Konsep Implementasi	12
2.1.2 Konsep Sistem Kearsipan Digital	14
2.2 Kerangka Teoritik	17
2.2.1 Konsep Implementasi dan Kaitannya dengan Sistem Kearsipan 19	
2.2.2 Konsep Sistem Kearsipan Digital Indikator Keberhasilannya 20	
2.3 Hubungan Antar Konsep dalam Penelitian	22
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan	24
2.5 Kerangka Berfikir	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Tempat Dan Waktu Peneltian	28
3.2 Pendekatan Penelitian.....	28
3.3 Subjek Penelitian	29

3.4 Instrumen Penelitian	29
3.5 Sumber Data	30
3.5.1 Data Primer	30
3.5.2 Data Sekunder	31
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	32
3.6.1 Observasi.....	32
3.6.2 Wawancara	33
3.6.3 Triangulasi.....	35
3.6.4 Dokumen	36
3.7 Prosedur Analisis Data	37
3.7.1 Reduksi Data.....	37
3.7.2 Penyajian Data (Data Display)	38
3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	38
3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data	39
3.8.1 Kredibilitas (<i>Credibility</i>).....	39
3.8.2 Transferabilitas (<i>Transferability</i>).....	39
3.8.3 Dependabilitas (<i>Dependability</i>).....	40
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	41
4.1 Sejarah dan Profil PT PLN (Persero)	41
4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan	44
4.3 Visi dan Misi Perusahaan	45
4.3.1 Visi	45
4.3.2 Misi	45

4.3.3 Moto	45
4.4 Arti Dari Logo PLN (Persero) 46	
4.5 Struktur Organisasi di Kantor PT. PLN (Persero) ULP Paniki Sesuai Bidang Tugas.....	47
BAB V HASIL TEMUAN PENELITIAN	55
5.1 Hasil Temuan Penelitian	55
5.2 Pembahasan Temuan Penelitian	56
5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Implementasi Sistem Kearsipan Berbasis Digital Pada Kantor PLN ULP Paniki)	57
5.3 Implementasi	66
BAB VI PENUTUP	70
6.1 Kesimpulan.....	70
6.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	24
2.	Kriteria Informan	29
3.	Jumlah Karyawan Menurut Bidang dan Tugas.....	48
4.	Jumlah Peralatan Pada Kantor PLN ULP Paniki.....	48
5.	Jawaban Informan Pertanyaan A (Pegawai PLN)	57
6.	Jawaban Informan Pertanyaan B (Pegawai PLN).....	59
7.	Jawaban Informan Pertanyaan C (Pegawai PLN).....	61
8.	Jawaban Informan Pertanyaan D (Pegawai PLN)	63
9.	Jawaban Informan Pertanyaan E (Pegawai PLN).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1.	Kerangka Teoretik	22
2.	Kerangka Berfikir	26
3.	Teknik Pengumpulan Data	32
4.	Proses Wawancara Pada Kantor PLN ULP Paniki.....	34
5.	Komponen Analisis Data.....	37
6.	Kantor PLN Unit Layanan Pelanggan Paniki.....	42
7.	Logo PLN	46
8.	Struktur Organisasi Pada Kantor PLN ULP Paniki.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Lampiran Pertanyaan	74
2.	Lampiran Tabel Matrix	76
3.	Dokumentasi	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat pada era digital dewasa ini telah membawa perubahan mendasar pada hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang administrasi dan pengelolaan dokumen pada organisasi modern. Organisasi, baik pemerintah, swasta, maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dituntut untuk mampu menyajikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, transparan, dan efisien. Tuntutan ini muncul seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, mudah diakses, serta berbasis teknologi. Transformasi digital kemudian menjadi strategi utama dalam menjawab tantangan tersebut, tidak hanya dalam bentuk penyediaan layanan berbasis teknologi informasi, tetapi juga pada aspek pengelolaan arsip dan dokumen yang selama ini sering dianggap sebagai bagian administratif semata.

Arsip sesungguhnya memiliki peranan yang sangat vital dalam mendukung jalannya sebuah organisasi. Arsip bukan hanya sekadar kumpulan dokumen pasif yang disimpan dalam lemari, melainkan sumber informasi strategis yang dapat dijadikan dasar dalam proses pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, evaluasi kinerja, hingga bukti pertanggungjawaban administrasi. Dengan demikian, pengelolaan arsip yang baik akan berpengaruh langsung terhadap efektivitas, efisiensi, dan profesionalitas organisasi. Sebaliknya, pengelolaan arsip yang dilakukan secara manual seringkali menimbulkan berbagai masalah, antara lain risiko kehilangan

dokumen, keterlambatan dalam temu kembali arsip, kerusakan fisik dokumen akibat faktor lingkungan, hingga pemborosan waktu dan biaya operasional.

Sebagai solusi terhadap permasalahan tersebut, sistem kearsipan berbasis digital mulai banyak diadopsi oleh berbagai lembaga dan perusahaan. Digitalisasi arsip dirancang agar seluruh proses mulai dari penciptaan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga temu kembali arsip dapat dilakukan secara cepat, aman, dan terstruktur. Penerapan sistem ini memberikan berbagai manfaat signifikan, seperti mempercepat proses pencarian dokumen, mengurangi risiko kerusakan fisik, menghemat ruang penyimpanan, serta meningkatkan kualitas layanan administrasi. Selain itu, sistem kearsipan digital juga mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas, karena data dapat diakses secara real time, terintegrasi, terdokumentasi dengan baik, serta meminimalisasi potensi manipulasi.

PT PLN (Persero) sebagai salah satu BUMN terbesar di Indonesia memiliki peranan penting dalam penyediaan energi listrik bagi masyarakat. Dengan cakupan kerja yang luas, volume pelanggan yang besar, serta jumlah dokumen administrasi yang terus bertambah, kebutuhan akan sistem kearsipan yang modern menjadi sebuah keharusan. Dokumen-dokumen penting yang dihasilkan oleh PLN, seperti surat menyurat, kontrak perjanjian, dokumen aset, data pelanggan, hingga laporan operasional, perlu dikelola dengan sistem yang efektif dan efisien agar tidak menimbulkan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat. Dalam upaya mendukung visi perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik, PLN terus berusaha

melakukan transformasi digital, termasuk dalam hal implementasi sistem kearsipan berbasis digital.

Meski demikian, pelaksanaan sistem kearsipan digital di lapangan tidak selalu berjalan dengan mulus. Hasil pengamatan awal di PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki menunjukkan adanya sejumlah kendala yang dihadapi. Kendala tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi seperti kapasitas server dan stabilitas jaringan internet, keterbatasan keterampilan pegawai dalam mengoperasikan sistem baru akibat minimnya pelatihan, serta adanya resistensi pegawai terhadap perubahan prosedur kerja yang sudah lama diterapkan secara manual. Selain itu, kualitas arsip lama yang buruk juga menjadi salah satu hambatan dalam proses alih media dari arsip fisik ke arsip digital.

Di sisi lain, terdapat faktor pendukung yang cukup kuat dalam proses implementasi sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki. Faktor pendukung tersebut antara lain adalah dukungan penuh dari manajemen perusahaan, tersedianya perangkat teknologi dasar seperti komputer dan pemindai dokumen, adanya program pelatihan pegawai, serta komitmen sebagian besar pegawai untuk beradaptasi dengan perubahan sistem kerja. Dengan adanya dukungan tersebut, diharapkan implementasi sistem kearsipan digital dapat berjalan secara berkesinambungan dan memberikan manfaat yang optimal.

Dampak dari implementasi sistem kearsipan digital pada akhirnya terlihat pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja, khususnya dalam proses temu kembali arsip yang lebih cepat, keamanan data yang lebih terjamin, serta peningkatan kualitas

pelayanan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi arsip bukan hanya sebuah inovasi teknologi, tetapi juga strategi penting untuk meningkatkan daya saing organisasi dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa implementasi sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki tidak hanya relevan untuk dikaji, tetapi juga sangat penting untuk dianalisis secara mendalam. Penelitian ini akan berfokus pada tahapan implementasi sistem, faktor-faktor yang mendukung, kendala atau hambatan yang dihadapi, serta dampak yang ditimbulkan terhadap efektivitas pelayanan administrasi. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana sistem kearsipan digital diterapkan di lingkungan PLN ULP Paniki.

Selain memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen kearsipan digital, penelitian ini juga memiliki manfaat praktis bagi PLN. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengevaluasi dan memperbaiki implementasi sistem kearsipan digital, sehingga mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperkuat kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Implementasi Sistem Kearsipan Berbasis Digital di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat diidentifikasi bahwa proses implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PT PLN (Persero) Unit Layanan

Pelanggan (ULP) Paniki masih menghadapi sejumlah permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian. Permasalahan tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek, baik teknis, sumber daya manusia, maupun manajerial, sebagai berikut:

1. **Keterbatasan Infrastruktur Teknologi**

Fasilitas teknologi pendukung seperti kapasitas server, perangkat keras, perangkat lunak, serta jaringan internet masih terbatas. Kondisi ini berpotensi menimbulkan hambatan dalam penyimpanan arsip digital maupun akses data secara cepat dan stabil.

2. **Kualitas Arsip Lama yang Buruk**

Banyak arsip lama yang sudah mengalami kerusakan fisik, sehingga sulit untuk dialihmediakan ke dalam format digital. Hal ini menjadi kendala dalam upaya menciptakan database arsip yang lengkap dan terintegrasi.

3. **Kurangnya Pelatihan dan Kompetensi Pegawai**

Tidak semua pegawai memiliki keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan sistem kearsipan digital. Minimnya pelatihan dan pendampingan menyebabkan pegawai membutuhkan waktu lebih lama untuk beradaptasi dengan sistem baru.

4. **Resistensi terhadap Perubahan Sistem Kerja**

Sebagian pegawai masih terbiasa dengan sistem manual dan menunjukkan sikap kurang terbuka terhadap perubahan. Resistensi ini dapat menghambat penerapan sistem digital yang membutuhkan disiplin dan konsistensi tinggi.

5. **Belum Optimalnya Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Meskipun sistem digital sudah mulai diterapkan, namun SOP terkait mekanisme pengelolaan arsip digital di tingkat unit kerja belum sepenuhnya jelas dan terstandardisasi. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan di lapangan.

6. Ketergantungan pada Dukungan Manajemen

Implementasi sistem kearsipan digital sangat bergantung pada kebijakan dan komitmen manajemen. Tanpa dukungan yang berkelanjutan, pelaksanaan program berisiko tidak konsisten dan terhenti di tengah jalan.

7. Belum Ada Evaluasi Berkala

Hingga saat ini, belum dilakukan evaluasi secara terstruktur mengenai efektivitas penerapan sistem kearsipan digital. Tanpa adanya evaluasi, perusahaan sulit mengukur sejauh mana keberhasilan program, apa saja kendalanya, serta perbaikan apa yang perlu dilakukan ke depan.

Dengan mengidentifikasi masalah-masalah tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menggali secara lebih mendalam bagaimana implementasi sistem kearsipan berbasis digital dilaksanakan di PLN ULP Paniki, faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat, serta dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi.

1.3 Fokus Dan Subfokus Penelitian

1.3.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki, dengan

menitikberatkan pada bagaimana sistem tersebut diterapkan, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan, serta dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi..

1.3.2 Sub Fokus Penelitian

Untuk memperjelas arah penelitian, fokus penelitian diuraikan ke dalam beberapa subfokus berikut:

1. Tahapan Implementasi Sistem Kearsipan Digital

Mengkaji secara rinci langkah-langkah yang dilakukan PLN ULP Paniki dalam menerapkan sistem kearsipan digital, mulai dari perencanaan, sosialisasi, pelatihan pegawai, proses digitalisasi arsip, hingga monitoring dan evaluasi.

2. Faktor Pendukung Implementasi

Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendorong keberhasilan penerapan sistem, seperti dukungan manajemen, ketersediaan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, serta adanya kebijakan dan SOP pendukung.

3. Hambatan atau Kendala Implementasi

Menggali permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem, misalnya keterbatasan sarana dan prasarana, resistensi pegawai, kendala jaringan internet, kualitas arsip lama yang buruk, serta kurangnya pelatihan teknis.

4. Dampak Implementasi terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi

Menganalisis sejauh mana penerapan sistem kearsipan digital memberikan pengaruh terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, keamanan, dan kecepatan layanan administrasi di PLN ULP Paniki.

1.4 Pembatasan Masalah

Untuk menjaga agar penelitian ini tetap terarah dan tidak melebar ke luar konteks, maka penulis memberikan batasan yang jelas terkait ruang lingkup penelitian. Penelitian ini hanya difokuskan pada implementasi sistem kearsipan berbasis digital yang dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki. Dengan demikian, unit kerja lain di bawah PLN tidak menjadi objek kajian sehingga hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mewakili seluruh unit PLN, melainkan hanya menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di ULP Paniki.

Dalam penelitian ini, penulis menitikberatkan analisis pada proses implementasi yang mencakup tahapan pelaksanaan sistem, faktor-faktor pendukung yang mempermudah penerapan, serta hambatan yang muncul selama proses berlangsung. Penelitian ini juga berfokus pada dampak implementasi terhadap efektivitas pengelolaan arsip dan kualitas pelayanan administrasi, khususnya dalam hal kecepatan temu kembali dokumen, keamanan data, serta efisiensi kerja.

Namun demikian, penelitian ini tidak mengukur pengaruh implementasi sistem kearsipan digital terhadap kinerja perusahaan secara kuantitatif. Aspek finansial, seperti biaya implementasi maupun perhitungan efisiensi anggaran, juga tidak menjadi bagian dari kajian. Selain itu, penelitian ini dibatasi pada lingkup manajerial, prosedural, dan teknis, sehingga hasilnya lebih diarahkan pada pemahaman mendalam

mengenai praktik implementasi di lapangan, bukan pada perbandingan antar unit kerja atau analisis secara statistik.

Dengan adanya pembatasan masalah ini, diharapkan penelitian dapat tetap fokus pada tujuan utama, yaitu mendeskripsikan bagaimana implementasi sistem kearsipan berbasis digital diterapkan di PLN ULP Paniki, apa saja faktor pendukung dan penghambatnya, serta bagaimana dampaknya terhadap pelayanan administrasi.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, serta pembatasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tahapan implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung keberhasilan implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PLN ULP Paniki?
3. Hambatan atau kendala apa yang dihadapi dalam proses implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PLN ULP Paniki?
4. Bagaimana dampak implementasi sistem kearsipan berbasis digital terhadap efektivitas pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi di PLN ULP Paniki?

1.6 Tujuan Penelitian

1.6.1 Tujuan Umum

penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses penerapan sistem kearsipan berbasis digital di Kantor PLN Unit

Layanan Pelanggan (ULP) Paniki, termasuk mekanisme pelaksanaannya, faktor pendukung dan penghambat, serta dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi.

1.6.2 Tujuan Khusus

Secara khusus, penelitian ini ditujukan untuk:

1. Mendeskripsikan tahapan pelaksanaan implementasi sistem kearsipan berbasis digital di Kantor PLN ULP Paniki.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung keberhasilan dalam penerapan sistem kearsipan digital.
3. Menggali kendala atau hambatan yang dihadapi selama proses implementasi berlangsung.
4. Menjelaskan pengaruh penerapan sistem kearsipan digital terhadap efektivitas pelayanan administrasi di Kantor PLN ULP Paniki.

1.7 Manfaat Penelitian

a) Bagi Peneliti dan Pembaca

Penelitian ini memberikan pengetahuan dan wawasan baru bagi peneliti maupun pembaca mengenai penerapan sistem kearsipan berbasis digital, mulai dari proses implementasi, faktor pendukung, kendala, hingga dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan arsip. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak yang tertarik mendalami bidang manajemen kearsipan dan pemanfaatan teknologi informasi di perusahaan.

b) Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menambah literatur dan referensi bagi dunia akademik, khususnya dalam kajian manajemen perkantoran dan teknologi informasi di sektor pelayanan publik. Temuan penelitian ini juga dapat dijadikan bahan ajar atau contoh penelitian sejenis bagi mahasiswa yang sedang mempelajari implementasi teknologi dalam pengelolaan administrasi.

c) Bagi PT (Persero) ULP Paniki

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi PLN ULP Paniki dalam mengoptimalkan sistem kearsipan berbasis digital yang telah diterapkan. Hasil penelitian ini juga dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi tahapan implementasi, mengatasi kendala yang ada, serta meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di masa mendatang.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Implementasi

Implementasi adalah penerapan konsep, kebijakan, atau program ke dalam bentuk tindakan nyata sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Menurut Hernita Ulfatih (2020: 31) dalam jurnal Implementasi Tabungan Baitullah Hasanah dan Variasi Akad pada PT. BNI Syariah, implementasi merupakan “proses pelaksanaan sebuah kebijakan atau program dengan mengikuti prosedur dan mekanisme yang telah ditentukan agar tujuan dapat tercapai secara optimal”.

Pendapat serupa disampaikan oleh Afandi, Tulus Junanto, dan Rachmi Afriani (2016: 113) dalam prosiding Seminar Nasional Pendidikan Sains, yang menjelaskan bahwa “implementasi adalah penerapan dari konsep atau kebijakan ke dalam tindakan yang nyata melalui strategi dan indikator yang dapat diukur untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan”

Selain itu, mereka menekankan bahwa implementasi memerlukan perencanaan matang, pemanfaatan teknologi, dan strategi yang disesuaikan dengan kondisi organisasi agar hasil yang diharapkan dapat tercapai.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, implementasi dapat diartikan sebagai proses penerapan suatu kebijakan atau sistem dalam bentuk tindakan

nyata, yang dilakukan secara terencana dan sesuai prosedur, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat direalisasikan.

a) Tujuan Implementasi

Tujuan implementasi menurut Hernita Ulfatihmah (2020: 31) adalah untuk memastikan bahwa suatu kebijakan atau sistem dapat dijalankan dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku dan memberikan manfaat bagi organisasi maupun pengguna layanan. Dengan kata lain, implementasi bertujuan mengubah rencana menjadi tindakan yang dapat menghasilkan perubahan nyata sesuai sasaran program.

b) Faktor yang Memengaruhi Implementasi

Menurut Afandi, Tulus Junanto, dan Rachmi Afriani (2016: 114), keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu:

- a. Komunikasi: kejelasan informasi dan arahan kepada pelaksana agar kebijakan dapat diterapkan dengan baik.
- b. Sumber daya: ketersediaan tenaga ahli, sarana, prasarana, dan teknologi untuk mendukung pelaksanaan.
- c. Disposisi (sikap pelaksana): kesediaan dan komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan.
- d. Struktur organisasi: adanya mekanisme, prosedur, dan koordinasi antar unit agar implementasi berjalan lancar.

Faktor-faktor tersebut harus diperhatikan dalam penerapan sistem kearsipan digital agar seperti efisiensi, keamanan, dan kecepatan layanan.

c) **Indikator Implementasi**

Berdasarkan pendapat Afandi, Tulus Junanto, dan Rachmi Afriani (2016: 117), indikator implementasi dapat diukur dari beberapa aspek berikut:

- a Kejelasan komunikasi mengenai kebijakan kepada pelaksana.
- b Ketersediaan sumber daya manusia dan teknologi yang memadai.
- c Sikap atau komitmen pegawai dalam mendukung penerapan kebijakan.
- d Mekanisme kerja yang jelas dan didukung oleh prosedur yang tepat.

Indikator ini dapat menjadi dasar analisis dalam penelitian. implementasi sistem kearsipan berbasis digital di Kantor PLN ULP Paniki.

2.1.2 Konsep Sistem Kearsipan Digital

Sistem kearsipan digital adalah pengelolaan arsip yang menggunakan teknologi informasi untuk menyimpan, mengelola, dan mengakses dokumen dalam bentuk elektronik. Menurut Sambas Ali Muhidin, Hendri Winata, dan Budi Santoso (2016: 178), pengelolaan arsip digital muncul sebagai alternatif atas berbagai masalah dalam pengelolaan arsip berbasis kertas, seperti keterbatasan ruang dan sulitnya penemuan kembali arsip. Arsip digital adalah data yang disimpan dan ditransmisikan dalam bentuk biner (binary) yang hanya dapat dibaca menggunakan perangkat komputer atau teknologi digital, seperti hard disk, SSD, atau media penyimpanan lainnya.

Dalam pengelolaan arsip digital, arsip dapat berupa gambar, suara, video, atau tulisan yang dapat diolah oleh program komputer. Dengan demikian,

sistem kearsipan digital memungkinkan pengolahan, penyimpanan, dan pemanfaatan arsip secara elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.

a) Pentingnya Kearsipan Digital

Menurut Sambas dan Hendri (2016: 425-426), ada beberapa alasan perlunya pengelolaan arsip berbasis teknologi informasi, antara lain:

1. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mempengaruhi cara kerja dan pengelolaan informasi.
2. Volume arsip yang semakin besar, sehingga membutuhkan ruang penyimpanan yang efisien.
3. Variasi teknologi informasi yang digunakan pegawai, seperti email, basis data, dan aplikasi pengolah dokumen.
4. Landasan hukum, seperti:
 - Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang E-Government.
 - UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - UU No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, yang mengatur pengelolaan arsip dinamis berbasis sistem andal dan sistematis.

b) Tujuan Sistem Kearsipan Digital

1. Mempercepat layanan akses arsip.
2. Menjamin keamanan dan keaslian arsip.

3. Mengurangi ketergantungan pada arsip kertas.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip

c) Tahapan Pengelolaan Arsip Digital

Menurut Sambas dan Hendri (2016: 411-412), tahapan pengelolaan arsip digital meliputi:

1. Alih media arsip (dari kertas ke digital) melalui scanning.
2. Penyimpanan arsip hasil scan ke dalam folder terstruktur.
3. Pembuatan hyperlink untuk menghubungkan daftar arsip dengan file digital.
4. Administrasi alih media, seperti surat keputusan tim, berita acara persetujuan, dan daftar arsip alih media.
5. Penemuan kembali arsip, dengan menggunakan fasilitas pencarian digital.

d) Masalah yang Sering Dihadapi

Beberapa masalah dalam pengelolaan arsip digital, menurut Desi Pratiwi (2012) yang dikutip oleh Sambas dan Hendri (2016: 181), antara lain:

1. Kesulitan menjaga keaslian arsip elektronik.
2. Ketergantungan pada teknologi yang cepat usang.
3. Kontroversi aspek legal arsip elektronik.
4. Kegagalan manajemen dalam mengintegrasikan sistem manual dan digital.

e) Indikator Sistem Kearsipan Digital

Menurut Sambas Ali Muhidin, Hendri Winata, dan Budi Santoso (2016: 411-412) dalam jurnal *Pengelolaan Arsip Digital*, keberhasilan pengelolaan arsip berbasis teknologi informasi dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

1. Efisiensi: kecepatan dalam penyimpanan dan penemuan kembali arsip.
2. Keamanan: perlindungan terhadap kerusakan, kehilangan, dan manipulasi data.
3. Aksesibilitas: kemudahan akses oleh pengguna yang berwenang.
4. Reliabilitas teknologi: kestabilan dan kompatibilitas perangkat keras dan lunak yang digunakan.

2.2 Kerangka Teoritik

Kerangka teoritik adalah landasan konseptual yang digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antara konsep-konsep utama dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, konsep yang menjadi dasar adalah implementasi dan sistem kearsipan berbasis digital. Kedua konsep tersebut saling berhubungan erat, karena implementasi merupakan proses penerapan suatu kebijakan, program, atau sistem dalam praktik, sedangkan sistem kearsipan berbasis digital merupakan objek atau program yang sedang diterapkan di lingkungan organisasi.

Implementasi dalam penelitian ini dipahami sebagai suatu proses untuk mewujudkan ide, kebijakan, atau program ke dalam tindakan nyata agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Van Meter dan Van Horn (1975), implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu maupun kelompok

yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, serta struktur birokrasi.

Sementara itu, sistem kearsipan berbasis digital adalah suatu sistem yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengelola arsip, mulai dari proses penciptaan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga temu kembali arsip. Sistem ini dirancang untuk menggantikan sistem manual yang sering menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pencarian dokumen, risiko kehilangan, serta kerusakan fisik arsip. Menurut Sedarmayanti (2017), pengelolaan arsip digital bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, keamanan, serta akuntabilitas dalam pengelolaan informasi organisasi.

Dengan demikian, dalam penelitian ini kerangka teoritik dibangun dengan menghubungkan konsep implementasi dan sistem kearsipan digital. Implementasi diposisikan sebagai proses yang melibatkan tahapan-tahapan pelaksanaan, faktor pendukung, serta hambatan yang dihadapi. Sedangkan sistem kearsipan digital menjadi objek yang diimplementasikan, dengan hasil akhirnya diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi.

Oleh karena itu, kerangka teoritik penelitian ini menekankan pada pemahaman bahwa implementasi sistem kearsipan berbasis digital tidak hanya sebatas penerapan teknologi, tetapi juga mencakup kesiapan sumber daya manusia, dukungan manajemen, infrastruktur, serta evaluasi yang berkelanjutan agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

2.2.1 Konsep Implementasi dan Kaitannya dengan Sistem Kearsipan

Digital

Implementasi adalah tahap pelaksanaan suatu program, kebijakan, atau inovasi yang bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Menurut Afandi, Tulus Junanto, dan Rachmi Afriani (2016:113), implementasi tidak hanya sekadar menjalankan perintah, tetapi juga mencakup strategi serta indikator keberhasilan yang harus dipenuhi. Dengan kata lain, implementasi merupakan proses yang menuntut adanya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta evaluasi agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain komunikasi yang efektif, ketersediaan sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, serta struktur birokrasi yang mendukung. Komunikasi berfungsi untuk memastikan bahwa informasi mengenai tujuan, mekanisme, dan prosedur pelaksanaan tersampaikan secara jelas kepada seluruh pelaksana. Sumber daya mencakup sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta dana yang diperlukan. Disposisi atau sikap pelaksana menggambarkan kesiapan, komitmen, dan motivasi pegawai dalam mendukung penerapan program baru. Sedangkan struktur birokrasi diperlukan untuk memastikan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas sehingga pelaksanaan program dapat berjalan sesuai dengan rencana.

Dalam konteks penelitian ini, implementasi yang dimaksud adalah proses penerapan sistem kearsipan berbasis digital di Kantor PLN Unit Layanan

Pelanggan (ULP) Paniki. Proses implementasi ini harus memperhatikan aspek komunikasi agar informasi mengenai prosedur pengelolaan arsip digital tersampaikan dengan baik kepada seluruh pegawai. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia dan sarana teknologi juga menjadi syarat penting agar proses digitalisasi arsip dapat berjalan optimal. Sikap pegawai terhadap penerapan teknologi baru turut berpengaruh, karena resistensi terhadap perubahan dapat menghambat keberhasilan implementasi. Struktur organisasi yang memiliki mekanisme kerja dan SOP yang jelas juga menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa implementasi berlangsung sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

2.2.2 Konsep Sistem Kearsipan Digital dan Indikator Keberhasilannya

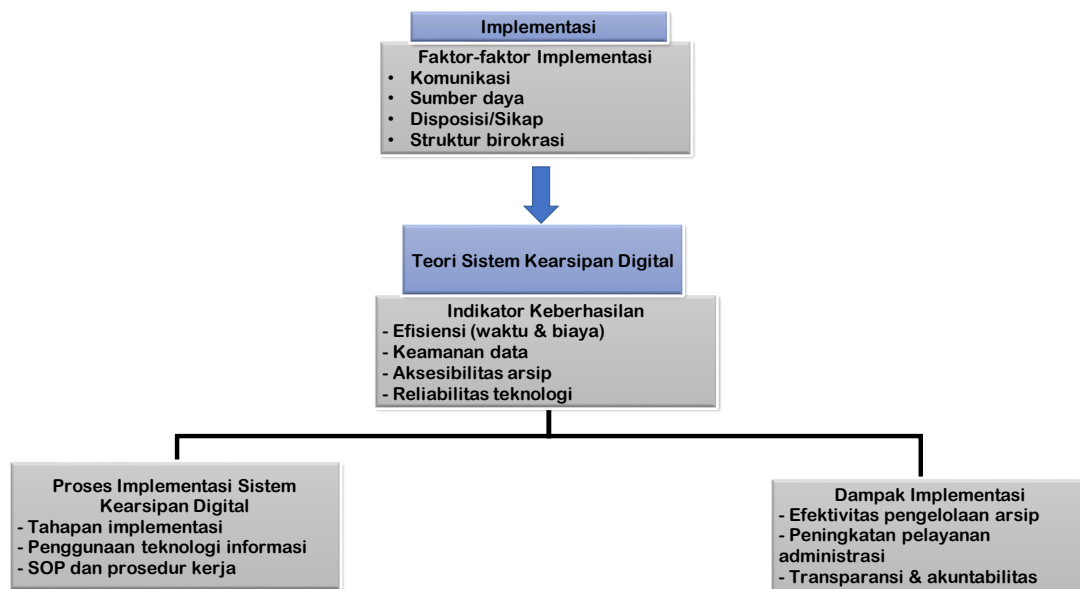
Sistem kearsipan digital adalah suatu bentuk pengelolaan arsip dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga arsip dapat disimpan, dikelola, dan diakses dalam format digital. Menurut Sambas Ali Muhidin, Hendri Winata, dan Budi Santoso (2016:178), arsip digital merupakan data yang disimpan dan diproses menggunakan teknologi elektronik, seperti komputer, perangkat penyimpanan, serta jaringan. Sistem kearsipan digital hadir sebagai solusi untuk mengatasi berbagai kelemahan pengelolaan arsip manual, seperti keterlambatan penemuan arsip, risiko kerusakan fisik dokumen, serta keterbatasan ruang penyimpanan.

Penggunaan sistem digital dalam kearsipan memberikan berbagai manfaat, di antaranya mempercepat proses penemuan kembali arsip, meningkatkan

keamanan dan perlindungan data, menghemat ruang penyimpanan, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas administrasi. Dengan sistem digital, arsip dapat diakses secara real-time oleh pihak yang berwenang sehingga proses pelayanan administrasi menjadi lebih cepat dan efisien.

Keberhasilan pengelolaan arsip digital dapat diukur melalui beberapa indikator. Pertama, efisiensi, yaitu kecepatan dalam proses penyimpanan, pemeliharaan, dan penemuan kembali arsip. Kedua, keamanan, yaitu perlindungan arsip terhadap risiko kehilangan, kerusakan, serta manipulasi data. Ketiga, aksesibilitas, yaitu kemudahan akses arsip digital oleh pegawai atau pihak yang memiliki otoritas. Keempat, reliabilitas teknologi, yaitu sejauh mana perangkat keras maupun perangkat lunak yang digunakan memiliki stabilitas, kompatibilitas, serta kemampuan mendukung operasional jangka panjang (Muhidin et al., 2016:411–414).

Dengan demikian, konsep sistem kearsipan digital tidak hanya dipahami sebagai pengalihan dokumen dari bentuk fisik ke elektronik, tetapi juga sebagai suatu sistem yang menyangkut aspek teknologi, sumber daya manusia, serta manajemen kelembagaan yang secara bersama-sama menentukan keberhasilan implementasinya.



Gambar 1
Diagram Kerangka Teoritik

Sumber : Afandi, Tulus Junanto, dan Rachmi Afriani (2016); Muhidin, Winata, dan Santoso (2016)

2.3 Hubungan Antar Konsep dalam Penelitian

Berdasarkan uraian teori yang telah dipaparkan, kerangka teoritik penelitian ini menunjukkan adanya hubungan erat antara implementasi dan sistem kearsipan berbasis digital. Implementasi, yang meliputi indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi, merupakan proses yang sangat menentukan keberhasilan penerapan suatu program, termasuk dalam hal ini sistem kearsipan digital. Implementasi tidak hanya berarti menjalankan prosedur yang telah direncanakan, tetapi juga mencakup bagaimana kebijakan tersebut diterjemahkan ke dalam tindakan nyata yang terstruktur, sesuai dengan tujuan organisasi.

Jika implementasi dilaksanakan secara efektif, didukung oleh komunikasi yang jelas, ketersediaan sumber daya yang memadai, sikap pelaksana yang positif, serta mekanisme kerja yang terorganisir, maka penerapan sistem kearsipan digital dapat berjalan optimal. Hal ini penting karena sistem kearsipan digital memiliki peranan strategis dalam mendukung efisiensi kerja, menjaga keamanan arsip, dan mempermudah akses informasi di lingkungan organisasi. Indikator keberhasilan pada sistem kearsipan digital sendiri meliputi efisiensi, keamanan, aksesibilitas, dan reliabilitas teknologi. Keempat indikator ini akan tercapai jika proses implementasi dijalankan dengan baik sesuai prinsip-prinsip manajerial dan didukung oleh teknologi yang memadai.

Dengan kata lain, semakin baik kualitas implementasi yang dilakukan oleh organisasi, semakin besar pula peluang keberhasilan sistem kearsipan digital dalam memberikan manfaat yang diharapkan. Sebaliknya, implementasi yang tidak optimal dapat menyebabkan hambatan dalam pengelolaan arsip digital, seperti sulitnya penemuan kembali arsip, risiko kehilangan data, hingga rendahnya keandalan sistem. Oleh karena itu, keterkaitan antara konsep implementasi dan sistem kearsipan digital dalam penelitian ini menekankan bahwa kedua konsep tersebut harus berjalan secara sinergis agar tujuan utama, yaitu terciptanya pengelolaan arsip yang efektif, efisien, dan aman, dapat tercapai.

2.4 Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 1

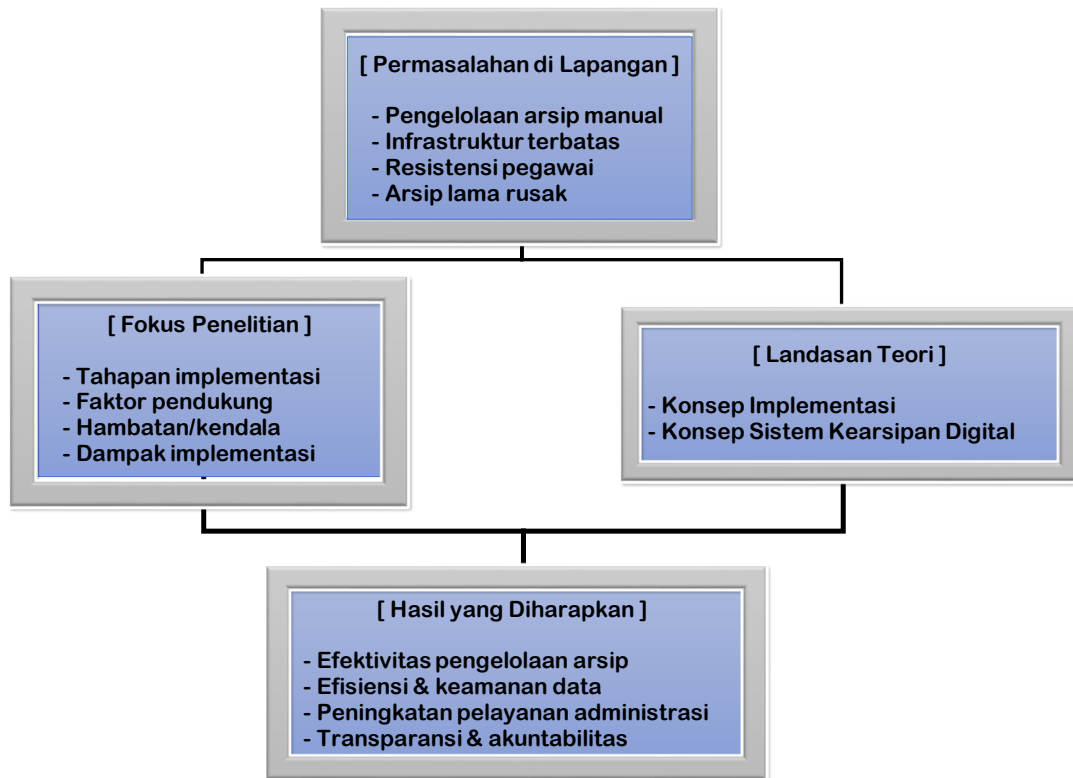
Penelitian Yang Relevan

JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
Implementasi Sistem Informasi Kearsipan Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Surabaya (Putri, 2021)	Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kearsipan digital meningkatkan kecepatan temu kembali arsip dan mengurangi penggunaan ruang fisik.	Penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintah daerah, bukan di BUMN seperti PLN.
Penerapan Aplikasi e-Office dalam Pengelolaan Arsip Elektronik (Pratama, 2020)	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa e-Office efektif meningkatkan transparansi dan efisiensi pengelolaan arsip.	Penelitian ini menggunakan aplikasi e-Office, bukan sistem internal PLN.
Implementasi Digitalisasi Arsip di Badan Pertanahan Nasional (BPN) (Nurhadi, 2019)	Penelitian menemukan kendala utama dalam SDM yang kurang terampil dalam teknologi digital.	Fokus penelitian pada BPN, sedangkan penelitian kamu pada PLN ULP Paniki.
Efektivitas Penggunaan Sistem Kearsipan Elektronik (E-ARSIP) di Universitas Negeri Semarang (Wulandari, 2021)	Penggunaan E-ARSIP mempercepat proses pencarian dokumen akademik.	Lingkup penelitian di perguruan tinggi, bukan instansi pelayanan publik seperti PLN.
Implementasi Aplikasi SIKD (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis) di Kabupaten Sleman (Hidayat, 2022)	Penelitian menunjukkan pentingnya dukungan manajemen dan infrastruktur IT dalam keberhasilan implementasi.	Objek penelitian berada di pemerintahan daerah, sedangkan kamu meneliti BUMN.
Pengelolaan Arsip Digital Berbasis Cloud di Lembaga Keuangan (Sari, 2020)	Sistem cloud mempermudah akses dan meningkatkan keamanan arsip.	Fokus penelitian pada lembaga keuangan, bukan penyedia layanan listrik.

Tantangan Implementasi Kearsipan Digital di Era Transformasi Digital (Hernita, 2020)	Faktor utama penghambat adalah keterbatasan sarana teknologi dan pelatihan pegawai.	Penelitian ini bersifat umum dan konseptual, bukan studi kasus di PLN.
Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Berbasis Web di Pemerintahan Kota Bandung (Rahmawati, 2019)	Penelitian membuktikan bahwa kearsipan berbasis web meningkatkan akurasi data dan aksesibilitas.	Penelitian ini menggunakan platform berbasis web, bukan sistem internal PLN.
Implementasi e-Arsip di Kementerian Keuangan (Setiawan, 2021)	Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh komitmen pimpinan dan kesiapan teknologi.	Penelitian dilakukan di Kementerian Keuangan, bukan di PLN ULP Paniki.
Sistem Kearsipan Digital Berbasis Mobile Application untuk Perusahaan Swasta (Handayani, 2022)	Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi mobile meningkatkan fleksibilitas akses arsip.	Fokus pada perusahaan swasta, bukan BUMN sektor kelistrikan.

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

2.5 Kerangka Berfikir



Gambar 2
Kerangka Berfikir

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Gambar 2 menggambarkan alur kerangka berpikir penelitian ini yang disusun secara sistematis, yaitu:

- a. Permasalahan di Lapangan
 1. Pengelolaan arsip masih dominan manual.
 2. Keterbatasan infrastruktur teknologi.
 3. Resistensi sebagian pegawai terhadap perubahan.
 4. Banyak arsip lama yang rusak sehingga sulit dialihmediakan.

b. Landasan Teori

1. Teori Implementasi (Van Meter & Van Horn, Edwards III, Afandi dkk.) yang menekankan pada faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.
2. Teori Sistem Kearsipan Digital (Muhidin dkk., Sedarmayanti) yang menjelaskan konsep, tujuan, manfaat, serta indikator keberhasilan kearsipan digital.

c. Fokus Penelitian

1. Menelaah tahapan implementasi sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi.
3. Menggali hambatan atau kendala yang dihadapi dalam proses implementasi.
4. Menganalisis dampak implementasi terhadap efektivitas pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi.

d. Hasil yang Diharapkan

3. Terwujudnya pengelolaan arsip yang lebih efektif dan efisien.
4. Meningkatnya keamanan data dan perlindungan arsip dari kerusakan maupun kehilangan.
5. Akses arsip menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PTT. PLN ULP Paniki yang terletak di Jl. Durian Raya no. 03, Paniki Dua, Kec. Mapanget, Kota Manado, Sulawesi utara. Waktu penelitian dirancang selama 4 (Empat) bulan mulai dari bulan Februari tahun 2025 sampai bulan Mei 2025. Tahapan kegiatan yang dilalui dimulai dari pra-survey, pengumpulan data yang bersamaan dengan penelitian sampai dengan penyusunan Skripsi dan Skripsi.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap proses implementasi sistem kearsipan berbasis digital, bukan pada pengukuran data numerik. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana tahapan implementasi dilakukan, faktor-faktor yang mendukung, hambatan yang muncul, serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan administrasi.

Pendekatan kualitatif dipandang sesuai karena memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk mengungkap fenomena yang terjadi di lapangan melalui wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen terkait, sehingga data yang diperoleh bersifat mendalam dan komprehensif.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah individu-individu yang terlibat secara langsung dalam proses implementasi sistem kearsipan berbasis digital di Kantor PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki. Subjek tersebut terdiri dari pegawai yang berperan dalam pengelolaan arsip dan administrasi, serta pihak manajemen yang memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan implementasi.

Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki kompetensi, pengalaman, dan informasi yang relevan dengan topik penelitian. Dalam hal ini, subjek penelitian bisa dilihat dalam tabel 2 di bawah ini

Tabel 2
Kriteria Informan

Keterangan	Kriteria	Informan
Manajer ULP Paniki	Pihak yang mengawasi dan mengambil keputusan strategis terkait penerapan sistem kearsipan digital	1 orang
Analisis Kinerja	Bertugas memantau dan mengevaluasi efektivitas penerapan sistem kearsipan digital	1 orang
TL PP & ADM	Berperan dalam pengelolaan layanan pelanggan dan administrasi terkait arsip	1 orang
Staf Administrasi	Terlibat langsung dalam operasional pengelolaan arsip menggunakan sistem digital	1 orang

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

3.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang bertugas mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data. Selain itu, untuk

mendukung proses pengumpulan data, digunakan instrumen tambahan berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, dan dokumentasi.

- a) Pedoman Wawancara Berisi daftar pertanyaan terbuka yang dirancang untuk menggali informasi mendalam dari informan mengenai proses implementasi sistem kearsipan digital, faktor pendukung, kendala yang dihadapi, serta dampak penerapannya.
- b) Pedoman Observasi Digunakan untuk mencatat aktivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan sistem kearsipan digital, termasuk tata cara penggunaan sistem, respon pegawai, dan kondisi sarana pendukung.
- c) Dokumentasi Meliputi pengumpulan dokumen atau arsip terkait kebijakan implementasi, laporan evaluasi, foto kegiatan, dan bukti penggunaan sistem kearsipan digital.

Dalam penerapannya, peneliti menggunakan ketiga instrumen ini secara terpadu untuk memperoleh data yang lengkap, akurat, dan sesuai dengan fokus penelitian.

3.5 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data ini digunakan untuk memperoleh informasi yang akurat dan mendalam terkait implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PLN ULP Paniki.

3.5.1 Data Primer

primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui proses pengumpulan data di lapangan. Menurut Sugiyono (2019:193),

data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama baik melalui wawancara, observasi, maupun pengisian kuesioner oleh responden.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui:

- a) Wawancara mendalam dengan pegawai yang terlibat dalam implementasi sistem kearsipan digital.
- b) Observasi langsung terhadap proses pengelolaan arsip dan penggunaan sistem digital di Kantor PLN ULP Paniki.
- c) Diskusi informal untuk menggali informasi tambahan yang tidak terungkap dalam wawancara formal.

3.5.2 Data Sekunder

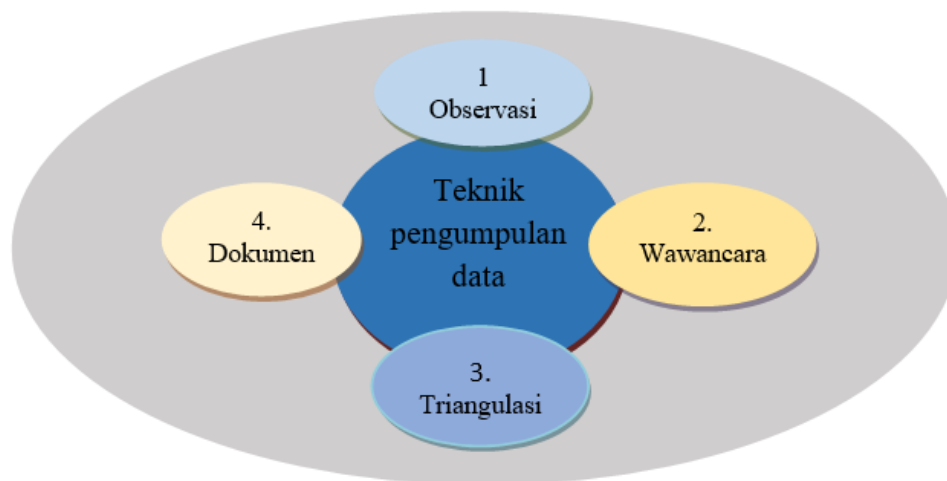
Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang telah ada atau dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Menurut Sugiyono (2019:193), data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah tersedia, baik yang bersifat internal maupun eksternal.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari:

- a) Dokumen internal PLN, seperti SOP, laporan pelaksanaan sistem kearsipan digital, struktur organisasi, dan kebijakan terkait digitalisasi.
- b) Literatur pendukung, berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan implementasi sistem kearsipan digital.

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data teknik atau proses pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam proses penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :



Gambar 3

Teknik Pengumpulan Data

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

3.6.1 Observasi

Stainback dalam Sugiyono (2015:379) dalam observasi partisipatif, penelitian mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka.

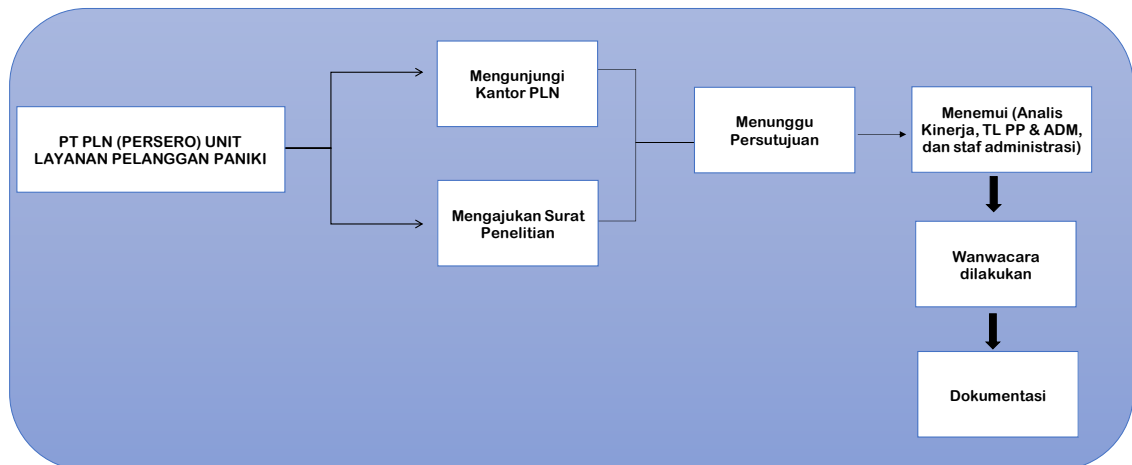
Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, yaitu Kantor PLN ULP Paniki, untuk mengamati situasi nyata yang terjadi selama proses implementasi sistem kearsipan berbasis digital. Melalui observasi ini, peneliti

dapat melihat secara langsung bagaimana mekanisme penggunaan sistem, sejauh mana pegawai memanfaatkan teknologi dalam pengelolaan arsip, serta kondisi fasilitas pendukung yang tersedia, seperti perangkat komputer, jaringan internet, dan perangkat lunak kearsipan digital. Observasi ini membantu peneliti memperoleh gambaran yang objektif mengenai realitas di lapangan dan membandingkannya dengan prosedur yang seharusnya diterapkan.

3.6.2 Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2015:384), mendefinisikan interview sebagai berikut, wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang dipilih melalui teknik purposive sampling, yaitu pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan sistem kearsipan digital, seperti Manajer ULP Paniki, Analis Kinerja, TL PP & ADM, dan staf administrasi. Proses wawancara menggunakan pedoman pertanyaan terbuka agar informan dapat memberikan jawaban yang luas dan mendalam. Pertanyaan yang diajukan mencakup tahapan implementasi, faktor pendukung, kendala yang dihadapi, serta dampak penerapan sistem terhadap efektivitas pengelolaan arsip. Wawancara ini dilakukan secara tatap muka untuk menggali informasi lebih detail serta memastikan jawaban yang diberikan sesuai dengan pengalaman



Gambar 4

Proses Wawancara di PT PLN (Persero) ULP Paniki

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Wawancara dilakukan di Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki dengan beberapa tahapan agar prosesnya berjalan sesuai prosedur dan menghasilkan data yang akurat. Tahapan wawancara meliputi:

- 1) Mengunjungi Kantor PLN ULP Paniki Peneliti mendatangi kantor PLN ULP Paniki untuk melakukan koordinasi awal terkait pelaksanaan penelitian.
- 2) Mengajukan Surat Penelitian Peneliti menyerahkan surat permohonan penelitian yang telah disiapkan sebagai bentuk izin resmi untuk melakukan wawancara dengan pihak terkait.
- 3) Menunggu Persetujuan Setelah surat diajukan, peneliti menunggu persetujuan dari pihak manajemen PLN ULP Paniki agar dapat melaksanakan kegiatan wawancara sesuai jadwal yang ditentukan.
- 4) Menemui Informan yang Relevan Setelah mendapat persetujuan, peneliti

menemui informan yang terlibat langsung dalam implementasi sistem kearsipan digital, yaitu Analis Kinerja, TL PP & ADM, dan staf administrasi. 5) Melaksanakan Wawancara Wawancara dilakukan dengan panduan pertanyaan terbuka untuk menggali informasi terkait tahapan implementasi sistem kearsipan digital, faktor pendukung, kendala, dan dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan arsip. 6)Melakukan Dokumentasi Selama wawancara, peneliti mendokumentasikan kegiatan dalam bentuk catatan lapangan, rekaman (dengan izin informan), dan foto untuk mendukung keabsahan data.

3.6.3 Triangulasi

Adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menetapkan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif. Norman k. denkin dikutip oleh mudjia rahardjo (2012) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan spepektif yang berbeda.

Triangulasi dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan validitas dan keakuratan data penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan mengombinasikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan teknik ini, data yang terkumpul dapat

diverifikasi dan diuji kebenarannya, sehingga hasil penelitian lebih dapat dipercaya dan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

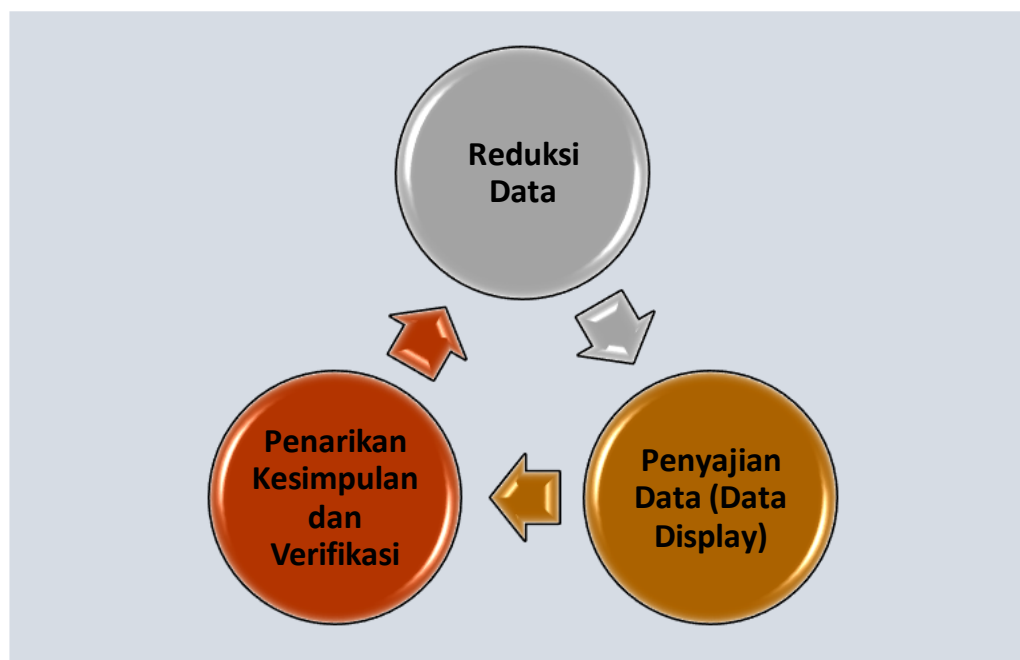
3.6.4 Dokumen

Pengumpulan data juga dilakukan melalui studi dokumentasi yang bertujuan untuk melengkapi dan memperkuat informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Studi ini mencakup penelusuran berbagai dokumen resmi yang berkaitan dengan implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PLN ULP Paniki. Dokumen yang ditelaah antara lain kebijakan internal perusahaan terkait tata kelola arsip, prosedur kerja (SOP) yang mengatur mekanisme penerapan sistem, laporan pelaksanaan, serta data arsip elektronik yang digunakan dalam pengelolaan dokumen. Dengan mempelajari dokumen-dokumen tersebut, peneliti dapat memahami bagaimana aturan, kebijakan, dan prosedur mendukung proses digitalisasi kearsipan.

Selain dokumen tertulis, pengumpulan data juga melibatkan bukti fisik seperti foto kegiatan implementasi, screenshot tampilan sistem kearsipan digital, dan catatan administrasi yang relevan. Bukti-bukti ini tidak hanya memberikan gambaran nyata mengenai kondisi di lapangan, tetapi juga memperkuat keabsahan data yang diperoleh melalui metode lain. Studi dokumentasi ini penting dilakukan agar hasil penelitian memiliki tingkat validitas yang tinggi, serta dapat menunjukkan kesesuaian antara prosedur yang ditetapkan dengan praktik yang dijalankan di lapangan.

3.7 Prosedur Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menekankan pada pemahaman mendalam terhadap data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019:246), analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.



Gambar 5

Komponen Analisis Data

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyederhanaan, pemilihan, dan pemusatan perhatian pada hal-hal yang dianggap penting dari data yang telah dikumpulkan.

Pada tahap ini, peneliti menyaring informasi yang relevan terkait implementasi sistem kearsipan digital, faktor pendukung dan hambatan, serta dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan arsip. Informasi yang tidak relevan akan dieliminasi untuk memudahkan analisis lebih lanjut.

3.7.2 Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data adalah langkah menampilkan data yang telah direduksi dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti uraian naratif, tabel, atau bagan. Dalam penelitian ini, data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi disusun dalam bentuk deskriptif sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi di lapangan.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, dan temuan yang diperoleh dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan ini diverifikasi selama penelitian berlangsung agar hasilnya dapat dipercaya (credible) dan sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan.

Dengan menggunakan ketiga tahapan ini, diharapkan hasil analisis dapat menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian, yaitu mendeskripsikan secara mendalam implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PLN ULP Paniki.

3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data penelitian kualitatif terbagi 4 (empat) seperti dikutip dalam buku metode penelitian manajemen oleh Sugiyono (2014:433) antar lain:

3.8.1 Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Kredibilitas data diperiksa melalui kelengkapan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data dari hasil wawancara informan yang dapat dipercaya kebenarannya. Penerapan konsep ini pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dalam penelitian kuantitatif. Pertama, criteria ini berfungsi untuk melaksanakan “*inquiry*” sehingga tingkat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Cara-cara yang digunakan dalam penelitian ini agar dapat menentukan derajat kepercayaan membicarakannya dengan orang lain atau wawancara dengan informan dan triangulasi.

3.8.2 Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian pada populasi yang ada. Bila pembaca hasil penelitian memperoleh gambaran yang jelas, suatu penelitian dapat diberlakukan (*transferability*), maka

peneliti tersebut memenuhi standar transferabilitas. Sanafiah *dalam* Sugiyono (2014:469).

3.8.3 Dependabilitas (*Dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dalam uji dependability lebih kepada peneliti. Jika proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak reliable atau dependable. Jika penelitian tak mempunyai dan tak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya”, maka dependabilitas penelitiannya dapat diragukan Faisal *dalam* Sugiyono (2014:445).

3.7.1 Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Pengujian konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Pengujian konfirmabilitas dalam penelitian ini hampir sama seperti pengujian dependabilitas, tetapi pada pengujian konfirmabilitas lebih menekankan pada hasil penelitian yang ditemukan dalam penelitian. Untuk menguji konfirmabilitas penelitian ini, dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang tertera.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah dan Profil PT PLN (Persero)

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) strategis yang memegang peranan penting dalam pembangunan nasional, khususnya di bidang ketenagalistrikan. PLN bertanggung jawab untuk menyediakan energi listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan, guna mendukung peningkatan taraf hidup, produktivitas usaha, serta pembangunan berkelanjutan.

Sejarah PLN dapat ditelusuri sejak akhir abad ke-19, ketika perusahaan-perusahaan Belanda yang bergerak di bidang gula dan teh membangun pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Selama pendudukan Jepang (1942–1945), pengelolaan perusahaan listrik ini diambil alih oleh pihak Jepang. Setelah Proklamasi Kemerdekaan 17 Agustus 1945, para pemuda dan buruh listrik mengambil alih perusahaan-perusahaan tersebut dan menyerahkannya kepada Pemerintah Republik Indonesia. Peristiwa ini kemudian menjadi momentum lahirnya lembaga listrik nasional.

Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno meresmikan pembentukan Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga, dengan kapasitas pembangkit sebesar 157,5 MW. Tahun 1961, Jawatan Listrik dan Gas berubah menjadi Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) yang mengelola listrik, gas, dan kokas. Namun, pada 1965 BPU-PLN dibubarkan, dan sejak 1972 PLN ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (Perum) sekaligus sebagai

Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK). Dengan status tersebut, PLN menjadi satu-satunya institusi yang diberi mandat untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum di seluruh Indonesia.

Seiring kebijakan pemerintah yang membuka peluang bagi sektor swasta dalam bisnis penyediaan listrik, pada 1994 status PLN berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Hingga saat ini, PLN bertransformasi menjadi perusahaan energi modern yang tidak hanya fokus pada penyediaan listrik, tetapi juga berperan aktif dalam pengembangan energi baru terbarukan (EBT), digitalisasi layanan, dan inovasi teknologi untuk mendukung transisi energi nasional.



Gambar 5

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Paniki

Sumber : Data Perusahaan

Sejarah PLN ULP Paniki

Sebagai bagian dari jaringan distribusi PLN di Sulawesi Utara, Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki berdiri untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat di

wilayah Paniki dan sekitarnya, khususnya Kecamatan Mapanget, Kota Manado, dan sebagian wilayah Minahasa Utara. ULP Paniki dibentuk seiring dengan kebijakan restrukturisasi organisasi PLN yang menekankan pelayanan berbasis unit kerja.

ULP Paniki berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan pelanggan, dengan ruang lingkup tugas meliputi penyambungan baru, perubahan daya, pelayanan administrasi, penanganan keluhan, hingga pengelolaan tagihan pelanggan baik prabayar maupun pascabayar. Kehadiran ULP Paniki sangat penting karena wilayah Paniki dan sekitarnya merupakan salah satu daerah dengan pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang pesat, termasuk kawasan perumahan baru, pusat perdagangan, serta fasilitas pendidikan.

Seiring dengan transformasi digital PLN, ULP Paniki juga mulai menerapkan sistem layanan berbasis aplikasi PLN Mobile untuk mempermudah akses informasi dan pengaduan pelanggan. Selain itu, ULP Paniki telah berkontribusi dalam mendukung program elektrifikasi nasional, termasuk penyediaan sambungan listrik rumah tangga, pelayanan pelanggan industri kecil dan menengah, serta mendukung pembangunan infrastruktur kelistrikan di wilayah Manado Utara.

Dengan posisi strategisnya, ULP Paniki tidak hanya menjadi unit operasional semata, tetapi juga berperan sebagai representasi PLN dalam menjaga kepercayaan pelanggan, meningkatkan mutu layanan, dan mendukung pembangunan daerah di Sulawesi Utara.

4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki berlokasi di Jl. Durian Raya No. 03, Kelurahan Paniki Dua, Kecamatan Mapanget, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Lokasi ini cukup strategis karena berada di kawasan pemukiman sekaligus dekat dengan jalur utama yang menghubungkan Kota Manado dengan wilayah Kabupaten Minahasa Utara, sehingga memudahkan akses bagi masyarakat maupun pelanggan yang membutuhkan layanan.

Sebagai unit pelayanan pelanggan, PLN ULP Paniki dilengkapi dengan sarana kantor, ruang pelayanan administrasi, serta fasilitas pendukung lain yang menunjang kelancaran aktivitas operasional maupun interaksi dengan pelanggan.

Untuk keperluan komunikasi dan pelayanan informasi, pelanggan dapat menghubungi ULP Paniki melalui:

- Telepon Kantor : (0431) 851-111
- Contact Center PLN : 123 (dapat diakses melalui telepon rumah maupun seluler)
- Email Resmi PLN : pln123@pln.co.id
- Aplikasi Digital : PLN Mobile (tersedia di Play Store dan App Store)

Keberadaan berbagai saluran komunikasi tersebut diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam memperoleh informasi, menyampaikan keluhan, maupun mengakses layanan yang disediakan PLN ULP Paniki secara cepat dan tepat.

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

4.3.1 Visi

“Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan untuk Solusi Energi.”

Visi ini menggambarkan arah strategis PLN untuk tidak hanya menjadi penyedia tenaga listrik, tetapi juga pemimpin dalam pengembangan solusi energi yang inovatif, berdaya saing, dan berkelanjutan di kawasan regional.

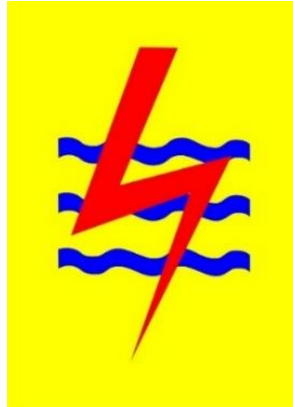
4.3.2 Misi

- a) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait,
- b) berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- c) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- d) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- e) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

4.3.3 Moto

“Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik”

4.4 Arti Dari Logo PLN (Persero)



Gambar 7

Logo PLN (Persero)

Sumber : Data Perusahaan

Logo PLN terdiri dari gambar petir, gelombang, dan warna dasar merah, kuning, biru, serta putih. Berikut artinya:

- a. Petir (Bentuk Zig-Zag Merah)
 1. Melambangkan tenaga listrik yang dihasilkan PLN.
 2. Warna merah menunjukkan keberanian, kekuatan, dan semangat PLN untuk melayani masyarakat.
- b. Tiga Garis Bergelombang Biru
 1. Melambangkan sumber tenaga listrik yang berasal dari air, udara, dan panas bumi.
 2. Warna biru menggambarkan ketenangan, keandalan, dan komitmen PLN untuk memberikan pelayanan yang stabil.
- c. Warna Kuning (Latar Belakang)
 1. Melambangkan energi, cahaya, dan kehidupan.

2. Warna ini mengisyaratkan bahwa listrik adalah sumber penerangan dan kemajuan masyarakat.

d. Warna Putih

1. Melambangkan kesucian, kejujuran, dan transparansi dalam pengelolaan perusahaan.

4.5 Struktur Organisasi di Kantor PT. PLN (Persero) ULP Paniki Sesuai Bidang Tugas.

Kantor PT. PLN (Persero) ULP Paniki dipimpin langsung oleh General Manager bapak Johannes Ari Dartomo, dan juga dibantu oleh Senior Manager bidang KKU (Komunikasi Keuangan dan Umum) yakni bapak Wijaya Gautama, dan juga dibantu oleh Senior Manajer Bidang Perencanaan bapak Setiyawan dan ASSMAN bidang Perencanaan yakni Widyawati Thalib, Manajer Subbagian.REN Pengusahaan Bpk. Falih Setiyawan, Manajer Bid. REN Sistem Kelistrikan Bpk. Dekky Leo, Manajer Subbagian.REN IPP *Excess Power* Bpk. Ade Rahmat dan Para Staff bidang Perencanaan Lainnya : Bpk. Iskandar, Yunita, Leoni,icha, Ibu Ira, Renaldy, Kristian dan 6 staff lainnya di bidang perencanaan. Adapun Jumlah Pegawai dan Struktur Organisasi yang ada, dapat dilihat sesuai Bidang Tugas, sebagai berikut :

Tabel 3
Jumlah Karyawan Menurut Bidang dan Tugas

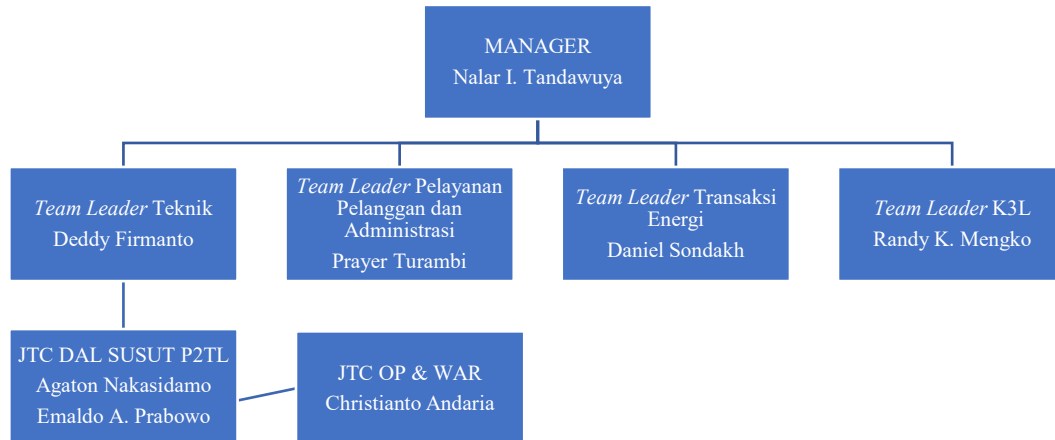
No	Jabatan	Jumlah Tenaga Kerja
1.	Manager	1 orang
2.	<i>Team Leader</i> Teknik	1 orang
3.	<i>Team Leader</i> Pelayanan Pelanggan dan Administrasi	1 orang
4.	<i>Team Leader</i> Transaksi Energi	1 orang
5.	<i>Team Leader</i> K3L	1 orang
6.	JTC DAL SUSUT P2TL	2 orang
7.	JTC OP & WAR	1 orang
Jumlah		8 orang

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Paniki

Tabel 4
Jumlah Peralatan di PT. PLN (Persero) ULP Paniki

No	Nama Peralatan	Jumlah Unit
1	Komputer	8 Unit
2	Printer dan <i>Photo Copy</i>	4 Unit
3	Alat Pemindai Berkas	3 Unit
4	Meja	10 Unit
5	Kursi	22 Unit
6	Lemari Arsip	10 Unit
7	Kendaraan Perusahaan (Mobil)	4 Unit

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Paniki



Gambar 8

Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Paniki

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Paniki 2025

Berdasarkan data di atas, jumlah pegawai di PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki adalah sebanyak 8 orang. Setiap pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelangsungan operasional perusahaan. Adapun tugas pokok dari masing-masing jabatan dapat dilihat pada uraian berikut :

1. Manager

- a. Bertanggung jawab penuh dalam seluruh aspek pelayanan pelanggan, mulai dari pembacaan meter, pengelolaan rekening, hingga memastikan setiap pelanggan mendapatkan pelayanan sesuai standar. Manager tidak hanya

memastikan prosedur teknis berjalan, tetapi juga memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga.

- b. Mengendalikan pendapatan unit kerja, menekan angka susut energi (losses), serta mengawasi proses pemutusan, penyambungan, dan penertiban pelanggan listrik. Tugas ini menuntut ketegasan sekaligus kebijakan agar tindakan yang dilakukan tidak merugikan pelanggan maupun perusahaan.
- c. Memimpin kegiatan pemeliharaan operasi distribusi serta pengendalian pembangunan atau perbaikan jaringan distribusi listrik. Hal ini dilakukan agar jaringan listrik tetap handal, efisien, dan mampu melayani pelanggan dengan baik tanpa gangguan.
- d. Melaksanakan fungsi administrasi dan keuangan unit kerja. Seorang Manager harus memastikan setiap transaksi administrasi maupun keuangan dilakukan dengan transparan, akuntabel, dan sesuai prosedur perusahaan.
- e. Membina hubungan kerja dengan pegawai internal maupun mitra eksternal. Manager juga menjalin kemitraan strategis dengan lembaga terkait dan menjaga komunikasi yang efektif untuk memperkuat citra perusahaan. Peran ini mendukung terwujudnya prinsip Good Corporate Governance (GCG).

2. Analis Kinerja

- a. Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data kinerja operasional serta sumber daya manusia (SDM). Tugas ini penting untuk mengetahui sejauh mana target unit kerja tercapai.

- b. Menyusun laporan evaluasi kinerja berdasarkan data yang terkumpul. Laporan ini menjadi bahan penting dalam rapat evaluasi maupun penyusunan strategi selanjutnya.
- c. Memberikan rekomendasi kepada manajemen mengenai langkah-langkah perbaikan agar efisiensi operasional meningkat dan produktivitas pegawai lebih optimal.
- d. Membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan berbasis data (data-driven decision making), sehingga setiap keputusan yang diambil memiliki dasar yang kuat.
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pencapaian Key Performance Indicator (KPI). Hal ini penting untuk memastikan setiap target kinerja yang ditetapkan perusahaan benar-benar tercapai sesuai jadwal.

3. Team Leader Teknik

- a. Memastikan target kinerja bidang teknik distribusi tercapai dengan baik, sesuai dengan rencana yang telah disusun oleh manajemen.
- b. Melaksanakan pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi listrik agar tetap aman, efisien, dan andal. Hal ini mencakup kegiatan pemeliharaan rutin maupun darurat.
- c. Melakukan inspeksi lapangan secara berkala untuk mendeteksi potensi gangguan atau kerusakan jaringan, serta mengambil tindakan preventif sebelum masalah membesar.

- d. Memberikan coaching, pembinaan, dan pendampingan teknis kepada teknisi baru maupun junior. Tugas ini penting untuk menjaga kesinambungan keahlian teknis dalam unit kerja serta meningkatkan kompetensi tim.

4. Team Leader Pelayanan Pelanggan & Administrasi

- a. Menjamin mutu pelayanan pelanggan agar sesuai standar perusahaan. Ia memastikan seluruh proses administrasi berjalan lancar dan tidak menimbulkan keluhan.
- b. Mengelola administrasi pelanggan, termasuk data pelanggan, arsip dokumen, dan segala bentuk catatan administratif yang mendukung pelayanan.
- c. Mengawasi kinerja staf frontliner maupun call center. Ia memastikan setiap staf memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat.
- d. Menyusun laporan mengenai pelayanan pelanggan serta mengevaluasi kepuasan pelanggan secara berkala. Laporan ini menjadi dasar untuk peningkatan kualitas layanan.
- e. Berkoordinasi dengan divisi teknis apabila terdapat keluhan atau gangguan pelanggan. Ia menjadi penghubung antara pelanggan dengan divisi teknis untuk penyelesaian masalah secara efektif.

5. Team Leader Transaksi Energi Listrik (TEL)

Mengkoordinasikan seluruh kegiatan billing dan proses setelmen energi listrik.

Ia memastikan seluruh transaksi tercatat dengan baik, akurat, dan transparan.

- a. Mengelola sistem transaksi tenaga listrik sesuai dengan prosedur yang ditetapkan perusahaan. Tugas ini memerlukan ketelitian tinggi agar tidak terjadi kesalahan pencatatan.
- b. Mengawasi pemeriksaan dan pemeliharaan meter serta peralatan uji, sehingga pencatatan penggunaan energi pelanggan tetap valid dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Melakukan evaluasi dan pengendalian susut energi (losses), serta merancang strategi untuk menemukannya.
- d. Menyusun rencana pemeliharaan APP (Alat Pembatas dan Pengukur) dan AMR (Automatic Meter Reading), serta melakukan evaluasi berkala agar keandalannya tetap terjaga.

6. Team Leader K3L & KAM

- a. Mengelola dan mengawasi administrasi Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan (K3L) serta aspek keamanan dalam perusahaan.
- b. Melaksanakan pembinaan dan sosialisasi terkait pentingnya penerapan K3 dan keamanan kepada seluruh pegawai, guna membentuk budaya kerja yang lebih aman.
- c. Merumuskan sistem dan SOP terkait K3 agar pelaksanaan keselamatan kerja dapat terstruktur dan mudah diterapkan.
- d. Mengimplementasikan sistem manajemen K3 sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan maupun regulasi pemerintah.

- e. Melakukan identifikasi potensi bahaya di lingkungan kerja, menganalisis risiko yang mungkin terjadi, serta menyusun langkah mitigasi untuk mencegah kecelakaan kerja maupun kerugian aset perusahaan.

7. JTC Dal Susut P2TL

- a. Mengendalikan angka susut energi (losses) yang terjadi pada jaringan distribusi listrik. Susut energi sering menjadi masalah besar yang mempengaruhi efisiensi perusahaan.
- b. Melaksanakan program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) melalui kegiatan pemeriksaan di lapangan untuk mencegah pemakaian listrik ilegal.
- c. Melakukan koordinasi lintas fungsi dalam pelaksanaan P2TL agar setiap tindakan memiliki dasar hukum dan prosedur yang jelas. Dengan demikian, langkah-langkah pengendalian kerugian dapat dilakukan lebih efektif.

8. JTC Op & War

- a. Mengkoordinasikan operasi jaringan distribusi agar dapat berjalan lancar sesuai dengan target yang ditetapkan.
- b. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan serta penanganan aset distribusi, baik berupa peralatan maupun infrastruktur jaringan listrik.
- c. Melakukan pendekatan dan membangun koordinasi dengan masyarakat (community relations). Hal ini penting karena operasional jaringan listrik sering berhubungan langsung dengan warga sekitar.

BAB V

HASIL TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode wawancara mendalam terhadap empat orang informan yang memiliki peran penting dalam penerapan sistem kearsipan berbasis digital di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Paniki. Keempat informan tersebut terdiri dari Manajer ULP Paniki, Analis Kinerja, Team Leader Pelayanan Pelanggan & Administrasi (TL PP & ADM), serta Staf Administrasi. Seluruh informan ini dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses implementasi, sehingga informasi yang diberikan dapat menggambarkan kondisi nyata di lapangan.

Hasil wawancara yang diperoleh memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai bagaimana proses digitalisasi arsip dilakukan, apa saja faktor yang mendukung keberhasilannya, kendala yang dihadapi selama penerapan, serta dampak yang ditimbulkan terhadap pelayanan administrasi di lingkungan PLN ULP Paniki. Temuan penelitian ini selanjutnya diuraikan berdasarkan fokus dan subfokus penelitian, yaitu tahapan implementasi sistem kearsipan digital, faktor-faktor pendukung, hambatan atau kendala yang dihadapi, serta dampak penerapan sistem terhadap efektivitas pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi.

Secara umum, hasil wawancara menunjukkan bahwa perubahan dari sistem manual ke sistem berbasis digital membawa banyak perubahan positif, namun pada saat yang sama juga menimbulkan tantangan yang harus diatasi. Proses implementasi

tidak hanya sekadar mengganti media penyimpanan dokumen dari bentuk fisik ke digital, tetapi juga melibatkan serangkaian langkah strategis, mulai dari sosialisasi kebijakan, pelatihan pegawai, hingga penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung. Selain itu, keberhasilan digitalisasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan manajemen, serta infrastruktur teknologi yang memadai.

Di sisi lain, hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa meskipun sistem digital telah diterapkan dan digunakan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari, terdapat beberapa hambatan yang masih dirasakan, seperti keterbatasan kapasitas penyimpanan, kendala jaringan internet, serta belum lengkapnya standar operasional prosedur (SOP) pada tingkat unit. Meskipun demikian, para informan sepakat bahwa penerapan sistem kearsipan digital memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas pengelolaan arsip dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

Dalam bagian ini, peneliti akan menguraikan secara lebih mendalam temuan-temuan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan penelitian. Setiap temuan dijelaskan berdasarkan pertanyaan yang diajukan, di mana daftar pertanyaan telah disusun secara sistematis sesuai dengan subfokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, pembahasan ini tidak hanya memaparkan jawaban dari informan, tetapi juga menghubungkannya dengan fokus kajian penelitian serta teori-teori yang relevan.

Pendekatan ini dilakukan agar hasil penelitian tidak berhenti pada deskripsi data semata, melainkan dapat dianalisis secara lebih komprehensif. Setiap jawaban informan dipandang sebagai representasi pengalaman nyata di lapangan, sehingga dapat memberikan gambaran konkret mengenai implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PLN ULP Paniki. Selain itu, pembahasan ini juga dimaksudkan untuk mengaitkan data empiris dengan kerangka teoritik yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor pendukung, hambatan, maupun dampak implementasi.

5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Implementasi Sistem Kearsipan Berbasis Digital Pada Kantor PLN ULP Paniki)

A. Bagaimana proses pengelolaan arsip sebelum adanya sistem kearsipan digital?

Tabel 5

Jawaban Informan Pertanyaan A (Pegawai PLN)

Informan	Pegawai	Ket	
Jawaban			
1	Sebelum menggunakan sistem digital, arsip disimpan dalam map dan lemari arsip. Proses pencarian lama karena harus membuka satu per satu.	1 September 2025	11:00
2	Arsip manual disimpan di map besar, sering menumpuk, dan sulit dicari ketika dibutuhkan.	1 September 2025	11:20
3	Arsip menumpuk di loket, memerlukan ruang besar, dan sering tercecer.	1 September 2025	11:40

4	Semua arsip manual, disimpan di lemari. Saat pencarian sering memakan waktu lama dan kadang dokumen hilang.	1 September 2025	12:10
5	Sebelum menggunakan sistem digital, arsip disimpan dalam map dan lemari arsip. Proses pencarian lama karena harus membuka satu per satu.	1 September 2025	12:30

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti Dari hasil wawancara yang disajikan pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebelum adanya sistem kearsipan digital, PLN ULP Paniki masih menggunakan metode manual dalam pengelolaan arsip. Semua dokumen penting, baik yang berkaitan dengan data pelanggan maupun administrasi internal, disimpan dalam bentuk fisik menggunakan map, ordner, dan lemari arsip. Cara ini menimbulkan berbagai permasalahan, antara lain proses pencarian arsip yang memerlukan waktu lama karena harus dilakukan secara manual, dokumen mudah menumpuk dan memerlukan ruang penyimpanan yang luas, serta risiko arsip tercecer, rusak, bahkan hilang.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan arsip secara manual kurang mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan. Hambatan seperti lamanya waktu temu kembali dokumen berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan.

B. Apa alasan utama PLN ULP Paniki menerapkan sistem kearsipan berbasis digital?

Tabel 6

Jawaban Informan Pertanyaan B (Pegawai PLN)

Informan	Pegawai Jawaban	Ket	
1	Karena kebutuhan efisiensi, transparansi, dan arahan dari PLN pusat. Arsip digital lebih aman, tidak mudah hilang, dan mempercepat pelayanan.	1 September 2025	11:00
2	Alasan utamanya untuk efisiensi dan mengurangi kesalahan manusia (human error). Juga sebagai bagian dari transformasi digital PLN.	1 September 2025	11:20
3	Karena sistem manual sudah tidak efektif, sering terjadi kehilangan dokumen dan membutuhkan ruang besar.	1 September 2025	11:40
4	Karena metode manual ribet, banyak arsip yang rusak dan hilang. Digitalisasi dinilai lebih praktis dan sesuai instruksi PLN pusat.	1 September 2025	12:10
5	Karena kebutuhan efisiensi, transparansi, dan arahan dari PLN pusat. Arsip digital lebih aman, tidak mudah hilang, dan mempercepat pelayanan.	1 September 2025	12:30

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti Berdasarkan data dalam tabel yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa alasan utama PLN ULP Paniki menerapkan sistem kearsipan berbasis digital adalah untuk meningkatkan efisiensi kerja sekaligus memperbaiki sistem pengelolaan arsip yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Hasil wawancara menunjukkan adanya kesepakatan dari para informan bahwa metode manual sudah tidak lagi efektif digunakan dalam konteks kebutuhan

kerja saat ini. Pengelolaan arsip secara manual menimbulkan banyak kendala, antara lain risiko kehilangan dokumen penting, kebutuhan ruang penyimpanan fisik yang semakin besar, serta lamanya proses pencarian arsip ketika dibutuhkan. Kondisi ini seringkali menghambat pelayanan, khususnya ketika pelanggan membutuhkan dokumen secara cepat dan akurat.

Dengan adanya penerapan sistem digital, proses penyimpanan, pengelolaan, hingga penemuan kembali arsip menjadi lebih cepat, aman, dan terorganisir. Informan menegaskan bahwa perubahan ini membawa dampak positif, tidak hanya dalam hal efisiensi waktu, tetapi juga dalam hal peningkatan akurasi data dan keamanan dokumen. Arsip yang sebelumnya rentan terhadap kerusakan fisik, seperti sobek, pudar, atau hilang, kini dapat tersimpan dalam bentuk digital yang lebih tahan lama dan mudah diakses kembali.

Selain faktor kebutuhan internal, penerapan sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki juga dilatarbelakangi oleh kebijakan transformasi digital PLN secara nasional. PLN pusat telah menetapkan arah kebijakan untuk mendorong seluruh unit kerja memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Kebijakan ini menekankan pentingnya digitalisasi dalam setiap aspek kerja, termasuk dalam bidang administrasi dan kearsipan. Manajer ULP Paniki maupun Analis Kinerja yang diwawancarai sama-sama menyampaikan bahwa implementasi ini merupakan bentuk tindak lanjut dari arahan langsung PLN pusat, sehingga bersifat wajib dan strategis bagi keberlangsungan organisasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PLN ULP Paniki tidak semata-mata lahir dari kebutuhan internal untuk memperbaiki sistem pengelolaan arsip, melainkan juga sebagai wujud dukungan terhadap kebijakan perusahaan dalam program transformasi digital. Penerapan sistem ini sekaligus menjadi jawaban atas tuntutan pelanggan yang mengharapkan layanan yang lebih cepat, akurat, transparan, dan profesional. Oleh karena itu, transformasi ini tidak hanya memiliki manfaat praktis di tingkat unit kerja, tetapi juga memberikan nilai tambah dalam upaya PLN menjaga kepercayaan publik serta meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

C. Apa saja faktor yang mendukung keberhasilan implementasi sistem kearsipan digital?

Tabel 7

Jawaban Informan Pertanyaan C (Pegawai PLN)

Informan	Pegawai Jawaban	Ket	
1	Dukungan manajemen, fasilitas komputer, jaringan internet yang memadai, dan komitmen pegawai.	1 September 2025	11:00
2	Tersedianya perangkat keras dan dukungan penuh dari pimpinan membuat implementasi berjalan lancar.	1 September 2025	11:20
3	Adanya scanner, komputer, serta kesiapan staf yang sudah terbiasa dengan aplikasi.	1 September 2025	11:40
4	Fasilitas seperti komputer, scanner, jaringan, serta kerja sama tim menjadi faktor pendukung utama.	1 September 2025	12:10

5	Dukungan manajemen, fasilitas komputer, jaringan internet yang memadai, dan komitmen pegawai.	1 September 2025	12:30
---	---	------------------	-------

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti Berdasarkan data yang ditampilkan dalam tabel, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung utama. Pertama, dukungan manajemen menjadi aspek paling dominan yang disebutkan oleh semua informan. Dukungan ini tidak hanya berupa persetujuan kebijakan, tetapi juga mencakup penyediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang kelancaran implementasi.

ketersediaan perangkat teknologi seperti komputer, scanner, dan jaringan internet menjadi faktor yang memungkinkan proses digitalisasi arsip berjalan sesuai rencana. Manajer ULP Paniki dan Staf Administrasi menekankan pentingnya infrastruktur teknologi yang baik agar proses pemindaian, pengunggahan, dan penyimpanan arsip digital dapat dilakukan tanpa hambatan.

komitmen pegawai serta kesiapan sumber daya manusia untuk beradaptasi dengan perubahan juga memegang peran penting. Informan TL PP & ADM menegaskan bahwa sebagian besar pegawai sudah familiar dengan penggunaan aplikasi, sehingga proses implementasi relatif lancar.

- D. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi dalam penerapan sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki?

Tabel 8

Jawaban Informan Pertanyaan D (Pegawai PLN)

Informan	Pegawai Jawaban	Ket	
1	Kendala ada pada keterbatasan kapasitas server dan kadang jaringan internet tidak stabil.	1 September 2025	11:00
2	Kadang sistem menjadi lambat jika diakses bersamaan dan kapasitas penyimpanan masih terbatas.	1 September 2025	11:20
3	Beberapa dokumen tidak bisa langsung di-scan karena formatnya, sehingga perlu penyesuaian.	1 September 2025	11:40
4	Hambatan yang sering ditemui adalah jaringan internet lambat dan kualitas arsip lama yang jelek sehingga sulit discan.	1 September 2025	12:10
5	Kendala ada pada keterbatasan kapasitas server dan kadang jaringan internet tidak stabil.	1 September 2025	12:30

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Dari hasil wawancara yang ditampilkan pada tabel sebelumnya, dapat diidentifikasi bahwa hambatan dalam penerapan sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki terutama berkaitan dengan aspek teknis dan keterbatasan infrastruktur pendukung. Hambatan-hambatan ini muncul baik pada tahap awal implementasi maupun dalam proses penggunaan sistem sehari-hari.

Hambatan pertama yang paling sering disampaikan oleh informan adalah keterbatasan kapasitas server. Server yang digunakan untuk menyimpan arsip digital memiliki daya tampung terbatas sehingga ketika jumlah arsip yang diunggah semakin besar, sistem mengalami penurunan kinerja. Permasalahan ini semakin terasa ketika

server diakses secara bersamaan oleh banyak pengguna, yang mengakibatkan proses penyimpanan maupun pencarian arsip menjadi lambat. Hal ini tentu berpotensi mengurangi efektivitas sistem, mengingat salah satu tujuan utama digitalisasi adalah menciptakan kecepatan dan efisiensi.

Kendala kedua berkaitan dengan stabilitas jaringan internet. Kualitas jaringan internet yang digunakan tidak selalu konsisten, sehingga kecepatan akses seringkali fluktuatif. Dalam kondisi tertentu, jaringan yang tidak stabil menyebabkan proses pengunggahan dokumen terganggu, khususnya ketika volume data yang harus diunggah cukup besar. Akibatnya, beberapa pekerjaan administratif menjadi tertunda dan pelayanan kepada pelanggan juga ikut terpengaruh. Masalah jaringan ini menjadi salah satu faktor eksternal yang cukup sulit dikendalikan, mengingat PLN ULP Paniki masih bergantung pada kualitas layanan penyedia internet.

Hambatan berikutnya muncul pada kualitas dokumen fisik yang akan dikonversi menjadi arsip digital. Arsip lama yang sudah rusak, pudar, atau tidak terbaca jelas menimbulkan kesulitan dalam proses pemindaian (scanning). Dalam beberapa kasus, hasil pemindaian tidak maksimal sehingga arsip digital yang dihasilkan kurang jelas dan berisiko menimbulkan salah interpretasi ketika digunakan kembali. Selain itu, terdapat pula dokumen dengan format yang tidak sesuai dengan standar sistem, sehingga membutuhkan proses konversi tambahan sebelum dapat diunggah. Kondisi ini menambah beban kerja pegawai serta memperlambat proses digitalisasi.

Dengan demikian, hambatan utama dalam implementasi sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki dapat disimpulkan mencakup tiga aspek penting:

keterbatasan kapasitas server, ketidakstabilan jaringan internet, serta permasalahan kualitas dokumen fisik. Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi dan kondisi arsip yang akan dikelola.

E. Dampak penerapan sistem kearsipan digital terhadap efektivitas pelayanan?

Tabel 9

Jawaban Informan Pertanyaan E (Pegawai PLN)

Informan	Pegawai Jawaban	Ket	
1	Pelayanan lebih cepat, lebih transparan, dan mengurangi risiko kehilangan arsip.	1 September 2025	11:00
2	Efektivitas meningkat karena waktu pencarian arsip jauh lebih singkat.	1 September 2025	11:20
3	Sangat membantu karena tidak perlu lagi bongkar lemari untuk cari dokumen lama.	1 September 2025	11:40
4	Pelayanan lebih cepat, terutama kalau ada pelanggan minta salinan dokumen.	1 September 2025	12:10
5	Pelayanan lebih cepat, lebih transparan, dan mengurangi risiko kehilangan arsip.	1 September 2025	12:30

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Peneliti Berdasarkan data yang tersaji dalam tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem kearsipan digital memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan administrasi di PLN ULP Paniki. Semua informan sepakat bahwa sistem digital mempermudah dan mempercepat proses kerja,

terutama dalam hal pencarian dokumen yang sebelumnya memerlukan waktu lama, kini dapat dilakukan hanya dengan beberapa klik. Hal ini secara langsung meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi beban kerja pegawai.

Selain mempercepat pelayanan, penerapan sistem ini juga memberikan tingkat keamanan dan transparansi yang lebih baik. Arsip yang sebelumnya berisiko hilang atau rusak kini tersimpan dengan lebih aman dalam sistem digital. Penggunaan backup data juga mengurangi kemungkinan kehilangan informasi penting. Dengan kondisi ini, respon terhadap permintaan pelanggan menjadi lebih cepat, sehingga berdampak positif pada kualitas pelayanan publik dan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem kearsipan digital bukan hanya berdampak pada aspek teknis pengelolaan arsip, tetapi juga memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi, baik dari sisi kecepatan, ketepatan, maupun keamanan data.

5.3 Implementasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PLN ULP Paniki berlangsung melalui tahapan yang sistematis. Proses ini tidak hanya mencerminkan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga sebagai jawaban atas kebutuhan efisiensi dalam pengelolaan arsip. Adapun tahapan implementasi dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Sosialisasi Kebijakan Internal

- a. Manajemen terlebih dahulu melakukan sosialisasi mengenai kebijakan digitalisasi arsip kepada seluruh pegawai.

- b. Tujuan tahap ini adalah memberikan pemahaman tentang pentingnya transformasi kearsipan digital, manfaat yang akan diperoleh, serta arah kebijakan perusahaan yang sejalan dengan program transformasi digital PLN secara nasional.
- c. Sosialisasi juga dimaksudkan untuk menumbuhkan kesadaran bahwa perubahan dari sistem manual ke digital bukan sekadar formalitas, melainkan kebutuhan yang mendesak.

2. Pelatihan dan Pembekalan Teknis

- a. Setelah sosialisasi, pegawai diberikan pelatihan singkat mengenai cara menggunakan sistem.
- b. Materi pelatihan meliputi prosedur pemindaian (scanning) dokumen, cara mengunggah file ke sistem, penggunaan fitur pencarian, hingga mekanisme pencadangan data (backup).
- c. Tahap ini menjadi penting agar seluruh pegawai memiliki keterampilan dasar dan tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem baru.

3. Proses Konversi Arsip Fisik ke Digital

- a. Arsip lama yang sebelumnya disimpan dalam map dan lemari arsip secara bertahap dipindai lalu diunggah ke sistem digital.
- b. Untuk arsip baru, prosedur digitalisasi dilakukan sejak awal, yaitu setelah dokumen fisik selesai dibuat dan ditandatangani.
- c. Dengan langkah ini, pengelolaan arsip menjadi lebih praktis dan tidak lagi bergantung pada ruang penyimpanan fisik yang luas.

4. Pemanfaatan Fitur Sistem Digital

- a. Sistem kearsipan digital yang diterapkan telah dilengkapi dengan fitur pencarian cepat, sehingga pegawai dapat menemukan dokumen hanya dalam hitungan detik.
- b. Hal ini sangat berbeda dengan metode manual yang memerlukan waktu lama untuk mencari dokumen tertentu.
- c. Fitur ini juga memperkecil risiko hilangnya arsip serta meningkatkan akurasi dalam proses administrasi.

5. Dukungan Manajemen dan Sarana Prasarana

- a. Implementasi tidak akan berjalan lancar tanpa dukungan penuh dari pihak manajemen.
- b. Manajemen menyediakan fasilitas yang dibutuhkan, seperti komputer, scanner, serta jaringan internet, yang menjadi sarana utama dalam proses digitalisasi.
- c. Dukungan ini menunjukkan adanya komitmen organisasi untuk mewujudkan transformasi digital secara nyata.

6. Peran Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Faktor sikap pegawai juga sangat berpengaruh. Adaptasi yang baik dari pegawai terhadap perubahan membuat implementasi dapat berjalan tanpa hambatan besar.
- b. Pegawai dituntut memiliki keterbukaan terhadap teknologi baru, sehingga proses digitalisasi bisa diterima dan dijalankan bersama-sama.

7. Hambatan yang Dihadapi

- a. Kendala tetap ditemukan dalam pelaksanaan, seperti keterbatasan kapasitas server yang menyebabkan proses penyimpanan kadang melambat.
- b. Kualitas arsip lama yang buruk (rusak, lusuh, atau tidak terbaca jelas) menyulitkan dalam proses pemindaian.
- c. Gangguan jaringan internet yang kadang tidak stabil juga menghambat aksesibilitas sistem digital.

8. Efektivitas Implementasi

- a. Secara umum, implementasi sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki dapat dikatakan berjalan efektif.
- b. Sistem ini mampu mengurangi permasalahan klasik yang ada pada pengelolaan arsip manual, seperti lamanya pencarian, risiko kehilangan dokumen, dan kebutuhan ruang penyimpanan yang besar.
- c. Dampak positif yang paling terasa adalah meningkatnya kecepatan layanan administrasi, keamanan data yang lebih terjamin, serta transparansi dalam pengelolaan arsip.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi sistem kearsipan berbasis digital di PT PLN (Persero) ULP Paniki, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Proses implementasi sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki dilakukan melalui tahapan sosialisasi, pelatihan pegawai, pemindaian dokumen, pengunggahan arsip ke dalam sistem, pembuatan cadangan data (backup), hingga pemanfaatan sistem dalam pelayanan administrasi sehari-hari. Tahapan ini menunjukkan adanya perencanaan yang sistematis dalam mendukung transformasi digital.
2. Faktor pendukung keberhasilan implementasi meliputi dukungan manajemen, ketersediaan sarana prasarana seperti komputer dan scanner, jaringan internet yang cukup memadai, serta kesiapan dan komitmen pegawai untuk beradaptasi dengan perubahan.
3. Hambatan yang dihadapi dalam penerapan sistem kearsipan digital antara lain keterbatasan kapasitas server, ketidakstabilan jaringan internet, kualitas arsip lama yang kurang baik, serta belum adanya SOP yang terperinci di tingkat unit.
4. Dampak penerapan sistem digital terhadap pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi sangat signifikan, yaitu mempercepat proses temu kembali arsip,

meningkatkan keamanan dan transparansi data, serta mengurangi risiko kehilangan dokumen. Dampak ini berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak PLN ULP Paniki, antara lain:

1. Peningkatan Infrastruktur Teknologi

PLN ULP Paniki perlu meningkatkan kapasitas server dan memperkuat jaringan internet agar proses penyimpanan dan akses arsip digital lebih stabil dan tidak terganggu.

2. Penyusunan SOP yang Lebih Jelas

Perlu dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus terkait penggunaan sistem kearsipan digital di tingkat unit agar pelaksanaan lebih terarah dan seragam.

3. Pelatihan Pegawai Secara Berkala

PLN ULP Paniki disarankan untuk mengadakan pelatihan rutin bagi pegawai guna memastikan kemampuan mereka dalam mengoperasikan sistem tetap optimal, terutama ketika ada pembaruan aplikasi.

4. Pemeliharaan Arsip Lama

Perlu dilakukan perbaikan atau konversi terhadap arsip fisik yang kualitasnya sudah menurun agar tetap bisa didigitalisasi dan tersimpan dengan baik di dalam sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A., Junanto, T., & Afria, R. (2018). Implementasi digital-age literacy dalam pendidikan abad 21 di Indonesia. *Prosiding SNPS (Seminar Nasional Pendidikan Sains)*, 8(2), 113–120.
- Afandi, T., Junanto, T., & Afriani, R. (2016). Implementasi kebijakan dan faktor yang mempengaruhi. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Sains*, 113–117.
- Hernita, U. (2020). Implementasi Tabungan Baitullah iB Hasanah dan Variasi Akad pada PT. BNI Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 31.
- Hernita Ulfatihmah. (2020). Implementasi Tabungan Baitullah Ib Hasanah Dan Variasi Akad Pada Pt. Bni Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. In *Skripsi* (Issue 201310200311137).
- Hidayat, R. (2022). Implementasi Aplikasi SIKD (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis) di Kabupaten Sleman. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 45–56.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Muhidin, S. A., Winata, H., & Santoso, B. (2016). *Pengelolaan arsip digital: Teori dan praktik*. Prenada Media.
- Nurhadi, D. (2019). Implementasi Digitalisasi Arsip di Badan Pertanahan Nasional. *Jurnal Kearsipan Indonesia*, 14(2), 78–86.
- Pratama, A. (2020). Penerapan Aplikasi e-Office dalam Pengelolaan Arsip Elektronik. *Jurnal Sistem Informasi Dan Kearsipan*, 6(1), 15–23.

- Putri, S. (2021). Implementasi Sistem Informasi Kearsipan Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(3), 123–132.
- Rahmawati, D. (2019). Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Berbasis Web di Pemerintahan Kota Bandung. *Jurnal Teknologi Informasi*, 5(2), 89–97.
- Sari, M. (2020). Pengelolaan Arsip Digital Berbasis Cloud di Lembaga Keuangan. *Jurnal Ilmu Informasi Dan Perpustakaan*, 12(1), 34–41.
- Setiawan, A. (2021). Implementasi e-Arsip di Kementerian Keuangan. *Jurnal Manajemen Informasi Publik*, 8(2), 67–75.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian manajemen*. Alfabeta.
- Tjiptasari, F. (2018). Persepsi kegunaan pengelolaan arsip digital menggunakan SIKD (sistem informasi kearsipan dinamis). *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 5(2), 111. <https://doi.org/10.24198/jkip.v5i2.12645>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.
- Vironicha Agustina. (2019). *Peran Neraca Penatagunaan Tanah Dalam Penyusunan Rencana Tata Ruang Wilayah*. 1–13.
- Wulandari, S. (2021). Efektivitas Penggunaan Sistem Kearsipan Elektronik (E-ARSIP) di Universitas Negeri Semarang. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 10(1), 50–60.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Lampiran Pertanyaan

**Pedoman Wawancara Mendalam Implementasi Sistem
Kearsipan Berbasis Digital Pada Kantor PLN Unit
Layanan Pelanggan Paniki**

Pegawai Kantor PLN
Paniki

Identitas informan

- a. Usia :
- b. Pekerjaan :
- c. Waktu :

PERTANYAAN

A. Pertanyaan Terkait Implementasi Sistem Kearsipan Digital

1. Bagaimana proses pengelolaan arsip sebelum adanya sistem kearsipan digital?
2. Apa alasan utama PLN ULP Paniki menerapkan sistem kearsipan berbasis digital?
3. Bagaimana tahapan implementasi sistem kearsipan digital yang dilakukan di kantor ini?
4. Apakah ada SOP khusus dalam penggunaan sistem kearsipan digital?

B. Pertanyaan Terkait Faktor Pendukung dan Hambatan

1. Bagaimana proses pengelolaan arsip sebelum adanya sistem kearsipan digital?
2. Menurut Anda, apa saja faktor yang mendukung keberhasilan implementasi sistem kearsipan digital di PLN ULP Paniki
3. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi dalam penerapan sistem ini?
4. Bagaimana sikap pegawai terhadap perubahan dari sistem manual ke digital?

C. Pertanyaan Terkait Dampak Implementasi

1. Bagaimana pengaruh penerapan sistem kearsipan digital terhadap efektivitas pelayanan administrasi di PLN ULP Paniki?
2. Apakah sistem ini mempermudah proses pencarian arsip dan mempercepat pelayanan?
3. Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan sistem kearsipan digital di masa depan?

2. Lampiran Tabel Matrix

TABEL MATRIX

Daftar Pertanyaan 1-5	JAWABAN INFORMAN PEGAWAI PT PLN ULP MANADO UTARA			
	1. Informan	2. Informan	3. Informan	4. Informan
Bagaimana proses pengelolaan arsip sebelum adanya sistem kearsipan digital?	Dulu cari berkas lama musti bongkar map, lama skali nyanda cepat (Arsip manual, disimpan di map & lemari, pencarian lama)	Banyak map sampe pusing mo cari berkas (Arsip menumpuk, sulit dicari)	Lemari penuh, ruangan jadi sesak skali (Arsip manual memakan ruang besar)	Sering ilang arsip, cari-cari sampe cape (Arsip manual sering hilang & memakan waktu lama)
Apa alasan utama PLN ULP Paniki menerapkan sistem kearsipan berbasis digital?	Supaya kerja cepat jo, nda ribet (Untuk efisiensi, transparansi, sesuai arahan PLN pusat)	Biar so ndak salah-salah, mo lebih cepat (Untuk mengurangi kesalahan & percepatan layanan)	Cara lama so nda cocok skarang (Sistem manual tidak efektif)	Enak, tinggal klik so dapat arsipnya (Digital lebih praktis & aman)
Apa saja faktor yang mendukung keberhasilan implementasi sistem kearsipan digital?	Bos kasi dukungan penuh, alat ada semua (Dukungan manajemen, sarana & prasarana lengkap)	Alat ada, pimpinan backing kuat (Tersedianya perangkat keras & dukungan pimpinan)	Pegawainya mau belajar, nda malas (Adanya scanner & staf siap adaptasi)	Tim kompak, internet lumayan laju (Kerja sama tim & jaringan internet)
Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem kearsipan digital?	Server kecil, internet kadang lemot (Kapasitas server terbatas, jaringan lambat)	Kalo rame masuk sistem jadi lemot skali (Sistem lambat jika akses bersamaan)	Dokumen tua so burek, susah mo scan (Dokumen format lama sulit discan)	Kadang koneksi putus-putus, bikin lama kerja (Arsip lama kualitas buruk & internet lemah)

Daftar Pertanyaan 1-5	JAWABAN INFORMAN PEGAWAI PT PLN ULP MANADO UTARA			
	1. Informan	2. Informan	3. Informan	4. Informan
Bagaimana pengaruh penerapan sistem kearsipan digital terhadap efektivitas pelayanan administrasi?	So laju skarang, nda pusing cari arsip (Pelayanan lebih cepat, transparan & aman)	Tinggal klik langsung keluar, mantap skali (Waktu pencarian arsip singkat)	Lemari so nda disentuh, nyanda capek lagi (Tidak perlu bongkar lemari lagi)	Kalo pelanggan minta arsip, langsung kasi keluar cepat (Permintaan pelanggan lebih cepat diproses)
Bagaimana proses pengelolaan arsip sebelum adanya sistem kearsipan digital?	Dulu cari berkas lama musti bongkar map, lama skali nyanda cepat (Arsip manual, disimpan di map & lemari, pencarian lama)	Banyak map sampe pusing mo cari berkas (Arsip menumpuk, sulit dicari)	Lemari penuh, ruangan jadi sesak skali (Arsip manual memakan ruang besar)	Sering ilang arsip, cari-cari sampe cape (Arsip manual sering hilang & memakan waktu lama)

3. Lampiran Dokumentasi

DOKUMENTASI

PEGAWAI PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN PANIKI

