

Upaya Peningkatan Layanan Kearsipan: Studi Kasus Kantor Arsip Universitas Sumatera Utara

Sinta Azhary Ginting*, Feni Khairifa

*Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Sumatera Utara

Penulis Korespondensi

Email: sintaazharyginting@usu.ac.id

Info Artikel

Masuk: 6 Desember 2023

Revisi: 17 Desember 2023

Terbit: 26 Desember 2023

Keywords:

Improvements, Services, Archives

Kata kunci:

Peningkatan, Layanan, Kearsipan

Abstract

Archives is one of the scientific fields that has developed in Indonesia in recent years, especially in Higher Education Archives Institutions (LKPT). This research aims to identify and describe efforts to improve archival services. This research was conducted at the Archives Office of the University of North Sumatra. This research uses a qualitative approach by collecting data through website observations and interviews with 5 archive managers at the USU Archives Office. The data analysis process focuses on a systematic approach with steps such as data reduction, data presentation, drawing conclusions, and data verification. Activities carried out by the USU Archives Office such as improving facilities, technological infrastructure, collaboration aim to help improve the quality of archival services at the University of North Sumatra. There are several obstacles experienced by the USU Archives Office related to a lack of human resources and the need to improve archival infrastructure. The USU Archives Office always pays attention to improving the quality of archive management to safeguard USU's historical heritage more effectively.

Abstrak

Kearsipan merupakan salah satu bidang keilmuan yang berkembang di Indonesia beberapa tahun terakhir khususnya di Lembaga Kearsipan Perguruan Tinggi (LKPT). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjabarkan upaya peningkatan layanan kearsipan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Arsip Universitas Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengambilan data melalui observasi website dan wawancara terhadap 5 pengelola arsip di Kantor Arsip USU. Proses analisis data berfokus pada pendekatan sistematis dengan langkah-langkah seperti reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi data. Kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Arsip USU seperti peningkatan fasilitas, infrastruktur teknologi, kerjasama bertujuan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan kearsipan di Universitas Sumatera Utara. Terdapat beberapa kendala yang dialami oleh Kantor Arsip USU yang berkaitan dengan kekurangan sumber daya manusia dan perlunya peningkatan sarana prasarana kearsipan. Kantor Arsip USU selalu memperhatikan

peningkatan kualitas pengelolaan arsip untuk menjaga warisan sejarah yang dimiliki USU dengan lebih efektif.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 43 tahun 2009 tentang Kearsipan mengamanatkan bahwa lembaga kearsipan bertanggung jawab untuk memastikan akses yang mudah terhadap arsip statis untuk kebutuhan pengguna arsip (Pemerintah Indonesia, 2009). Dalam konteks terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan, birokrasi memegang peranan penting sebagai motor penggerak layanan publik termasuk layanan kearsipan. Lembaga kearsipan diharapkan dapat meninggalkan praktik layanan yang rumit dan panjang yang bisa menciptakan persepsi negatif di kalangan masyarakat (Sumarno & Suliyati, 2021). Namun, lembaga kearsipan saat ini masih membutuhkan panduan sebagai acuan dalam menentukan kebijakan pelayanan publiknya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penyelenggaraan pelayanan publik di lembaga kearsipan.

Lembaga kearsipan memerlukan dukungan sumber daya manusia, infrastruktur layanan, koleksi arsip, serta fasilitas yang memadai. Jenis layanan yang disediakan dan prosedur layanan haruslah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Ini semua merupakan bagian penting dalam mewujudkan kualitas layanan arsip yang optimal. Sekarang ini mulai dikembangkan inovasi-inovasi terbaru dalam pengelolaan arsip yang lebih efisien dengan menggunakan media elektronik dalam pengelolaan arsip akan mendapatkan manfaat kecepatan, kemudahan (Mufidah, 2013). Perkembangan juga mengarah pada penggunaan kecerdasan dalam mengelola data perpustakaan maupun kantor arsip (Aliwijaya & Suyono, 2023). Perkembangan juga menggunakan konsep data sains dengan memanfaatkan banyaknya data yang tersedia di perpustakaan maupun kantor arsip (Aliwijaya, 2023c, 2023a). Pengembangan pengelolaan kearsipan tersebut bertujuan untuk kehematan ruang, waktu, dan energi sehingga pengelolaan arsip menjadi lebih mudah, efektif dan efisien.

Di sisi lain, pengembangan tidak hanya dalam bidang teknologi melainkan dalam aspek pelayanan publik. Hal tersebut juga menjadi perhatian utama kearsipan termasuk Kantor Arsip Universitas Sumatera Utara (USU). Kantor Arsip USU merupakan elemen penting dalam struktur organisasi Universitas Sumatera Utara. Kantor Arsip USU memiliki visi sebagai pusat pengembangan dan layanan informasi kearsipan yang memiliki keunggulan tata kelola baik yang mendukung universitas bersaing dalam tataran dunia global (Kantor Arsip USU, 2016). Layanan arsip USU bertujuan untuk menyederhanakan akses informasi yang berharga bagi anggota

akademis USU dan masyarakat secara umum. Lembaga kearsipan tersebut memiliki tanggung jawab untuk mengurus, merawat, dan memelihara dokumen bersejarah yang memiliki nilai signifikan bagi USU.

Peneliti tertarik untuk melihat bagaimana proses pengelolaan data arsip dan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Arsip USU. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Arsip USU. Penelitian ini menjabarkan mengenai penyediaan layanan dan pengelolaan arsip di Kantor Arsip USU. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul “*Analisis Pelayanan Publik di Lembaga Kearsipan Perguruan Tinggi: Studi Kasus Kantor Arsip Universitas Sumatera Utara*” Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menjadi acuan dalam memajukan upaya peningkatan standar pelayanan publik di lembaga kearsipan lainnya. Penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi terhadap pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur pengelolaan kearsipan dalam konteks pelayanan publik di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode observasi dan wawancara untuk mengidentifikasi peningkatan layanan Kantor Arsip Universitas Sumatera Utara (USU). Metode kualitatif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci (Oktavia & Rismawati, 2022). Dalam rangka mengumpulkan data berkaitan peningkatan layanan kearsipan di Kantor Arsip USU, peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih 5 pengelola arsip yang memiliki keterkaitan dan tanggung jawab dalam mengelola arsip. Wawancara mendalam dilakukan terhadap para pengelola untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai upaya peningkatan layanan kearsipan di Universitas Sumatera Utara. Observasi dilakukan terhadap media sosial dan website Kantor Arsip USU.

Proses analisis data difokuskan pada pendekatan sistematis yang melibatkan serangkaian langkah, seperti pengurangan data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi data. Setelah data terkumpul dari observasi dan wawancara, peneliti melakukan pengurangan data dengan mengidentifikasi dan mengatur informasi yang relevan. Data tersebut kemudian disajikan secara terstruktur dan sistematis, mencerminkan temuan utama dari observasi dan wawancara. Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti mengaitkan temuan tersebut dengan tujuan penelitian dan merumuskan hasil akhir dari penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Arsip USU

Kantor Arsip USU didirikan berdasarkan Keputusan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor: 2472/UN5.1.R/SK/TPM/2011, yang mengesahkan pembentukan Pusat Arsip USU. Kemudian, mengalami perubahan status menjadi Kantor Arsip USU sesuai dengan Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 07 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan USU. Pendirian Kantor Arsip USU sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, khususnya Pasal 27, dengan tujuan untuk meningkatkan kelancaran pengelolaan kearsipan dan administrasi di lingkungan USU. Langkah ini juga merupakan tindak lanjut terhadap Keputusan Majelis Wali Amanat USU Nomor 1/SK/MWA/I/2005, yang membahas Anggaran Rumah Tangga USU pada tanggal 8 Januari 2005.

Saat ini, Kantor Arsip USU berlokasi di Jalan Perpustakaan Nomor 3, Kampus USU, Medan 20155, dapat diakses melalui laman arsip.usu.ac.id atau melalui surel pusatarsip@usu.ac.id, dengan gedung kantor seluas 4000 m². Fungsinya mencakup pengelolaan dan penyimpanan dokumen arsip dinamis, vital, dan statis di lingkungan USU. Tujuan utama dari Rencana Strategis Kantor Arsip USU adalah menjadikan lembaga ini sebagai pusat kearsipan terkemuka dalam perguruan tinggi dengan akreditasi nasional tertinggi. Selain itu, Kantor Arsip USU diarahkan untuk menjadi pusat pengembangan dan layanan informasi kearsipan yang memiliki keunggulan dalam tata kelola, sehingga Universitas Sumatera Utara dapat bersaing dalam tataran dunia global.

Terdapat dua hal penting yang menjadi fokus utama Kantor Arsip USU saat ini. Pertama yaitu upaya dalam peningkatan pelayanan Kantor Arsip USU dan kedua yaitu memperhatikan faktor-faktor penghambat dalam peningkatan pelayanan publik tersebut. Kedua hal tersebut menjadi pembahasan utama dalam penelitian ini.

B. Upaya Dalam Peningkatan Pelayanan Kantor Arsip USU

Kantor Arsip USU sebagai sebuah institusi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan arsip memiliki peran yang vital bagi universitas. Perhatian utama Kantor Arsip USU dalam berkaitan dengan banyak hal salah satunya peningkatan kualitas layanan yang ada. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan minat pengunjung yang mengakses dan memanfaatkan arsip. Kantor Arsip USU memiliki berbagai upaya yang dilakukan untuk mendukung fungsinya sebagai Lembaga

Kearsipan Perguruan Tinggi (LKPT). Tujuan pendirian LKPT adalah untuk memastikan bahwa arsip dan dokumen yang dihasilkan di lingkungan perguruan tinggi dapat dikelola secara standar, disimpan di lokasi yang representatif, dan dapat diakses serta dimanfaatkan oleh instansi terkait maupun oleh pihak lain yang membutuhkannya (Rahayuningsih, 2020).

Kantor Arsip USU telah merencanakan dan melakukan beberapa upaya meningkatkan kualitas pelayanan arsip. Upaya tersebut menjadi banyak kegiatan yang dilakukan dalam berbagai aspek kearsipan. Kegiatan yang dilakukan seperti digitalisasi arsip, pengelolaan arsip konvensional, peningkatan infrastruktur teknologi, dan program yang berkaitan dengan pengguna seperti pameran dan penyuluhan. Upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan Kantor Arsip USU sebagai berikut:

1. Digitasi Arsip

Kantor Arsip USU mengubah arsip fisik menjadi format digital untuk memudahkan akses dan penggunaan oleh pengunjung atau pihak yang membutuhkan informasi. Pengelola arsip USU yaitu RS (28) menyampaikan “*alih media arsip statis untuk disimpan dan dipublikasikan di aplikasi arsip*”. Proses mengubah arsip yang dimaksud adalah memindahkan format cetak menjadi format digital seperti *scanning*, *konversi* dan *importing* (Priatna, 2021). Proses digitasi dilakukan terhadap berbagai jenis arsip statis seperti arsip dokumen, foto dan video dari VHS. Dokumentasi proses digitasi arsip di Kantor Arsip USU dapat dilihat dalam Gambar 1. Berikut.



Gambar 1. Digitasi Arsip Foto Universitas Sumatera Utara
Sumber: Dokumentasi Kantor Arsip USU

2. Penyusunan Peraturan Arsip

Penyusunan peraturan arsip di Universitas Sumatera Utara bertujuan untuk mengelola arsip secara terstruktur dan mudah diakses untuk memudahkan pencarian dan referensi. Pengelola arsip USU yaitu SF (27) menyampaikan “Peraturan Rektor tentang kearsipan di USU ada 35 yaitu tentang pedoman, TND, klasifikasi, JRA dan SKKA”. Terdapat beberapa peraturan kearsipan yang disusun oleh Kantor Arsip USU yaitu: a). Pedoman Penyelenggaraan Kearsipan; b). Tata Naskah Dinas Universitas Sumatera Utara; c). Sistem Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip; d). Jadwal Retensi Arsip Universitas Sumatera Utara; e). Klasifikasi Arsip Universitas Sumatera Utara. Salah satu dokumentasi peraturan kearsipan yang disusun oleh Kantor Arsip USU dapat dilihat pada Gambar 2. berikut.

| KLASIFIKASI ARSIP SUBSTANTIF UNIVERSITAS SUMATERA UTARA | |
|--|---|
| SERIES/ JENIS ARSIP | |
| DA | PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN |
| 01 | Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) |
| 01 | Kepanitian PMB <ul style="list-style-type: none"> - Usulan nama-nama dalam kepanitian PMB - Pelaksanaan tugas dan kegiatan PMB - Operasional rapat panitia PMB dan notulen rapat - Pelaksanaan kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru - Penerimaan mahasiswa Baru jalur Khusus - Pengiriman Informasi penerimaan mahasiswa baru ke SMU - Surat-menyurat dalam rangka penerimaan mahasiswa baru |
| 02 | Usulan PMB (usulan baru USU) |
| 03 | Daya Tampung Mahasiswa |
| 04 | Data Peminat |
| 05 | Administrasi dan seleksi mahasiswa <ul style="list-style-type: none"> a. Administrasi penyelenggaraan seleksi penerimaan mahasiswa |

Gambar 2. Klasifikasi Arsip USU
Sumber: Dokumentasi Kantor Arsip USU

3. Peningkatan Infrastruktur Kearsipan

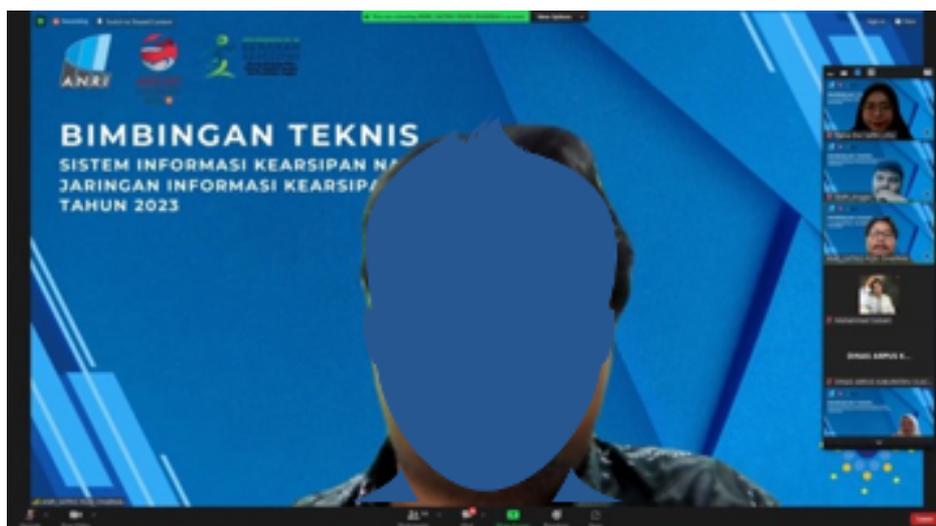
Memperbarui fasilitas dan infrastruktur pengelolaan arsip menjadi salah satu prioritas utama Kantor Arsip USU. Infrastruktur tersebut dibutuhkan untuk menyimpan, mengelola, dan mengakses arsip secara efisien. Salah satu yang menjadi infrastruktur penyimpanan arsip statis di Kantor Arsip USU adalah *roll o pack*. Dokumentasi penyimpanan arsip statis menggunakan *roll o pack* di kantor Arsip USU dapat dilihat pada Gambar 3. berikut.



Gambar 3. Roll O Pack di Kantor Arsip USU
Sumber: Dokumentasi Kantor Arsip USU

4. Pelatihan dan Peningkatan Keahlian

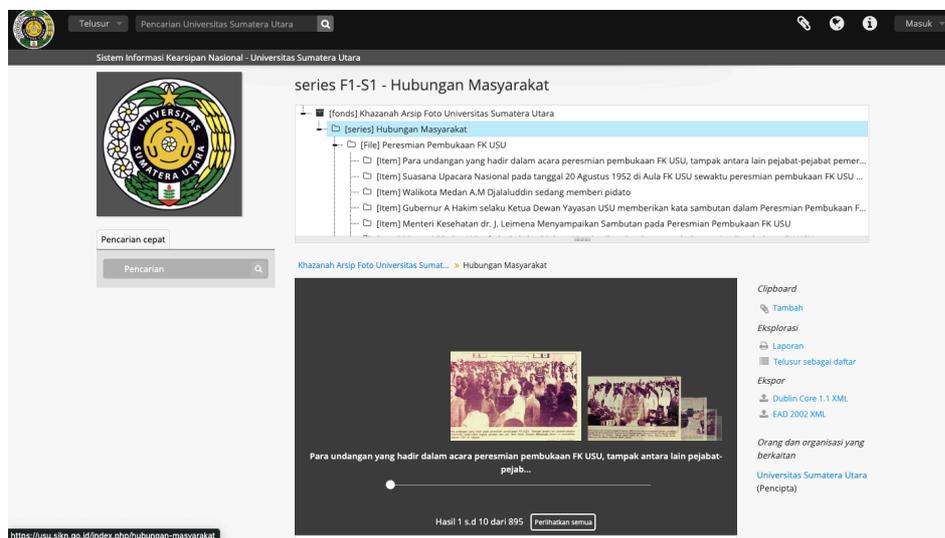
Kantor Arsip USU memberikan kesempatan kepada para pengelola arsip untuk mengikuti pelatihan kearsipan. Pengelola arsip USU yaitu RS (28) menyampaikan “*pembinaan kearsipan dilakukan setiap tahun kepada setiap pengelola arsip*”. Pelatihan tentang penggunaan teknologi baru, manajemen arsip modern, dan teknik penyimpanan yang efektif guna meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan. Pelatihan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pengelola arsip demi mendukung peningkatan kualitas pengelolaan kearsipan di USU. Dokumentasi pelatihan kearsipan dapat dilihat pada Gambar 4. berikut.



Gambar 4. Pelatihan Sistem Informasi Kearsipan Diikuti Staf Kantor Arsip USU
Sumber: Dokumentasi Kantor Arsip USU

5. Pengembangan Layanan Online

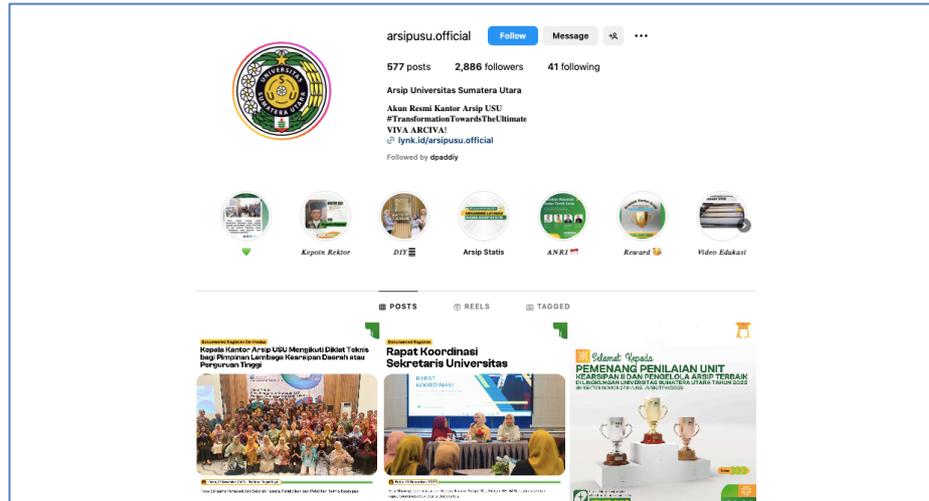
Kantor Arsip USU melakukan pengembangan sistem atau *platform online* yang memungkinkan pengguna untuk mengakses arsip secara virtual, melakukan permintaan, atau melakukan pencarian arsip. Pengelola arsip USU yaitu RS (28) menyampaikan “*strategi promosi dan layanan online melalui SIKN dan media sosial*”. Salah satu aplikasi yang digunakan dan dikembangkan oleh Kantor Arsip USU bekerjasama dengan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) adalah aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN). Aplikasi tersebut bertujuan untuk menyebarkan arsip USU yang bernilai sejarah agar bisa digunakan dan dibaca oleh banyak orang.. Dokumentasi aplikasi SIKN Kantor Arsip USU dapat dilihat pada Gambar 5. berikut.



Gambar 5. Aplikasi SIKN USU bekerjasama dengan ANRI

Sumber: Akses di <https://usu.sikn.go.id/>

Di sisi lain, Kantor Arsip USU juga melakukan pelayanan melalui media sosial. Kantor Arsip USU memiliki mempublikasikan banyak hal berkaitan arsip melalui media sosial seperti arsip-arsip yang bernilai sejarah, kegiatan kantor arsip, kunjungan, tips dan trik kearsipan dan lainnya. Pemanfaatan media sosial sebagai bagian dari layanan bertujuan untuk memenuhi tuntutan produksi konten di era media sosial yang harus lebih kolaboratif (Aliwijaya, 2023b). Namun, Kantor Arsip USU belum menggunakan twitter sebagai salah satu promosi arsip. Sejalan dengan yang disampaikan oleh Aliwijaya, dkk (2022) bahwa unit di perguruan tinggi seperti perpustakaan atau kantor arsip tidak memberikan arahan khusus terkait postingan di Twitter. Dokumentasi media sosial Kantor Arsip USU dapat dilihat pada Gambar 6 berikut.



Gambar 5. Media Sosial Kantor Arsip USU

Sumber: Akses di <https://www.instagram.com/arsipusu.official/>

6. Pameran Arsip

Kantor Arsip USU melakukan kegiatan pameran arsip kepada pengguna terkait pentingnya arsip dan sejarah. Sejalan dengan hal tersebut, Kantor Arsip USU juga memiliki layanan khusus galeri arsip yang bisa dikunjungi oleh penggunanya. Pengelola arsip USU yaitu UN (27) menyampaikan “*pameran biasanya dilakukan apabila universitas mengadakan kegiatan-kegiatan besar*”. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan minat civitas kampus terhadap penggunaan arsip. Dokumentasi galeri arsip Kantor Arsip USU dapat dilihat pada Gambar 6. berikut.



Gambar 6. Galeri Arsip Kantor Arsip USU

Sumber: Dokumentasi Kantor Arsip USU

7. Kerjasama dan Kolaborasi

Kantor Arsip USU memiliki kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai instansi kearsipan. Salah satunya, Kantor Arsip USU merupakan anggota dari Perkumpulan Arsip Perguruan Tinggi Indonesia (PAPTI) yang aktif dalam melakukan berbagai kegiatan seperti seminar kearsipan. Pengelola arsip USU yaitu UN (27) menyampaikan "*Kantor Arsip USU bergabung ke dalam PAPTI dan ICA*". Kantor arsip USU juga berkolaborasi dengan institusi lain untuk pertukaran informasi, teknologi, dan praktik terbaik dalam pengelolaan arsip. Salah satunya melalui kunjungan kearsipan yang dilakukan ke Kantor Arsip USU maupun Kantor Arsip USU yang melakukan kunjungan.

Kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Arsip USU seperti peningkatan fasilitas, infrastruktur teknologi, kerjasama bertujuan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan kearsipan di Universitas Sumatera Utara. Hal tersebut juga mendukung kemudahan aksesibilitas terhadap informasi yang disimpan oleh Kantor Arsip USU.

C. Faktor Penghambat Pelayanan Publik Pada Kantor Arsip USU

Hambatan dalam memberikan layanan pada Kantor Arsip USU disebabkan oleh faktor-faktor tertentu. Terdapat dua faktor utama yang menghambat pelayanan tersebut, yaitu aspek sumber daya manusia dan ketersediaan sarana prasarana. Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor penghambat karena minimnya jumlah arsiparis yang berminat serta memahami dengan baik pekerjaan terkait arsip statis. Kemampuan arsiparis dalam menguasai isi khazanah arsip dan pemahaman akan sejarahnya masih terbatas. Keterbatasan ini disebabkan oleh banyaknya tugas kearsipan yang harus diselesaikan, sementara jumlah arsiparis khususnya yang memiliki keahlian terbatas. Hal ini berdampak pada kualitas pengolahan arsip yang terhambat, karena pekerjaan dilakukan secara terburu-buru tanpa fokus yang memadai. Pekerjaan pengolahan arsip statis membutuhkan ketelitian dan kesabaran untuk memahami informasi tentang peristiwa masa lalu, namun keterbatasan waktu dan peningkatan beban kerja membuat identifikasi arsip menjadi kurang jelas.

Selain itu, keterbatasan tenaga administrasi juga menjadi kendala dalam memberikan layanan arsip. Jumlah petugas yang terbatas menyebabkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna arsip atau peneliti. Keterbatasan tenaga kearsipan yang mengurus depo arsip juga dapat menyebabkan kekacauan dalam memberikan layanan. Di sisi sarana prasarana, masalah terkait ruang layanan yang berisik, ruang baca yang tidak terlindungi dari kebisingan luar,

serta ruang preview arsip yang kurang representatif juga menjadi kendala. Keterbatasan Guide tematis arsip dan absennya Guide Khazanah juga menyulitkan peneliti atau pengguna arsip dalam pencarian. Selain itu, tidak adanya ruang transit arsip juga menjadi kendala ketika arsip harus disimpan sementara di ruang baca. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan baik dari segi sumber daya manusia maupun sarana prasarana agar layanan arsip statis di Kantor Arsip USU dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Kantor Arsip USU akan mampu meningkatkan pelayanan arsipnya, memberikan akses yang lebih baik kepada pengguna arsip, serta mempertahankan dan mengelola warisan sejarah yang dimiliki dengan lebih efektif meskipun masih terdapat beberapa kendala. Terdapat keterbatasan jumlah pengelola arsip yang ahli dalam pengelolaan arsip statis. Hal ini mengakibatkan kurangnya fokus dan ketelitian dalam pengolahan arsip, yang secara langsung mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Penting untuk meningkatkan jumlah arsiparis yang ahli dan berminat dalam pekerjaan arsip statis. Pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi staf arsip perlu ditingkatkan guna menghasilkan pelayanan yang lebih berkualitas.

Perluasan atau perbaikan ruang baca, pengadaan ruang transit arsip, dan peningkatan panduan arsip akan meningkatkan kemudahan akses pengguna terhadap arsip. Mengonversi arsip fisik ke format digital dapat mempermudah akses dan pencarian, sehingga pengguna dapat memanfaatkan arsip dengan lebih efisien. Melakukan survei secara rutin untuk memahami kebutuhan pengguna, serta mendapatkan masukan yang berguna dalam meningkatkan pelayanan arsip. Kerjasama dengan institusi lain baik lokal maupun internasional dapat memberikan manfaat dalam pertukaran informasi dan praktik terbaik dalam manajemen arsip.

DAFTAR PUSTAKA

Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Aliwijaya, A. (2023a). Layanan referensi perpustakaan didukung teknologi chatgpt plus: Persepsi pustakawan universitas sumatera utara. *Prosiding Seminar Nasional, Inovasi & Kreasi Pengembangan Perpustakaan Berbasis Ekosistem Digital Di Era Society 5.0*, 231–243.

https://www.researchgate.net/publication/375028987_Layanan_Referensi_Perpustakaan_Didukung_Teknologi_ChatGPT_Plus_Persepsi_Pustakawan_Universitas_Sumatera_Utara

- Aliwijaya, A. (2023b). Library Promotion Planning Through Social Media. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 2(3), 41–50.
- Aliwijaya, A., & Suyono, H. C. (2023). Peluang Implementasi Artificial Intelligence di Perpustakaan: Kajian Literatur. *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi*, 4(2), 1–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/ib.v4i2.397>
- Aliwijaya, A. (2023c). Peluang Pemanfaatan Big Data di Perpustakaan: Sebuah Kajian Literatur. *Media Informasi*, 32(2), 215–223. <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/mi.v32i2.6388>
- Dwiyanto, Agus (2015). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kantor Arsip USU. (2016). *Visi & Misi Kantor Arsip Universitas Sumatera Utara*. <https://arsip.usu.ac.id/index.php/profil-new/visi-misi>
- Lexy J. Moleong. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mufidah, Y. A. (2013). Efektivitas kerja pegawai dalam penggunaan sistem kearsipan elektronik di kantor badan arsip dan perpustakaan Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 1(3). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/4031>
- Oktavia, R., & Rismawati, R. (2022). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan. In *Jurnal Ilmu dan Riset* Alfabeta. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/4463/4467>
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan*. <https://jdih.go.id/files/4/2009uu043.pdf>
- Priatna, Y. (2021). Peran Pengelolaan Arsip Digital Universitas Muhammadiyah Ponorogo Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Administrasi Universitas. *Jurnal Pustaka Budaya*, 8(2), 64–73. <https://doi.org/10.31849/pb.v8i2.6420>
- Aliwijaya, A., Adirati, M., & Mahdi, R. (2022). The unpopularity of twitter as a promotional media academic libraries in Indonesia. *Virtual International Conference on Library & Information Science*, 92. https://www.researchgate.net/publication/369661267_The_Unpopularity_of_Twitter_as_a_Promotional_Media_Academic_Libraries_in_Indonesia
- Rahayuningsih, F. (2020). Grand Design Pembinaan SDM Kearsipan di Lembaga Pendidikan Tinggi (Studi Dokumen Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Grand Design Pembinaan Sumber Daya Manusia Kearsipan). *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 9(1), 49. <https://doi.org/10.24036/112101-0934>

- Sumarno, & Suliyati, T. (2021). Budaya Peduli Arsip dalam Pengelolaan Arsip Digital Berbasis Web: Studi Kasus pada Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI Jawa Tengah. *Ejournal.Undip.Ac.Id*, 5(1), 62.
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/endogami/article/view/43272>
- Widjaja, A.W. 1993. *Administrasi Kearsipan: Suatu Pengantar*. Jakarta: Grafindo.
- Wursanto. (1991). *Kearsipan 1*. Yogyakarta: Penerit Kanisius.