EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI KEARSIPAN NASIONAL (SIKN) BERBASIS PERSEPSI PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK* DAN IPA

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi

Wahyu Kelvin Sihite

NPM: 221711953

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI KEARSIPAN NASIONAL (SIKN) BERBASIS PERSEPSI PENGGUNA MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK DAN IPA

yang disusun oleh

Wahyu Kelvin Sihite

221711953

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 29 Juli 2026

			Keterangan
Dosen Pembimbing 1	:	Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	:	Rangga Perwiratama S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Tim Penguji			
Penguji 1	:	Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	:	Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	:	Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 29 Juli 2026

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Prof. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PENGESAHAN

Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Wahyu Kelvin Sihite
NPM	: 221711953
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Industri
Judul Penelitian	: EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI KEARSIPAN NASIONAL (SIKN) BERBASIS PERSEPSI PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK* DAN IPA

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Yogyakarta, 28 Juli 2026

Yang menyatakan,



Wahyu Kelvin Sihite

221711953

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat penuntasan derajat Sarjana Sistem Informasi dengan penelitian berjudul ” Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) Berbasis Persepsi Pengguna Menggunakan Metode *PIECES Framework* dan IPA”. Penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak kepada peneliti selama proses pengerjaan tugas akhir ini. Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat, petunjuk, dan kasih karunia yang diberikan selama peneliti mengerjakan tugas akhir ini.
2. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom. selaku dosen pembimbing I, Bapak Rangga Perwiratama, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing II, serta dosen pembimbing akademik yang selalu sabar dalam memberikan pengarahan, dukungan, semangat, dan bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Mbak Dinda Lusiana, A.Md., staf arsiparis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta, yang telah membantu peneliti, khususnya dalam proses penyebaran kuesioner penelitian ke enam instansi di wilayah DIY.
4. Kepada 6 instansi di wilayah DIY dan 13 instansi lintas wilayah (Jawa Timur, Jawa Tengah, dan DKI Jakarta) di bidang kearsipan yang telah bersedia meluangkan waktu, serta berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian sehingga peneliti dapat memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Papa, Mama, dan keluarga atas doa, kasih sayang, motivasi, semangat, serta dukungan yang tiada henti kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Alexander Ryan S. dan Kresentia Kania W., selaku sahabat peneliti yang senantiasa menemani, memberikan dukungan, semangat, perhatian, serta menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan Herry, Elvin, Rendy, yang telah menjadi bagian dari perjalanan penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap dukungan,

kebersamaan, diskusi, canda tawa, serta semangat yang diberikan di tengah berbagai tantangan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi. Kehadiran kalian memberikan motivasi dan warna tersendiri dalam perjalanan akademik ini. Semoga pertemanan terus terjalin dan kita semua dapat meraih cita-cita serta kesuksesan di masa yang akan datang.

8. Teman-teman SS KKP, HIMSI, SI, FTI, UAJY, UGM, dan pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, atas dukungan dalam setiap proses pendidikan dan kehidupan yang peneliti jalani hingga akhirnya dapat menyelesaikan pendidikan ini.

Penelitian ini tentunya masih memiliki kekurangan. Peneliti dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik di masa mendatang, khususnya mengenai SIKN yang dapat menjadi referensi untuk penelitian dan pengembangan pendidikan berikutnya. Besar harapan peneliti, hasil tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

ABSTRAK

Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) yang diimplementasikan oleh instansi kearsipan pemerintah menghadapi permasalahan operasional berupa respons sistem lambat, ketidakstabilan akses server, kesalahan antarmuka pengunggahan dokumen, dan keterbatasan interoperabilitas. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas SIKN berbasis persepsi pengguna, dievaluasi melalui enam dimensi PIECES Framework, mengidentifikasi kesenjangan kepuasan dan kepentingan pengguna, serta menentukan prioritas perbaikan melalui *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif evaluatif dengan *purposive sampling* berdasarkan formula Lemeshow, melibatkan 99 pengguna aktif SIKN di empat provinsi di Pulau Jawa yaitu DIY, Jawa Tengah, Jawa Timur, dan DKI Jakarta. Data dikumpulkan melalui kuesioner Likert lima poin dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif serta diagram kartesius IPA. Hasil menunjukkan kualitas SIKN berada pada kategori Puas, dengan grand mean kepuasan 3,813 dan kepentingan 4,494, menghasilkan gap sistemik 0,681 poin. Pada level dimensi, *Performance* dan *Service* masuk Kuadran I (*Concentrate Here*); *Information* dan *Control* Kuadran II (*Keep Up the Good Work*); *Economy* Kuadran III (*Low Priority*); dan *Efficiency* Kuadran IV (*Possibly Overkill*). Gap item terbesar ditemukan pada aksesibilitas sistem (P2) sebesar 1,010 poin. Penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi berjenjang bagi pengelola SIKN, dengan prioritas pada peningkatan stabilitas sistem dan interoperabilitas.

Kata kunci: Sistem Informasi Kearsipan Nasional; *PIECES Framework*; *Importance Performance Analysis*; Evaluasi Sistem Informasi; *e-Government*

ABSTRACT

The National Archival Information System (SIKN) implemented by government archival institutions faces operational challenges including slow system response, server instability, document upload errors, and limited interoperability. This study analyzes SIKN quality based on user perceptions, evaluated through the six dimensions of the PIECES framework., identifies gaps between user satisfaction and importance, and determines improvement priorities through Importance Performance Analysis (IPA). A descriptive evaluative quantitative approach was used with purposive sampling based on the Lemeshow formula, involving 99 active SIKN users across four Java provinces: DIY, Central Java, East Java, and DKI Jakarta. Data were collected via a five-point Likert questionnaire and analyzed using descriptive statistics and IPA mapping. Results show overall SIKN quality falls within the satisfied category, with a grand mean satisfaction of 3.813 and importance of 4.494, yielding a systemic gap of 0.681 points. At the dimension level, Performance and Service fall within Quadrant I (Concentrate Here); Information and Control within Quadrant II (Keep Up the Good Work); Economy within Quadrant III (Low Priority); and Efficiency within Quadrant IV (Possibly Overkill). The largest item-level gap was found in system accessibility (P2) at 1.010 points. This study also produced tiered improvement recommendations for SIKN management, prioritizing system stability and interoperability.

Keywords: *National Archival Information System; PIECES Framework; Importance Performance Analysis; Information System Evaluation; e-Government*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN II
LEMBAR PENGESAHAN III
KATA PENGANTAR IV
ABSTRAK VI
ABSTRACT VII
DAFTAR ISI VIII
DAFTAR GAMBAR XI
DAFTAR TABEL XII
DAFTAR LAMPIRAN XIII
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 3
1.3. Pertanyaan Penelitian 4
1.4. Batasan Masalah 4
1.5. Tujuan Penelitian 5
1.6. Manfaat Penelitian 6
1.7. Bagan Keterkaitan 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1. Studi Sebelumnya 8
2.2. Dasar Teori 15
2.2.1. Sistem Informasi 15
2.2.2. Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) 15
2.2.3. Evaluasi Sistem Informasi 15
2.2.4. Perbandingan Metode Evaluasi Sistem Informasi 16
2.2.5. PIECES Framework 18
2.2.6. Importance Performance Analysis (IPA) 19
2.2.7. Justifikasi Kombinasi PIECES Framework dan IPA 21
2.2.8. Skala Likert 21
BAB III METODE PENELITIAN 23
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian 23
3.2. Tahapan Penelitian 24
3.2.1. Studi Pendahuluan dan Identifikasi Masalah 25
3.2.2. Penyusunan Instrumen Penelitian 26

3.2.3. Pengumpulan Data....31
3.2.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen....31
3.2.4.1. Uji Validitas....32
3.2.4.2. Uji Reliabilitas....32
3.2.5. Pengolahan dan Analisis Data....32
3.2.5.1. Uji Normalitas Data....32
3.2.5.2. Analisis Statistik Deskriptif....33
3.2.5.3. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)....34
3.2.6. Penyusunan Rekomendasi dan Kesimpulan....35
3.3. Metode Penelitian....36
3.3.1. Populasi dan Sampel....36
3.3.1.1. Populasi....36
3.3.1.2. Sampel dan Teknik Sampling....38
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data....40
3.3.2.2. Studi Dokumentasi....41
3.4. Alat yang Digunakan....41
3.4.1. Google Form....41
3.4.2. IBM SPSS Statistics....41
3.4.3. Microsoft Excel....42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN....43
4.1. Hasil....43
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian....43
4.1.2. Profil Responden....44
4.1.2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan....45
4.1.2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan SIKN....45
4.1.2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan....46
4.1.2.4. Distribusi Responden Berdasarkan Perangkat Utama....47
4.1.3. Hasil Uji Data....47
4.1.3.1. Uji Validitas....47
4.1.3.2. Uji Reliabilitas....49
4.1.4. Hasil Uji Normalitas....49
4.1.5. Hasil Analisis Statistik Tingkat Kepuasan per Dimensi PIECES....50
4.1.5.1. Dimensi Performance....51
4.1.5.2. Dimensi Information....53
4.1.5.3. Dimensi Economy....54
4.1.5.4. Dimensi Control....55

4.1.5.5. Dimensi Efficiency 56
4.1.5.6. Dimensi Service 58
4.1.6. Hasil Analisis Statistik Tingkat Kepentingan per Dimensi PIECES 59
4.1.6.1. Dimensi Performance 60
4.1.6.2. Dimensi Information 61
4.1.6.3. Dimensi Economy 62
4.1.6.4. Dimensi Control 63
4.1.6.5. Dimensi Efficiency 64
4.1.6.6. Dimensi Service 66
4.1.7. Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA) 67
4.1.8. Analisis Kesesuaian Kepuasan dan Kepentingan Pengguna 72
4.2. Pembahasan 73
4.2.1. Profil Responden 74
4.2.2. Dimensi Performance 75
4.2.3. Dimensi Information 79
4.2.4. Dimensi Economy 82
4.2.5. Dimensi Control 84
4.2.6. Dimensi Efficiency 87
4.2.7. Dimensi Service 89
4.2.8. Pembahasan Hasil Analisis IPA secara Keseluruhan 93
4.2.9. Implikasi Praktis dan Rekomendasi Perbaikan Strategis 94
4.2.9.1. Jangka Pendek (0 - 6 bulan) 94
4.2.9.2. Jangka Menengah (6 - 18 bulan) 94
4.2.9.3. Jangka Panjang (18 - 36 bulan) 95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 97
5.1. Kesimpulan 97
5.2. Saran 99
DAFTAR PUSTAKA 103
LAMPIRAN 107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Bagan Keterkaitan 7
Gambar 2. 1. Distribusi Kuadran IPA 20
Gambar 3. 1. Bagan Tahapan Penelitian 25
Gambar 4. 1. Hasil Kuadran IPA 71
Gambar 4. 2. Bukti website sedang bermasalah 76
Gambar 4. 3. Bukti maintenance di whatsapp grup 76
Gambar 4. 4. Bukti Poster Pemeliharaan Sistem 77
Gambar 4. 5. Bukti Permasalah Akurasi Data SIKN 80
Gambar 4. 6. Bukti Pesan Error “NoSuchKey” 90

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Studi Sebelumnya 11
Tabel 2. 2. Perbandingan Metode Evaluasi Sistem Informasi 16
Tabel 3. 1. Domain PIECES Framework 27
Tabel 3. 2. Instrumen Penelitian Berdasarkan PIECES Framework 28
Tabel 3. 3. Skala Penilaian Kuesioner (Skala Likert 5 Poin) 31
Tabel 3. 4. Rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan 33
Tabel 3. 5. Daftar Instansi Kearsipan 37
Tabel 4.1. Daftar Instansi Kearsipan dan Jumlah Responden 43
Tabel 4.2. Daftar Jabatan/Posisi Kearsipan 45
Tabel 4.3. Daftar Lama menggunakan SIKN 45
Tabel 4.4. Daftar Frekuensi penggunaan SIKN 46
Tabel 4.5. Daftar Perangkat yang digunakan dalam penginputan SIKN 47
Tabel 4.6. Hasil uji Validitas Instrumen 48
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas 49
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov 49
Tabel 4.9. Ringkasan Rata-rata Kepuasan per Dimensi PIECES 51
Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi dan Mean Kepuasan Dimensi Performance 51
Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi dan Mean Kepuasan Dimensi Information 53
Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi dan Mean Kepuasan Dimensi Economy 54
Tabel 4.13. Distribusi Frekuensi dan Mean Kepuasan Dimensi Control 55
Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi dan Mean Kepuasan Dimensi Efficiency 57
Tabel 4.15. Distribusi Frekuensi dan Mean Kepuasan Dimensi Service 58
Tabel 4.16. Ringkasan Rata-rata Kepentingan per Dimensi PIECES 59
Tabel 4.17. Distribusi Frekuensi dan Mean Kepentingan Dimensi Performance 60
Tabel 4.18. Distribusi Frekuensi dan Mean Kepentingan Dimensi Information 61
Tabel 4.19. Distribusi Frekuensi dan Mean Kepentingan Dimensi Economy 62
Tabel 4.20. Distribusi Frekuensi dan Mean Kepentingan Dimensi Control 63
Tabel 4.21. Distribusi Frekuensi dan Mean Kepentingan Dimensi Efficiency 65
Tabel 4.22. Distribusi Frekuensi dan Mean Kepentingan Dimensi Service 66
Tabel 4.23. Grand Mean Kepuasan dan Kepentingan 67
Tabel 4.24. Hasil Pemetaan IPA Per Item 67
Tabel 4.25. Analisis Kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan 72
Tabel 4.26. Rekomendasi Perbaikan Dimensi Performance 78
Tabel 4.27. Rekomendasi Perbaikan Dimensi Information 81
Tabel 4.28. Rekomendasi Perbaikan Dimensi Economy 83
Tabel 4.29. Rekomendasi Perbaikan Dimensi Control 86
Tabel 4.30. Rekomendasi Perbaikan Dimensi Efficiency 88
Tabel 4.31. Rekomendasi Perbaikan Dimensi Service 91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Revisi.....117
Lampiran 2. Tabulasi Data Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....118
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas 119
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....120
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas.....120
Lampiran 6. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Daerah DIY 121
Lampiran 7. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kota Yogyakarta 122
Lampiran 8. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kabupaten Gunungkidul ..123
Lampiran 9. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kabupaten Bantul 124
Lampiran 10. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kabupaten Kulonprogo ..125
Lampiran 11. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kabupaten Sleman 126
Lampiran 12. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Provinsi DKI Jakarta 127
Lampiran 13. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kabupaten Boyolali 128
Lampiran 14. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kota Tegal 129
Lampiran 15. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Provinsi Jawa Tengah 130
Lampiran 16. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kota Magelang 131
Lampiran 17. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kota Surakarta 132
Lampiran 18. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kabupaten Mojokerto ...133
Lampiran 19. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kabupaten Malang 134
Lampiran 20. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kabupaten Pasuruan 135
Lampiran 21. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kabupaten Madiun 136
Lampiran 22. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kabupaten Gresik 137
Lampiran 23. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Kota Surabaya 138
Lampiran 24. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Kearsipan Provinsi Jawa Timur 139
Lampiran 25. Bukti website sedang bermasalah 140
Lampiran 26. Bukti maintenance di whatsapp grup 140
Lampiran 27. Bukti Poster Pemeliharaan Sistem 141
Lampiran 28. Bukti Permasalah Akurasi Data SIKN 142
Lampiran 29. Bukti Pesan Error “NoSuchKey” 142
Lampiran 30. Bukti Website SIKN Loading Lama 143
Lampiran 31. Kuesioner Google Formulir 157