

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN DATA DAN  
DOKUMEN GEOSCIENCE DI PT. XYZ**



Disusun Oleh:

Nama : Dinda Widy Pratiwi  
NPM : 2114321159  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara  
Konsentrasi : Kearsipan

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, TAHUN 2025**



# **ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN DATA DAN DOKUMEN GEOSCIENCE DI PT. XYZ**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Terapan**

**Oleh**

**NAMA : DINDA WIDY PRATIWI  
NPM : 2114321159  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
KONSENTRASI : KEARSIPAN**

## **SKRIPSI**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, TAHUN 2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

PROGRAM SARJANA TERAPAN

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

NAMA : DINDA WIDY PRATIWI  
NPM : 2114321159  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
KONSENTRASI : KEARSIPAN  
JUDUL : ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN DATA  
DAN DOKUMEN GEOSCIENCE DI PT. XYZ

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan  
Pada tanggal 12 Desember 2025

Pembimbing



Dr. Neneng Sri Rahayu, S.T., M.Si.

## LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan  
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 15 Januari 2026

Ketua merangkap anggota,



Retnayu Prasetyanti SAP., MAP.

Sekretaris merangkap anggota,

Dr. Alih Aji Nugroho, S.AP., MPA

Anggota,

Dr. Neneng Sri Rahayu, S.T., M.Si.

## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dinda Widy Pratiwi  
NPM : 2114321159  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara  
Konsentrasi : Kearsipan

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul Analisis Efektivitas Pelayanan Data dan Dokumen Geoscience PT. XYZ merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil **plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, tanggal 15 Januari 2026

Penulis,



Dinda Widy Pratiwi

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.*

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan petunjuk serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Analisis Efektivitas Pelayanan Data dan Dokumen Geoscience di PT. XYZ” dengan baik.

Penyusunan tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan lancar tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Neneng Sri Rahayu S.T., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, bimbingan, dan nasihat selama penyusunan skripsi.
2. Bapak Bambang Suhartono S. Sos., ME. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan serta bimbingan selama perkuliahan.
3. Segenap dosen Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.
4. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, semangat, keridhoan, dan dukungan, kepada penulis, serta menjadi alasan penulis dalam menyelesaikan kuliah sarjana.
5. Adik penulis yang selalu menjadi alasan bagi penulis untuk menyelesaikan kuliah sarjana.
6. Adhitya yang selalu memberikan semangat secara personal kepada penulis.
7. Manajer Divisi *Information, Communication, and Technology* (ICT) PT. XYZ yang telah memberikan izin penelitian.
8. *ICT Compliance and DCRM Coordinator* PT. XYZ yang telah memberikan izin penelitian.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang

membangun untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, Aaamiin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.*

Jakarta, Desember 2025

Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan data dan dokumen geoscience di PT XYZ dengan menggunakan teori efektivitas organisasi Gibson serta pendekatan strategi Mintzberg. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan data dan dokumen geoscience di PT XYZ telah berjalan dengan tingkat efektivitas yang cukup baik, khususnya pada aspek kualitas data, konsistensi pelayanan, dan kepuasan pengguna. Namun demikian, masih ditemukan sejumlah keterbatasan pada aspek efisiensi, fleksibilitas, serta optimalisasi pemanfaatan sistem digital. Keterbatasan tersebut tercermin pada waktu penyelesaian permintaan dengan volume besar yang relatif lama, keterbatasan metadata pada arsip lama, serta belum meratanya pemanfaatan aplikasi digital oleh pengguna. Analisis berdasarkan teori Gibson menunjukkan adanya ketimpangan antara hasil observasi dan persepsi pengguna yang dipengaruhi oleh struktur organisasi, proses kerja, dan kesiapan sumber daya. Selanjutnya, pendekatan strategi Mintzberg menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan data geoscience di PT XYZ telah mencerminkan dimensi plan dan pattern, namun masih memerlukan penguatan pada dimensi perspective dan position agar lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Penelitian ini merekomendasikan penguatan integrasi digital, penyempurnaan SOP yang adaptif, serta standardisasi metadata sebagai strategi simultan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan data geoscience secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** efektivitas pelayanan, data geoscience, teori Gibson, strategi Mintzberg, transformasi digital

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effectiveness of geoscience data and document services at PT XYZ by applying Gibson's organizational effectiveness theory and Mintzberg's strategic approach. A qualitative research design was employed, utilizing in-depth interviews, direct observation, and document analysis as data collection techniques. The findings indicate that, in general, geoscience data and document services at PT XYZ have been implemented with a relatively satisfactory level of effectiveness, particularly in terms of data quality, service consistency, and user satisfaction. However, several limitations remain evident in the aspects of efficiency, flexibility, and optimization of digital system utilization. These limitations are mainly reflected in prolonged processing time for large-volume requests, incomplete metadata for legacy archives, and uneven adoption of digital applications among users. Analysis based on Gibson's framework reveals a discrepancy between observational findings and user perceptions, influenced by organizational structure, work processes, and resource readiness. Furthermore, the application of Mintzberg's strategic perspective demonstrates that the management of geoscience data services at PT XYZ has adequately reflected the dimensions of plan and pattern, yet still requires strengthening in the dimensions of perspective and position to enhance adaptability to user needs. This study recommends strengthening digital integration, refining adaptive standard operating procedures, and standardizing metadata as simultaneous strategic measures to improve the overall effectiveness of geoscience data services on a sustainable basis.*

**Keywords:** *service effectiveness, geoscience data, Gibson's theory, Mintzberg's strategy, digital transformation*

## DAFTAR ISI

|                                               |      |
|-----------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....           | iii  |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                       | iv   |
| PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR .....  | v    |
| KATA PENGANTAR .....                          | vi   |
| ABSTRAK .....                                 | viii |
| <i>ABSTRACT</i> .....                         | ix   |
| DAFTAR ISI.....                               | x    |
| DAFTAR TABEL .....                            | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                           | xiii |
| BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN .....           | 1    |
| A. Latar Belakang Permasalahan .....          | 1    |
| B. Rumusan Permasalahan .....                 | 8    |
| C. Tujuan Penelitian .....                    | 8    |
| D. Manfaat Penelitian .....                   | 8    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                  | 10   |
| A. Tinjauan Kebijakan Dan Tinjauan Teori..... | 10   |
| 1. Tinjauan Kebijakan .....                   | 10   |
| 2. Tinjauan Teori .....                       | 21   |
| B. Konsep Kunci.....                          | 26   |
| 1. Produktivitas.....                         | 26   |
| 2. Kualitas.....                              | 27   |
| 3. Efisiensi .....                            | 27   |
| 4. Fleksibilitas .....                        | 28   |
| 5. Kepuasan Pengguna .....                    | 29   |
| 6. Teori Digitalisasi .....                   | 30   |
| 7. Teori Strategi .....                       | 32   |
| 8. Data Geoscience .....                      | 34   |
| C. Kerangka Berpikir .....                    | 39   |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....            | 40   |
| A. Metode Penelitian.....                     | 40   |

|                                                                                                       |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....                                                                  | 41     |
| C. Teknik Pengumpulan Data.....                                                                       | 42     |
| 1. Wawancara .....                                                                                    | 42     |
| 2. Observasi .....                                                                                    | 44     |
| 3. Dokumentasi.....                                                                                   | 47     |
| D. Instrumen Penelitian.....                                                                          | 48     |
| E. Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data .....                                                     | 51     |
| 1. Reduksi Data .....                                                                                 | 51     |
| 2. Penyajian Data.....                                                                                | 51     |
| 3. Penarikan Kesimpulan.....                                                                          | 51     |
| F. Uji Keabsahan Data (Triangulasi).....                                                              | 52     |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                                                     | 53     |
| A. Gambaran Umum Pelayanan Data Dan Dokumen Geoscience PT. XYZ .                                      | 53     |
| B. Hasil Analisa dan Pembahasan .....                                                                 | 54     |
| 1. Faktor-Faktor Yang Menjadi Pendorong dan Penghambat Pelayanan<br>Data Dan Dokumen di PT. XYZ. .... | 54     |
| 2. Strategi Peningkatan Efektivitas Layanan Data dan Dokumen<br>Geoscience PT. XYZ .....              | 87     |
| C. Sintesis Pemecahan Masalah .....                                                                   | 90     |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                                                                       | 94     |
| A. Kesimpulan .....                                                                                   | 94     |
| B. Saran.....                                                                                         | 95     |
| 1. Saran Praktis (PT. XYZ) .....                                                                      | 95     |
| 2. Saran Akademis (Penelitian Selanjutnya) .....                                                      | 96     |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                  | xcviii |
| LAMPIRAN .....                                                                                        | civ    |
| RIWAYAT HIDUP.....                                                                                    | cxx    |

## DAFTAR TABEL

| Judul Tabel                                                           | halaman |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1. 1 Standar Waktu Pelayanan Arsip PT. XYZ.....                 | 4       |
| Tabel 1. 2 Laporan Pelayanan Permintaan Data dan Dokumen PT. XYZ..... | 5       |
| Tabel 3. 1 Daftar Key Informan.....                                   | 43      |
| Tabel 3. 2 Hasil Observasi Lapangan .....                             | 45      |
| Tabel 3. 3 Lembaran Observasi .....                                   | 48      |
| Tabel 3. 4 Pedoman Wawancara.....                                     | 50      |
| Tabel 4. 1 Hasil Observasi Aspek Produktivitas.....                   | 59      |
| Tabel 4. 2 Hasil Observasi Aspek Kualitas.....                        | 67      |
| Tabel 4. 3 Hasil Observasi Aspek Efisiensi .....                      | 73      |
| Tabel 4. 4 Hasil Observasi Aspek Fleksibilitas .....                  | 79      |
| Tabel 4. 5 Hasil Observasi Aspek Kepuasan Pengguna .....              | 85      |

## DAFTAR GAMBAR

| Judul Gambar                                                    | halaman |
|-----------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1. 1 Kerusakan Ruang Arsip di Salah Satu WK PT. XYZ..... | 3       |
| Gambar 2. 1 Pemetaan Bibliometric Data Geoscience .....         | 36      |
| Gambar 2. 2 Kerangka Pikir Penelitian.....                      | 39      |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DCRM.....                       | 53      |

## **BAB I**

### **PERMASALAHAN PENELITIAN**

#### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong organisasi untuk mengelola data dalam jumlah besar secara lebih cepat, terintegrasi, dan berbasis sistem digital. Dalam konteks industri energi, khususnya sektor hulu minyak dan gas bumi, data geoscience memiliki posisi yang sangat strategis karena menjadi dasar utama dalam kegiatan eksplorasi, evaluasi reservoir, hingga pengambilan keputusan produksi. Data geoscience juga dimanfaatkan secara luas dalam pengelolaan sumber daya energi dan mineral, mitigasi bencana alam, serta perencanaan jangka panjang yang berkaitan dengan keberlanjutan dan perubahan iklim (Allison & Richard, 2011). Oleh karena itu, pengelolaan dan pelayanan data geoscience yang efektif tidak hanya bersifat administratif, tetapi merupakan bagian penting dari sistem pendukung kinerja organisasi dan pengambilan keputusan strategis.

Seiring meningkatnya aktivitas eksplorasi dan produksi, studi geoscience menghasilkan data dalam jumlah yang sangat besar dengan tingkat kompleksitas yang tinggi. Data tersebut berasal dari berbagai sumber, seperti observasi lapangan, eksperimen, simulasi, dan interpretasi teknis, serta memiliki beragam format dan struktur (Nambiar et al., 2006; Jayaratna et al., 2013). Volume dan kompleksitas data ini menimbulkan tantangan signifikan dalam pengelolaan, khususnya terkait penyimpanan, penemuan kembali, integrasi, dan pemanfaatan data secara optimal (Xu et al., 2014; Ma, 2017). Tanpa sistem pelayanan data yang efektif, potensi nilai ilmiah dan ekonomis dari data geoscience tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal dan berisiko menghambat proses pengambilan keputusan teknis yang membutuhkan data yang cepat, akurat, dan andal.

Selain permasalahan volume dan kompleksitas, tantangan lain dalam pelayanan data geoscience adalah integrasi dan berbagi data antar platform serta antar unit kerja. Kebutuhan akan interoperabilitas dan standarisasi menjadi semakin

penting dalam lingkungan organisasi yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan (Allison et al., 2011; Percivall, 2010). Ketidakterpaduan sistem, perbedaan standar metadata, serta keterbatasan akses sering kali menyebabkan data sulit ditemukan dan kurang dapat digunakan kembali secara efektif (Tian & Huang, 2012). Untuk mengatasi tantangan tersebut, berbagai solusi teknologi telah dikembangkan, seperti pemanfaatan sistem berbasis web, portal data geoscience, serta penerapan standar interoperabilitas yang dikembangkan oleh Open Geospatial Consortium (OGC), yang terbukti mampu meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pengelolaan data (Nambiar et al., 2006; Ma, 2017; Percivall, 2010).

Meskipun data geoscience merupakan aset strategis yang berperan penting dalam mendukung kegiatan eksplorasi dan pengambilan keputusan teknis di industri hulu minyak dan gas bumi, pengelolaan data dan dokumen geoscience di PT. XYZ masih menghadapi sejumlah permasalahan yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan data, baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal perusahaan. Permasalahan utama yang muncul berkaitan dengan lamanya waktu pelayanan serta kompleksitas regulasi dan kepatuhan yang harus dipenuhi dalam proses penyediaan data. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan solusi teknologi dalam pengelolaan data sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam mengelola pelayanan data secara menyeluruh. Seiring dengan meningkatnya aktivitas operasional dan kewajiban pelaporan kepada regulator, volume permintaan data dan dokumen geoscience di PT. XYZ terus mengalami peningkatan, sehingga menuntut tersedianya sistem pelayanan data yang tidak hanya cepat, tetapi juga berkualitas, fleksibel, serta selaras dengan standar dan ketentuan organisasi.

Pelayanan data dan dokumen dalam jangka waktu yang lama merupakan dampak dari permasalahan struktural dan sistemik dalam pengelolaan data. Proses pelayanan yang berjalan tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan individu pelaksana, tetapi juga ditentukan oleh kesiapan sistem, kejelasan proses bisnis, serta kualitas tata kelola data yang diterapkan. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari salah satu pekerja lapangan, pada tahun 2022 telah terjadi kerusakan ruangan dokumen di salah satu wilayah kerja PT. XYZ, kondisi ini menyebabkan

terhambatnya proses pencarian data dan bahkan disinyalir dapat merusak kondisi fisik dokumen.



Gambar 1. 1 Kerusakan Ruang Arsip di Salah Satu WK PT. XYZ

Sumber: Hasil Observasi oleh Penulis, 2025

Kondisi ruang arsip fisik yang ditunjukkan pada gambar diatas mencerminkan permasalahan mendasar dalam pengelolaan data dan dokumen geoscience di PT. XYZ pada periode sebelum digitalisasi. Arsip disimpan dalam lemari yang sudah tua dan berkarat, dengan penataan yang tidak sistematis serta sebagian dokumen dan material pendukung berserakan di lantai. Kondisi tersebut menunjukkan tidak terpenuhinya prinsip kerapian, keamanan, dan keterlacakan arsip, sehingga proses penemuan kembali dokumen sangat bergantung pada pencarian manual. Situasi ini meningkatkan risiko kerusakan dan kehilangan arsip, khususnya dokumen geoscience lama yang bersifat unik dan tidak tergantikan, serta secara langsung memperlambat proses pelayanan data kepada pengguna. Dengan demikian, kondisi fisik arsip menjadi bukti empiris bahwa permasalahan pelayanan data tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga struktural dan sistemik.

Tabel 1. 1 Standar Waktu Pelayanan Arsip PT. XYZ

| Jenis Layanan                                      | Standar Waktu Maksimal | Keterangan                                  |
|----------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------|
| Respon awal terhadap permintaan data/dokumen/arsip | 1 Hari Kerja           | Konfirmasi penerimaan dan status permintaan |
| Penemuan data/dokumen/arsip digital                | 3 Hari Kerja           |                                             |
| Penemuan data/dokumen/arsip fisik                  | 5 Hari Kerja           |                                             |
| Pencatatan pengembalian data/dokumen/arsip         | 1 Hari Kerja           | Perbarui status sirkulasi                   |

Sumber: Manual Perusahaan Nomor XYZ-ICT-MAN-00.001-00 Document Control and Record Management

Secara normatif, PT. XYZ telah menetapkan standar waktu pelayanan yang jelas melalui kebijakan *internal Document Control and Record Management*, tertuang dalam peraturan internal perusahaan nomor PT. XYZ-ICT-MAN-00.001-00, yang mencakup respon awal permintaan dalam satu hari kerja, penemuan arsip digital maksimal tiga hari kerja, dan penemuan arsip fisik maksimal lima hari kerja. Keberadaan standar ini menunjukkan adanya komitmen organisasi terhadap kepastian layanan dan akuntabilitas pengelolaan arsip. Namun, ketika standar tersebut dibandingkan dengan realisasi pelayanan, terlihat adanya kesenjangan yang konsisten antara target dan capaian. Permintaan data harus melalui beberapa tahapan persetujuan, baik dari pemilik data, atasan fungsi, maupun unit kepatuhan dan keamanan informasi. Ketiadaan alur kerja digital yang terintegrasi menyebabkan proses ini memakan waktu lama, terutama ketika terdapat keterlambatan koordinasi antarunit atau ketika pihak yang berwenang tidak tersedia. Hal ini menegaskan bahwa permasalahan utama bukan terletak pada ketiadaan aturan atau standar, melainkan pada lemahnya implementasi dan efektivitas sistem pelayanan data dalam praktik.

Sebagai lembaga sesuatu yang berbasis profit dan inovasi, PT. XYZ mendorong seluruh fungsi kerja untuk melaksanakan digitalisasi, salah satunya adalah pengelolaan data dan dokumen. Digitalisasi menjadi keharusan yang diamanatkan oleh manajemen puncak perusahaan untuk mendorong produktivitas kinerja dan menyediakan kebutuhan pendukung, salah satunya adalah data. Sinergi antara transformasi digital, kepemimpinan *agile*, dan inovasi berkelanjutan menjadi faktor kunci dalam memenangkan persaingan di era baru ini (Rialti & Filieri, 2025). Berikut adalah laporan yang dibuat oleh tim *Document Control and Record Management* PT. XYZ tahun 2020 – 2023.

Tabel 1. 2 Laporan Pelayanan Permintaan Data dan Dokumen PT. XYZ

| Tahun | Jumlah Permintaan | Rata-Rata Waktu Pelayanan | Kondisi Layanan |
|-------|-------------------|---------------------------|-----------------|
| 2020  | 1250 permintaan   | 8 hari                    | Manual          |
| 2021  | 1370 permintaan   | 7 hari                    | Manual          |
| 2022  | 1510 permintaan   | 7 hari                    | Manual          |
| 2023  | 1620 permintaan   | 7 hari                    | Manual          |
| 2024  | 7430 permintaan   | 3 hari                    | Digital         |
| 2025  | 4578 permintaan   | 2 hari                    | Digital         |

Sumber: Laporan Internal Tim Document Control and Record Management PT. XYZ

Merujuk pada data *time series* diatas, permintaan pelayanan pada periode 2020–2023 memperlihatkan bahwa pelayanan data dan dokumen geoscience masih dilakukan secara manual, artinya belum mampu mencapai standar waktu yang ditetapkan. Rata-rata waktu pelayanan berada pada kisaran tujuh hingga delapan hari, melampaui batas maksimal pelayanan arsip fisik. Kondisi ini terjadi secara berulang meskipun jumlah permintaan relatif meningkat secara bertahap dari 1.250 permintaan pada tahun 2020 menjadi 1.620 permintaan pada tahun 2023. Stagnasi waktu pelayanan di tengah peningkatan beban kerja menunjukkan bahwa organisasi belum adaptif terhadap perubahan volume permintaan dan masih terhambat oleh

proses manual, alur birokrasi yang panjang, serta keterbatasan kesiapan arsip historis. Dengan kata lain, ketidakefektifan pelayanan pada periode ini bersifat struktural, bukan insidental.

Upaya perbaikan melalui digitalisasi pelayanan permintaan data dan dokumen yang mulai diterapkan pada tahun 2024 menunjukkan perubahan kinerja yang signifikan secara kuantitatif. Rata-rata waktu pelayanan menurun menjadi tiga hari pada tahun 2024 dan dua hari pada tahun 2025, sekaligus diikuti oleh lonjakan jumlah permintaan yang sangat tajam. Jumlah permintaan meningkat dari 1.620 permintaan pada tahun 2023 menjadi 7.430 permintaan pada tahun 2024, yang mencerminkan meningkatnya aksesibilitas dan kepercayaan pengguna terhadap sistem digital. Penurunan waktu pelayanan ini menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan data, terutama dalam hal kecepatan dan kapasitas layanan.

Meskipun demikian, peningkatan efisiensi waktu tersebut belum sepenuhnya mencerminkan efektivitas pelayanan data dan dokumen geoscience secara menyeluruh. Temuan lapangan menunjukkan bahwa kualitas layanan masih terkendala oleh ketidaklengkapan arsip lama, inkonsistensi metadata, serta keterbatasan fleksibilitas pelayanan akibat ketatnya regulasi dan ketergantungan pada pihak ketiga. Selain itu, kepuasan pengguna cenderung terbentuk karena penyesuaian ekspektasi terhadap keterbatasan layanan, bukan semata-mata karena layanan yang sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan pengguna. Kondisi ini mengindikasikan adanya paradoks efektivitas, di mana pelayanan menjadi lebih cepat, tetapi belum sepenuhnya berkualitas, fleksibel, dan berkelanjutan.

Permasalahan efektivitas pelayanan data dan dokumen geoscience di PT. XYZ juga tidak dapat dilepaskan dari kompleksitas regulasi dan kepatuhan. Data geoscience merupakan aset strategis negara yang pengelolaannya diatur secara ketat melalui berbagai regulasi, seperti Peraturan Menteri ESDM Nomor 1 Tahun 2022, Undang-Undang Kearsipan, serta kebijakan internal perusahaan. Perbedaan interpretasi regulasi antarunit, kehati-hatian berlebihan dalam proses pelayanan (*over-compliance*), serta belum optimalnya penyelarasan antara kebijakan internal dan regulasi eksternal sering kali menyebabkan ketidakpastian dan keterlambatan

pelayanan. Pelayanan data geoscience di PT. XYZ tidak hanya menghadapi tantangan teknis, tetapi juga tantangan organisasi dan tata kelola yang memengaruhi kualitas, fleksibilitas, dan keberlanjutan layanan.

Dengan demikian, permasalahan pelayanan data dan dokumen geoscience di PT. XYZ muncul akibat ketidaksiapan sistem dan tata kelola organisasi dalam merespons peningkatan volume dan kompleksitas permintaan data, yang pada periode sebelum digitalisasi ditandai oleh proses manual, keterbatasan arsip fisik, serta alur birokrasi yang panjang sehingga waktu pelayanan melampaui standar. Meskipun digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi waktu secara signifikan, efektivitas pelayanan secara menyeluruh belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat kendala kualitas data, fleksibilitas layanan, dan kepatuhan regulasi.

Beberapa literatur terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada umumnya dipengaruhi oleh kejelasan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, efisiensi sumber daya, ketersediaan sarana prasarana, serta konsistensi penerapan standar layanan. Insyira dan Purnamasari (2024) menemukan bahwa pelayanan administrasi dapat berjalan efektif ketika alur proses jelas, tenaga kerja dimanfaatkan secara efisien, dan tersedia mekanisme evaluasi layanan, sementara hambatan justru muncul pada tingkat organisasi yang lebih kompleks. Felomena (2021) serta Salam et al. (2020) menegaskan bahwa keberadaan standar dan SOP belum menjamin efektivitas pelayanan apabila tidak didukung oleh koordinasi internal yang baik, kepatuhan prosedural, serta pemenuhan standar waktu layanan. Dalam konteks pelayanan arsip dan dokumen, Putri dan Handayani (2022) menunjukkan bahwa pengelolaan manual, keterbatasan sistem informasi, dan rendahnya integrasi antarunit menjadi faktor penghambat utama efektivitas pelayanan, meskipun digitalisasi mampu meningkatkan kecepatan layanan. Sejalan dengan itu, Rahman dan Sari (2023) menekankan bahwa penerapan layanan berbasis digital cenderung meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, namun belum sepenuhnya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna akibat keterbatasan fleksibilitas sistem, kendala regulasi, dan integrasi data.

Berdasarkan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa studi mengenai efektivitas pelayanan masih didominasi oleh

konteks pelayanan publik administratif dengan karakteristik data yang relatif sederhana dan pengukuran efektivitas yang bersifat parsial, terutama pada aspek waktu dan prosedur layanan. Penelitian-penelitian tersebut belum banyak mengkaji pelayanan data teknis strategis yang kompleks, bernilai ekonomi tinggi, dan berada di bawah tekanan regulasi yang ketat, seperti pelayanan data dan dokumen geoscience di industri hulu minyak dan gas bumi, serta belum menggunakan pendekatan efektivitas organisasi yang komprehensif. Kondisi ini menunjukkan adanya gap empiris dan konseptual, karena efektivitas pelayanan belum dianalisis sebagai suatu sistem organisasi yang mencakup dimensi produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan sebagaimana dikemukakan oleh Gibson. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk menganalisis efektivitas pelayanan data dan dokumen geoscience di PT. XYZ secara menyeluruh dengan menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Gibson, guna memberikan kontribusi teoretis dan rekomendasi praktis bagi peningkatan pelayanan data strategis yang berkelanjutan.

#### **B. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengapa pelayanan data dan dokumen geoscience di PT. XYZ belum efektif?
2. Bagaimana strategi yang harus dilakukan agar pelayanan lebih efektif?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah untuk:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat pelayanan data dan dokumen di PT. XYZ.
2. Menganalisa dan menyusun strategi agar pelayanan data dan dokumen geoscience lebih efektif.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis:

- 1) Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan teori terkait pengelolaan layanan informasi dan manajemen dokumen dalam konteks industri hulu migas, khususnya dalam pengelolaan data geoscience yang memiliki karakteristik teknis dan kompleks.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademis bagi peneliti lain yang mengkaji pelayanan publik internal perusahaan dan efektivitas sistem manajemen dokumen perusahaan.
- 3) Penelitian ini memperkuat teori mengenai bagaimana digitalisasi mampu meningkatkan efektivitas layanan melalui percepatan proses, akurasi informasi, dan peningkatan aksesibilitas dokumen.

b. Manfaat Praktis:

- 1) Hasil penelitian dapat membantu perusahaan meningkatkan kualitas layanan permintaan data dan dokumen geoscience melalui identifikasi masalah dan rekomendasi berbasis bukti.
- 2) Temuan penelitian memberikan informasi yang dapat digunakan manajemen untuk menentukan kebijakan terkait standarisasi proses dan pengembangan dokumentasi yang lebih terarah.
- 3) Analisis sebelum dan sesudah perbaikan pelayanan dapat menjadi dasar evaluasi berkelanjutan bagi perusahaan dalam mengukur efektivitas sistem baru secara objektif.
- 4) Dengan adanya rekomendasi dari penelitian ini, pengguna internal akan lebih mudah mengakses dokumen yang dibutuhkan, sehingga produktivitas kerja meningkat.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Gibson, dapat disimpulkan bahwa pelayanan data dan dokumen geoscience di PT. XYZ berjalan cukup efektif, namun belum mencapai efektivitas yang optimal dan menyeluruh dari keseluruhan indikator. Efektivitas pelayanan masih menunjukkan variasi capaian antar indikator, sehingga hasilnya belum terintegrasi secara keseluruhan.

Dari aspek **produktivitas**, unit *Document Control and Record Management* (DCRM) secara umum mampu melayani sebagian besar permintaan data dan dokumen geoscience. Penerapan sistem *Online Document Request* membantu pencatatan dan pengendalian permintaan secara lebih terstruktur. Namun, peningkatan volume permintaan yang tidak diimbangi dengan penambahan sumber daya manusia serta kesiapan arsip lama menyebabkan produktivitas belum optimal.

Pada aspek **kualitas**, akurasi data yang diberikan kepada pengguna cukup baik, terutama untuk data yang telah terdigitalisasi. Kendala kualitas masih ditemukan pada kelengkapan dokumen dan kesesuaian output data dengan permintaan pengguna, terutama pada arsip historis yang belum memiliki metadata lengkap dan standar dokumentasi yang seragam. Kondisi ini berdampak pada kebutuhan klarifikasi lanjutan dan verifikasi tambahan oleh pengguna.

Dari sisi **efisiensi**, proses pelayanan data dan dokumen geoscience belum sepenuhnya efisien. Prosedur verifikasi, validasi, dan persetujuan akses data masih memerlukan tahapan manual yang cukup panjang. Meskipun sistem digital membantu meningkatkan keterkendalian layanan, namun efisiensi waktu masih dipengaruhi oleh keterbatasan integrasi data dan penyebaran arsip di berbagai media penyimpanan.

Pada indikator **fleksibilitas**, organisasi menunjukkan kemampuan penyesuaian yang cukup baik melalui penerapan digitalisasi dan prioritas permintaan tertentu. Namun, fleksibilitas pelayanan masih dibatasi oleh kepatuhan regulasi, keamanan data, serta SOP yang bersifat umum dan belum sepenuhnya adaptif terhadap variasi kebutuhan pengguna.

Sementara itu, dari aspek **kepuasan pengguna**, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa cukup puas terhadap pelayanan DCRM. Responsivitas petugas, komunikasi yang kooperatif, serta kemudahan proses permintaan menjadi faktor pendukung utama kepuasan pengguna. Namun, masih terdapat keluhan terkait waktu tunggu dan kelengkapan data yang belum terdokumentasi secara formal, sehingga pengelolaan kepuasan pengguna belum sepenuhnya sistematis.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, pendekatan strategi Mintzberg menjadi sangat penting dalam merumuskan arah perbaikan pelayanan. Dimensi *Plan* tercermin dalam upaya digitalisasi layanan, *Pattern* terlihat dari konsistensi penggunaan sistem permintaan data, *Position* menunjukkan peran DCRM sebagai penjaga kualitas dan keamanan data strategis, *Perspective* mencerminkan orientasi kepatuhan dan kehati-hatian organisasi, serta *Ploy* tampak dalam strategi prioritas permintaan untuk menjaga keberlangsungan pelayanan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan data dan dokumen geoscience di PT. XYZ masih memerlukan penguatan strategi yang terintegrasi agar seluruh indikator efektivitas dapat tercapai secara keseluruhan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran yang bersifat praktis dan akademis sebagai berikut:

1. Saran Praktis (PT. XYZ)
  - a. PT. XYZ perlu melakukan *workload analysis* pada unit DCRM untuk memastikan keseimbangan antara volume permintaan data dan kapasitas petugas. Penambahan personel atau skema *job enrichment* berbasis kompetensi geoscience dan kearsipan digital perlu

dipertimbangkan, khususnya pada periode beban permintaan tinggi. Langkah ini penting agar produktivitas pelayanan tidak hanya stabil secara kuantitas, tetapi juga berkelanjutan secara kualitas.

- b. Perusahaan perlu menyusun standar metadata geoscience yang lebih rinci dan seragam, terutama bagi arsip lama. Program *metadata enrichment* dan *retrospective cataloging* perlu dijadikan agenda prioritas agar proses temu kembali data lebih cepat, akurat, dan mengurangi kebutuhan klarifikasi lanjutan dari pengguna
- c. Sistem *Online Document Request* perlu dikembangkan lebih lanjut agar terintegrasi dengan basis data arsip, sistem persetujuan akses, dan monitoring SLA. Penyederhanaan tahapan verifikasi dan persetujuan, tanpa mengurangi kepatuhan regulasi, dapat dilakukan melalui skema *role-based access* dan *pre-approved data categories* untuk jenis data tertentu.
- d. SOP pelayanan data dan dokumen geoscience perlu dikembangkan menjadi lebih adaptif dengan membedakan perlakuan terhadap permintaan rutin, permintaan kompleks, dan permintaan mendesak
- e. PT. XYZ disarankan membangun mekanisme formal pencatatan keluhan dan umpan balik pengguna, misalnya melalui *feedback form* terintegrasi dalam sistem digital

## 2. Saran Akademis (Penelitian Selanjutnya)

- a. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan teori efektivitas Gibson dengan menambahkan variabel kontekstual seperti tingkat sensitivitas data, kepatuhan regulasi, dan kompleksitas teknis data geoscience, sehingga menghasilkan model efektivitas yang lebih spesifik untuk sektor energi dan sumber daya alam
- b. Kajian akademik berikutnya dapat secara khusus mengkaji bagaimana dimensi *Plan*, *Pattern*, *Position*, *Perspective*, dan *Ploy* Mintzberg berinteraksi dengan transformasi digital dalam pengelolaan data strategis, sehingga menghasilkan kerangka strategi digital yang lebih aplikatif bagi organisasi berbasis data

- c. Penelitian selanjutnya dapat melakukan studi komparatif antar perusahaan migas atau antar unit pengelola data strategis untuk mengidentifikasi praktik terbaik (*best practices*) dalam pelayanan data dan dokumen geoscience, sehingga kontribusi penelitian menjadi lebih luas dan generalisable.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Allison, I., & Richard, A. (2011). *Geoscience data and global environmental change*. Cambridge University Press.
- Bowen, G. A. (2009). *Document analysis as a qualitative research method*. SAGE Publications.
- Caers, J. (2011). *Modeling uncertainty in the earth sciences*. Wiley-Blackwell.
- Chandler, A. D. (1962). *Strategy and structure: Chapters in the history of the industrial enterprise*. MIT Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Daft, R. L. (2016). *Organization theory and design* (12th ed.). Cengage Learning.
- Davenport, T. H. (2014). *Big data at work: Dispelling the myths, uncovering the opportunities*. Harvard Business Review Press.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School Press.
- David, F. R. (2020). *Strategic management: Concepts and cases* (16th ed.). Pearson Education.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Drucker, P. F. (2007). *Management challenges for the 21st century*. Harper Business.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (1997). *Organizations: Behavior, structure, processes* (9th ed.). McGraw-Hill.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2009). *Organizations: Behavior, structure, processes* (13th ed.). McGraw-Hill.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). McGraw-Hill Education.

- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Hammer, M., & Champy, J. (2001). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. HarperBusiness.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (12th ed.). Pearson Education.
- Hey, T., Tansley, S., & Tolle, K. (Eds.). (2009). *The fourth paradigm: Data-intensive scientific discovery*. Microsoft Research.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2014). *Organizational behavior and management* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Johnson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2020). *Exploring strategy: Text and cases* (12th ed.). Pearson Education.
- Juran, J. M. (1999). *Juran's quality handbook* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Kurniawan, R. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif: Pendekatan empiris dalam kajian organisasi dan kebijakan publik*. Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- McAfee, A., & Brynjolfsson, E. (2017). *Machine, platform, crowd: Harnessing our digital future*. W. W. Norton & Company.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Mintzberg, H. (2009). *Managing*. Berrett-Koehler Publishers.

- Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (2009). *Strategy safari: A guided tour through the wilds of strategic management* (2nd ed.). Pearson Education.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. Oxford University Press.
- Nugroho, R. (2021). *Manajemen strategi sektor publik*. Elex Media Komputindo.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.
- Porter, M. E. (2008). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. Free Press.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Ringrose, P., & Bentley, M. (2015). *Reservoir model design: A practitioner's guide*. Springer.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Schlumberger. (2015). *Oilfield review: Managing subsurface data*. Schlumberger Limited.
- Seidman, I. (2013). *Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences* (4th ed.). Teachers College Press.
- Sink, D. S., & Tuttle, T. C. (1989). *Planning and measurement in your organization of the future*. Industrial Engineering and Management Press.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Goodyear Publishing Company.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Review Press.

## B. JURNAL ILMIAH

- Allison, I., Budd, W., & Wright, A. (2011). Data sharing and interoperability in geoscience research. *Earth Science Informatics*, 4(2), 55–65.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge management systems. *MIS Quarterly*, 25(1), 107–136.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
- Chen, M., Mao, S., & Liu, Y. (2014). Big data: A survey. *Mobile Networks and Applications*, 19(2), 171–209.
- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108–116.
- Felomena, M. (2021). Efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 145–158.
- Goodman, A., et al. (2014). Data-intensive science in geosciences. *Earth Science Informatics*.
- Hasanah, U., Rahman, A., & Putri, N. (2022). Organizational flexibility and service performance. *Journal of Public Sector Management*, 8(1), 55–70.
- Indartuti, S. (2019). Efektivitas organisasi dan kinerja pelayanan. *Jurnal Manajemen Publik*, 11(2), 101–112.
- Jayaratna, N., Hawryszkiewicz, I., & Birtley, A. (2013). Integrating heterogeneous data sources. *Information Systems Frontiers*, 15(4), 523–540.
- Mintzberg, H. (1987). The strategy concept I: Five Ps for strategy. *California Management Review*, 30(1), 11–24. <https://doi.org/10.2307/41165263>
- Ma, X. (2017). Managing big geoscience data. *Earth Science Informatics*, 10(1), 1–12.
- Nambiar, R., Poess, M., Masland, A., & Taheri, M. (2006). Benchmarking large data warehouses. *VLDB Endowment*, 29(2), 521–532.

- Niswaty, R., Salam, R., Maulana, A., & Darwis, M. (2020). Efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(1), 67–82.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Percivall, G. (2010). Open standards in geospatial data. *International Journal of Spatial Data Infrastructures Research*, 5, 1–15.
- Prayoga, R., Sari, M., & Hidayat, A. (2024). Organizational effectiveness using Gibson’s model. *International Journal of Management Studies*, 15(2), 89–104.
- Qiu, Y., Wang, S., & Chen, X. (2018). Big data management for geoscience. *Computers & Geosciences*, 115, 112–120.
- Sharma, S. (2018). Managing geoscience data in oil and gas industry. *Journal of Petroleum Science and Engineering*, 170, 1–10.
- Tian, Y., & Huang, C. (2012). Metadata standardization. *Computers & Geosciences*, 45, 98–105.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.
- Wu, X., Zhu, X., Wu, G. Q., & Ding, W. (2017). Data mining with big data. *IEEE Transactions on Knowledge and Data Engineering*, 26(1), 97–107.
- Xu, B., Yan, S., Wang, Q., & Ding, K. (2014). Geospatial data infrastructure. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 17, 012045.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Service quality and customer satisfaction. *Services Marketing Review*.

### **C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Indonesia. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Indonesia. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Data Minyak dan Gas Bumi.

#### **D. DOKUMEN LAINNYA**

PT. XYZ. (2020). Document control and record management manual (XYZ-ICT-MAN-00.001-00). PT. XYZ.

PT. XYZ. (2025). Laporan internal pelayanan data dan dokumen geoscience. Divisi ICT-DCRM.

Committee on the Preservation of Geoscience Data and Collections. (2002). Geoscience data and collections: National resources at risk. National Academies Press.