

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini menjadikan kearsipan sangat penting bagi sebuah lembaga/ organisasi. Salah satu sumber informasi yang dapat mendukung kegiatan administrasi adalah arsip. Arsip merupakan rekaman kegiatan yang terjadi dalam suatu organisasi yang berisi informasi penting serta menjadi bukti pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan dari organisasi tersebut.

Semakin banyaknya kegiatan administrasi yang berlangsung maka jumlah arsip pada organisasi pun bertambah. Apabila arsip tersebut tidak segera dikelola, maka dapat menjadikan ruang kerja penuh dengan tumpukan arsip sehingga akan mempersulit dalam kegiatan penyediaan informasi dengan cepat dan tepat bilamana dibutuhkan. Melihat perkembangan teknologi serta untuk mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong bidang kearsipan untuk melakukan transformasi pengelolaan arsip bentuk tekstual ke bentuk digital/ elektronik.

Era Revolusi Industri 4.0 ini juga menuntut lembaga/ organisasi agar dapat menguasai segala sesuatu yang berbau digital, seperti revolusi digital, informasi digital, arsip digital, dan sebagainya. *The California Department of General Services (DGS) State Records*, menjelaskan arsip elektronik merupakan informasi yang diciptakan dan disimpan dalam format digital melalui perangkat

penyimpanan pada komputer serta untuk dapat membacanya menggunakan bantuan aplikasi (Kusnandar dan Yusup, 2015, p. 2-3). Dengan adanya arsip elektronik akan mempermudah pengguna, komunitas, dan masyarakat dalam mengakses arsip digital dari mana pun dan kapan pun serta tidak terbatas dengan jarak dan waktu yang ditentukan (Ziyu and Haining, 2012). Hal ini pula yang mendorong Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk memanfaatkan *platform* teknologi agar pengelolaan arsip dapat dilakukan dengan mudah dan cepat, yaitu dengan menghadirkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) (Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, 2011).

Beberapa tahun terakhir, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menerima aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dari Arsip Nasional Republik Indonesia. Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) diharapkan dapat membantu dalam memberikan pelayanan kearsipan kepada masyarakat serta dapat mengoptimalkan sistem kearsipan terpadu di seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, karena sebelum mendapatkan hibah Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD), sistem kearsipan terpadu yang dilakukan belum terlalu optimal (Pemprov Jateng, 2019). Dengan adanya Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) menjadi solusi agar arsip lebih tertata dengan baik, sehingga akan memudahkan dalam proses pengelolaan dan pendistribusian arsip secara digital serta adanya keseragaman dalam pengelolaan persuratan serta penemuan kembali arsip yang dibutuhkan.

Kehadiran Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) pada masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah menjadikan pengguna khususnya bagi

arsiparis dan staf administrasi yang mengurus pengelolaan persuratan tidak akan merasa kesulitan dalam pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Pengguna SIKD dapat memilih menu yang disediakan pada Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) untuk pengelolaan arsip dinamis aktif atau inaktif (ICA, 1997). Sehingga hal ini akan memunculkan pertanyaan apakah adanya Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) sudah sesuai dengan ekspektasi pengguna atau belum. Pemenuhan ekspektasi tersebut didasarkan pada era sekarang bahwa pengguna dapat mengelola dan mengakses arsip dengan mudah (Sugiarto dan Wahyono, 2014). Pengguna yang telah memanfaatkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) tentu memiliki harapan agar pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dapat berjalan dengan baik dan mampu memberikan kemudahan bagi pengguna.

Apabila dalam memanfaatkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) harapan pengguna telah terpenuhi, maka hal lain yang perlu diperhatikan adalah tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) tersebut. Tingkat kepuasan pengguna perlu untuk dikaji karena dapat dijadikan sebagai bahan penilaian dan pertimbangan pengembangan aplikasi bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dan Arsip Nasional Republik Indonesia sebagai lembaga kearsipan daerah dan nasional. Barnes (2003, p. 64) mengemukakan bahwa kepuasan pengguna adalah hasil dari respons/tanggapan pengguna (*customer*) di mana kebutuhan yang mereka harapkan telah terpenuhi, sehingga pengguna (*customer*) tersebut akan menerima suatu kenyamanan tersendiri.

Salah satu instansi/ lembaga pemerintah yang memanfaatkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) adalah Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (Bappeda) Provinsi Jawa Tengah. Bappeda Provinsi Jawa Tengah merupakan lembaga teknis pemerintah yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk membantu Gubernur dalam melaksanakan perencanaan pembangunan daerah. Bappeda Provinsi Jawa Tengah kini tercatat sebagai salah satu anggota pengguna SIKD sejak tahun 2012 yang dibina dan diawasi secara langsung oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Alasan pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) sebenarnya juga didasarkan pada konsep pengembangan *e-government* yang bertujuan untuk mempermudah Gubernur dalam mengambil kebijakan karena arsip yang bersifat autentik dan dapat dipercaya tersimpan dengan baik pada sistem tersebut. Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Bappeda Provinsi Jawa Tengah memiliki dua menu utama, yaitu menu admin dan menu pengguna. Menu admin terdiri dari beberapa fitur menu, seperti *login* sistem, surat masuk, surat keluar, pemberkasan, arsip inaktif, naskah dinas, master (OPD dan *user*), dan *sign out*. Sedangkan menu pengguna terdapat fitur menu, seperti *login* sistem, menu belum diproses, menu sudah diproses, dan *sign out*.

Pada pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) terdapat kendala, yaitu penginputan data dilakukan secara manual bilamana jaringan *internet* sedang *error* atau server sedang mengalami *down*. Sehingga hal tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Bappeda Provinsi Jawa Tengah. Oleh sebab itu, perlu dilakukan

sebuah penelitian yang mengkaji tentang kepuasan pengguna untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) di Bappeda Provinsi Jawa Tengah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) di Bappeda Provinsi Jawa Tengah”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) di Bappeda Provinsi Jawa Tengah?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis besarnya tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) di Bappeda Provinsi Jawa Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai literatur untuk penelitian berikutnya khususnya pada topik implementasi Sistem Informasi Kearsipan

Dinamis (SIKD), terutama dalam hal tingkat kepuasan pengguna pada sebuah Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Bappeda Provinsi Jawa Tengah sebagai pengguna. Serta sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dan Arsip Nasional Republik Indonesia dalam mengembangkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) sesuai dengan keinginan pengguna agar lebih mempermudah dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dinamis.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah (Bappeda) Provinsi Jawa Tengah di Jl. Pemuda No.127-133 Semarang. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu sebelas bulan yakni mulai dari bulan September 2019 sampai Juli 2020.

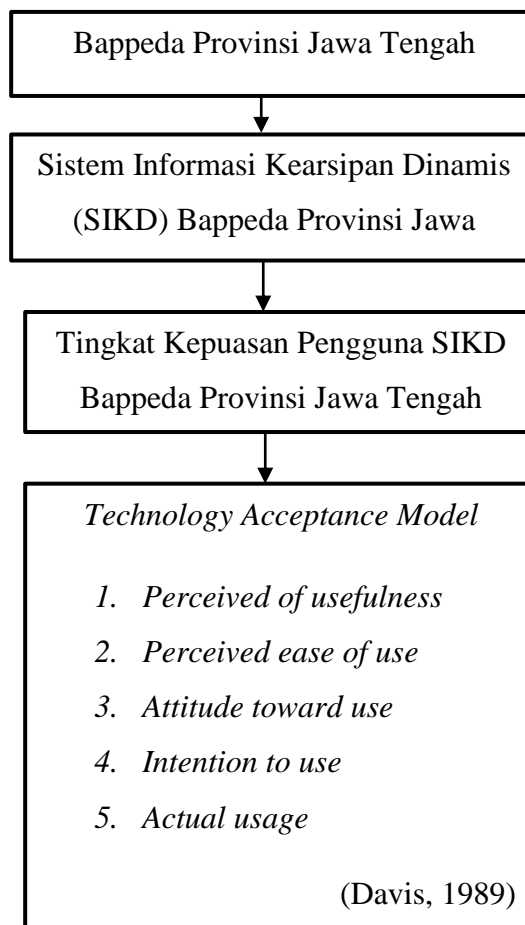
1.6 Hipotesis

Pada penelitian ini peneliti tidak menggunakan hipotesis karena penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan pengguna. Hipotesis hanya akan dibuat bilamana yang dipermasalahkan menunjukkan suatu hubungan antar dua variabel atau lebih, sehingga pada penelitian ini tidak perlu dihipotesiskan (Arikunto, 2010).

1.7 Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) di Bappeda Provinsi Jawa Tengah, dengan kerangka pikir sebagai berikut:

Bagan 1.1 Kerangka Pikir



Bappeda Provinsi Jawa Tengah merupakan lembaga teknis pemerintah yang bergerak dalam tugas pokok membantu gubernur untuk penyusunan dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang perencanaan pembangunan daerah dan statistik. Lembaga ini telah memanfaatkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) untuk mengelola arsip dinamis. Dengan hadirnya Sistem Informasi

Kearsipan Dinamis (SIKD) Bappeda Provinsi Jawa Tengah diharapkan aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan dan mampu memenuhi keinginan pengguna. Dalam rangka pemenuhan keinginan tersebut tentunya pengguna memiliki harapan agar Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dapat memberikan kemudahan bagi pengguna. Berdasarkan hal tersebut muncul pertanyaan apakah pengguna merasa puas dengan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat dari beberapa indikator yang berasal dari teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yaitu *perceived of usefulness* (kegunaan yang dirasakan), *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan), *attitude towards use*, *intention of use*, dan *actual usage* (Davis, 1989). Jika tidak ada kelima faktor tersebut maka kepuasan pengguna tidak dapat diukur. Sehingga *output* penelitian ini pada akhirnya dapat menghasilkan gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).

1.8 Batasan Istilah

Batasan istilah digunakan agar tidak terjadi kesalahan makna. Batasan istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna adalah tanggapan/ respons yang diberikan oleh pengguna atas terpenuhinya suatu kebutuhan. Tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah seberapa besar kepuasan pengguna yang memanfaatkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD).

2. Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD)

Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) adalah sistem pengelolaan arsip berbasis teknologi informasi yang dirancang dan dikembangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia untuk pengelolaan arsip dinamis. Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Bappeda Provinsi Jawa Tengah.

