

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Teknologi informasi telah membantu para staf DPRD dalam menerapkan solusi digital untuk pengelolaan kearsipan dan persuratan elektronik. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk cara mengurus urusan administrasi kantor. Salah satu inovasi yang muncul adalah sistem kearsipan dan surat elektronik, yang bertujuan untuk membuat proses pengelolaan dokumen lebih cepat, efisien, dan aman. Sistem SRIKANDI adalah salah satu contoh solusi digital yang dikembangkan untuk membantu mengelola kearsipan dan surat secara elektronik di dalam organisasi. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) pembangunan TIK di Indonesia pada tahun 2023 mengalami kemajuan dibandingkan dengan tahun 2022, tercermin dalam peningkatan nilai indeks pengembangan TIK. Nilai indeks naik dari 5,85 di tahun 2022 menjadi 5,90 pada tahun 2023, meningkat sebesar 0,05 poin atau meningkat 0,85% (Statistik, 2024).

Perkembangan sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai bidang termasuk ilmu pengetahuan, bisnis, pendidikan, komunikasi, dan pemerintahan. Kebutuhan akan sistem informasi yang efisien dan efektif meningkat dengan kemajuan teknologi dan internet (Rahmi et al., 2023). *Website* sebagai halaman informasi yang dapat diakses

di internet memainkan peran penting dalam memberikan informasi, memungkinkan pengguna untuk menerima data kapan saja, dimana saja, selama mereka terhubung ke jaringan internet. Sistem informasi berbasis *website* didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang bertujuan untuk membuat sistem informasi berbasis komputer yang dapat memecahkan masalah organisasi dan menggunakan opsi yang ada. *Website* SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) merupakan sistem yang dikembangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) untuk mendukung pengelolaan arsip dinamis secara digital di lingkungan instansi pemerintah.

Sekretariat DPRD Kabupaten Magetan sebagai bagian dari institusi pemerintahan daerah turut mengadopsi penggunaan *website* SRIKANDI sebagai sarana pengelolaan arsip yang efektif dan efisien. Dalam implementasinya, keberhasilan suatu sistem informasi sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan penggunaannya. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara periodik terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna sistem tersebut guna memastikan bahwa sistem berjalan optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) Dan SUS  
Dalam penelitian ini, digunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS, yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, tetap relevan dan efektif digunakan hingga kini untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi di sektor publik, bahkan pada aplikasi mobile

(Prasetyaningrum & Ekastuti, 2025; Agustina & Abdillah, 2022). EUCS berfokus pada lima dimensi utama yang memengaruhi kepuasan pengguna:

1. *Content* (Isi)

Dimensi Content (Isi) dalam model End User Computing Satisfaction (EUCS) menggambarkan sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Dimensi ini menekankan pada kualitas informasi yang disajikan, meliputi relevansi, kelengkapan, keakuratan, dan kegunaan informasi dalam mendukung aktivitas serta pengambilan keputusan pengguna. Informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan mudah dipahami akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan. Doll dan Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa kualitas isi informasi merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna akhir dalam penggunaan sistem berbasis komputer.

2. *Format* (Tampilan)

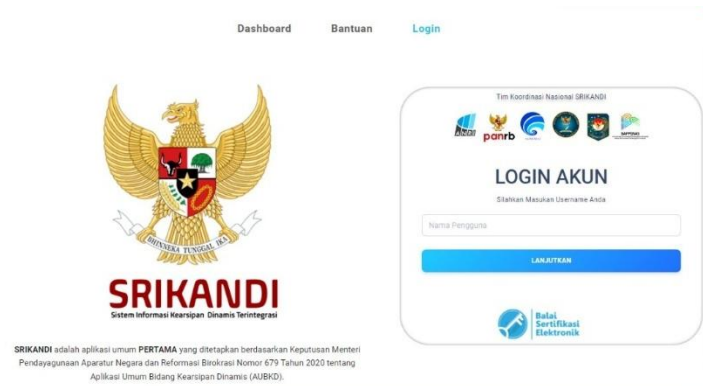
Dimensi Format (Tampilan) berkaitan dengan cara penyajian informasi dalam sistem informasi, termasuk tata letak, kejelasan tampilan, keterbacaan, dan kerapian penyusunan informasi. Tampilan yang baik dan terstruktur memudahkan pengguna dalam memahami informasi yang disajikan serta meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan sistem. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), format penyajian informasi yang jelas dan menarik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, karena pengguna dapat mengakses

dan memproses informasi secara lebih efektif. Dengan demikian, format tampilan yang baik akan mendukung pengalaman pengguna yang positif terhadap sistem informasi.

Dimensi-dimensi ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi secara spesifik aspek mana dari website SRIKANDI (misalnya, kelengkapan informasi arsip, kecepatan akses, atau kemudahan navigasi) yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna di DPRD Kabupaten Magetan (Putri, 2025). Melalui pendekatan ini, dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai sejauh mana sistem informasi telah memenuhi harapan, kebutuhan dan kepuasan pengguna. Menurut Astuti, Elmayati, & Hasanah (2022), evaluasi kualitas layanan berbasis web di instansi pemerintah sangat penting untuk memastikan TIK dapat mendukung reformasi birokrasi dan memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif.

Studi literatur dilakukan dengan menelaah jurnal dan penelitian terdahulu terkait pengujian usability, penerapan metode System Usability Scale (SUS), serta analisis deskriptif kuantitatif. Penelitian ini juga menggunakan observasi pada studi kasus Sistem Informasi Kearsipan Terintegrasi (SRIKANDI) dan wawancara dengan pihak terkait menggunakan pertanyaan yang telah disusun. Data diperoleh melalui pengamatan interaksi pengguna dan diolah menggunakan skala Likert 1–5. Penggabungan metode EUCS dan SUS bertujuan untuk

memperoleh evaluasi yang lebih komprehensif, di mana EUCS mengukur kepuasan pengguna dan SUS menilai kegunaan sistem.



Gambar I. 1 Halaman Login Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Terintergrasi Dan Dinamis)

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* SRIKANDI DPRD Kabupaten Magetan ditinjau dari aspek *Content* dan *Format* berdasarkan metode EUCS ?
2. Bagaimana tingkat *usability website* SRIKANDI DPRD Kabupaten Magetan berdasarkan metode SUS ?
3. Aspek apa saja yang perlu ditingkatkan pada *website* SRIKANDI DPRD Kabupaten Magetan, berdasarkan hasil pengukuran EUCS (*Content* dan *Format*) dan SUS.

### C. Batasan Masalah

1. Evaluasi ini di gunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna website Srikandi tanpa melibatkan faktor eksternal seperti *Accuracy*, *Ease Of Use* dan *Timeliness*.
2. Objek penelitian di DPRD Kabupaten Magetan.
3. Menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dengan melibatkan faktor *Content* dan *Format* dan metode SUS (*System Usability Scale*)
4. Melakukan pengambilan survei dengan sampel 22 responden.
5. Pengumpulan data teknik sampling menggunakan rumus Slovin yang digunakan untuk menghitung sampel dari populasi.

### D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengalisa kepuasan terhadap *website* srikandi menggunakan metode EUCS (*Format* dan *Content*) dan SUS untuk mengetahui kepuasan pengguna;
2. Mengidentifikasi dan menganalisis aspek yang perlu di tingkatkan untuk pengguna (staf dan anggota) DPRD Kabupaten Magetan terhadap *Website* SRIKANDI berdasarkan evaluasi pada dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), meliputi *Content* dan *Format*;
3. Menganalisa tingkat *usability website* SRIKANDI DPRD Kabupaten Magetan.