BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan informasi pada organisasi dan instansi pemerintahan. Teknologi informasi memungkinkan proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, serta distribusi informasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan metode konvensional [1]. Pada organisasi modern, sistem informasi berperan sebagai infrastruktur penting yang membantu organisasi meningkatkan efisiensi operasional, mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih akurat, serta meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna [2]. Keberadaan sistem informasi yang andal juga terbukti mampu meningkatkan produktivitas kerja serta mendorong organisasi dalam mengelola informasi secara lebih terstruktur dan terintegrasi [3].

Pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan semakin berkembang melalui penerapan konsep electronic government (e-government). E-government merupakan bentuk transformasi layanan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, serta kualitas pelayanan publik kepada masyarakat [4]. Melalui penerapan sistem berbasis digital, berbagai proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diselenggarakan secara elektronik sehingga proses kerja menjadi lebih cepat, efektif, dan mudah diakses. Implementasi e-government juga mendorong instansi pemerintah untuk mengembangkan berbagai sistem informasi guna mendukung pengelolaan data dan layanan publik secara lebih optimal [5].

Salah satu bidang yang mengalami transformasi digital dalam implementasi e-government adalah bidang kearsipan. Arsip merupakan rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media yang dihasilkan oleh suatu organisasi, memiliki nilai penting sebagai sumber informasi, bukti autentik kegiatan, serta sarana pertanggungjawaban administratif maupun hukum [6]. Sehingga pengelolaan arsip harus dilakukan secara sistematis agar informasi yang terkandung di dalamnya dapat

dimanfaatkan secara optimal dan tetap terjaga integritasnya. Seiring dengan perkembangan teknologi, pengelolaan arsip yang sebelumnya dilakukan secara manual mulai beralih menuju sistem berbasis digital yang memungkinkan arsip disimpan, dikelola, dan diakses secara elektronik [7]. Digitalisasi arsip memberikan berbagai keunggulan bagi organisasi, di antaranya mempermudah proses pencarian dokumen, meningkatkan efisiensi penyimpanan, serta mengurangi risiko kerusakan atau kehilangan arsip fisik [8].

Kebutuhan akan pengelolaan arsip digital yang terintegrasi di tingkat nasional mendorong Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) untuk mengembangkan Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN). Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan pengelolaan arsip dari berbagai lembaga pemerintahan ke dalam suatu jaringan informasi kearsipan yang terhubung secara digital. Melalui SIKN, arsip yang telah didigitalisasi dapat dikelola secara terpusat serta diakses melalui Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN) oleh berbagai pihak yang membutuhkan [9]. SIKN juga menjadi instrumen strategis pemerintah dalam mewujudkan pengelolaan arsip yang transparan, akuntabel, dan dapat diakses secara luas oleh masyarakat maupun instansi pemerintah di seluruh Indonesia [10].

Meskipun demikian, implementasi sistem informasi kearsipan di instansi pemerintah tidak selalu berjalan secara optimal. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi berbasis e-government di daerah masih menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya kompetensi digital pengguna, serta permasalahan teknis pada sistem yang berpengaruh terhadap efektivitas layanan [11]. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kepuasan pengguna dan menghambat pencapaian tujuan pengelolaan arsip digital yang optimal [12]. Sementara itu sebagai sistem yang dirancangan untuk digunakan secara nasional oleh seluruh Lembaga Kearsipan Daerah (LKD) di Indonesia, kualitas SIKN berdasarkan persepsi pengguna perlu dikaji tidak hanya dari satu wilayah, tetapi dari berbagai daerah yang merepresentasikan kondisi penggunaan secara luas.

Pengamatan terhadap pemanfaatan SIKN di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta serta beberapa instansi kearsipan di wilayah DIY, ditemukan sejumlah permasalahan yang mempengaruhi kelancaran pengelolaan arsip digital. Permasalahan

yang teridentifikasi mencakup respons sistem yang lambat saat penginputan dan pencarian data arsip bervolume besar, munculnya indikasi kesalahan (error) pada antarmuka sistem ketika mengunggah dokumen arsip digital, ketidakstabilan akses server pada waktu tertentu yang menyebabkan proses login terganggu, serta tampilan antarmuka sistem yang dinilai kurang intuitif oleh pengguna. Berbagai permasalahan teknis dan operasional tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan yang nyata antara kondisi tingkat kepuasan SIKN dengan harapan dan kebutuhan para penggunanya di lapangan yang bersifat lintas wilayah, bukan hanya terjadi di satu provinsi.

Apabila kesenjangan tersebut tidak dikaji secara sistematis dalam cakupan yang melibatkan pengguna di berbagai instansi kearsipan, kualitas pengelolaan arsip digital pada instansi pemerintahan berisiko terus menurun dan menghambat efisiensi kerja pegawai dalam jangka panjang. Mengingat SIKN merupakan sistem yang dirancang untuk mendukung pengelolaan arsip nasional secara terintegrasi, evaluasi kualitasnya perlu dilakukan dengan melibatkan pengguna dari berbagai provinsi agar temuan yang dihasilkan mencerminkan kondisi aktual di wilayah Jawa sebagai salah satu kawasan dengan jumlah instansi kearsipan yang dapat dijangkau untuk penelitian ini. Sehingga diperlukan suatu kajian komprehensif yang mampu menggambarkan kondisi kualitas SIKN dari sudut pandang pengguna aktif lintas daerah, serta mengidentifikasi aspek-aspek sistem yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam upaya peningkatan kualitas layanan pengelolaan arsip digital di instasi kearsipan. Perlu ditegaskan bahwa evaluasi dalam penelitian ini bersifat persepsional menggambarkan kualitas SIKN sebagaimana dirasakan dan dinilai oleh pengguna aktif, bukan hasil pengukuran teknis langsung terhadap infrastruktur atau kode sistem.

1.2. Rumusan Masalah

Kendala teknis yang dialami pengguna Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) seperti respons sistem yang lambat, kesalahan antarmuka saat pengunggahan dokumen, dan ketidakstabilan akses server mengindikasikan bahwa kapasitas infrastruktur teknis SIKN belum sepenuhnya memadai untuk menampung volume pengguna dan data arsip yang terus meningkat di berbagai instansi daerah. Kemudian keterbatasan integrasi SIKN dengan sistem informasi kearsipan yang telah dimiliki sebagian instansi turut menyebabkan proses pengelolaan arsip digital berjalan kurang optimal dan belum

sepenuhnya terintegrasi antarwilayah. Permasalahan tersebut ditemukan secara konsisten pada instansi-instansi kearsipan di beberapa provinsi, sehingga diperlukan evaluasi kualitas sistem secara terstruktur dan lintas wilayah untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan SIKN.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah dipaparkan, pertanyaan untuk penelitian ini sebagai berikut:

1) Bagaimana kualitas Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) berdasarkan enam dimensi PIECES *Framework* (*performance, information, economy, control, efficiency, dan service*) dari perspektif pengguna aktif di instansi kearsipan pada wilayah DIY, Jawa Tengah, Jawa Timur, dan DKI Jakarta?
2) Seberapa besar kesenjangan antara tingkat kepuasan (*satisfaction*) dan tingkat kepentingan (*importance*) dari setiap atribut kualitas SIKN menurut pengguna?
3) Atribut kualitas sistem apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan dan rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas SIKN berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan pertanyaan penelitian, batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1) Penelitian difokuskan pada pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) pada instansi kearsipan di empat wilayah yang dipilih, yaitu Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Jawa Tengah, Jawa Timur, dan DKI Jakarta. Pemilihan wilayah tersebut didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas peneliti dan kesediaan instansi kearsipan di keempat provinsi tersebut untuk berpartisipasi dalam penelitian, sebagai pendekatan purposive sampling yang lazim digunakan ketika data populasi pengguna secara nasional tidak tersedia secara publik. Sehingga hasil penelitian ini merepresentasikan kondisi pengguna SIKN di wilayah Jawa dan tidak dimaksudkan sebagai generalisasi statistik terhadap seluruh wilayah Indonesia.

2) Analisis kualitas sistem dilakukan berdasarkan perspektif pengguna yang terlibat langsung dalam pengelolaan arsip digital, yaitu operator dan pengelola arsip yang menggunakan SIKN secara aktif minimal satu kali dalam sebulan terakhir.
3) Evaluasi kualitas sistem menggunakan seluruh enam dimensi PIECES *Framework (performance, information, economy, control, efficiency, dan service)*.
4) Penentuan prioritas perbaikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan pemetaan kesenjangan antara tingkat kepuasan (*satisfaction*) dan tingkat kepentingan (*importance*) sistem.
5) Penelitian ini tidak mencakup implementasi teknis perbaikan sistem, melainkan menghasilkan rekomendasi perbaikan berbasis data dan analisis persepsi pengguna.
6) Penelitian ini hanya mencakup geografis pulau jawa karena adanya keterbatasan waktu dan biaya oleh peneliti.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1) Menganalisis kualitas Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) berdasarkan enam dimensi PIECES *Framework (performance, information, economy, control, efficiency, dan service)* dari perspektif pengguna aktif di instansi kearsipan pada wilayah DIY, Jawa Tengah, Jawa Timur, dan DKI Jakarta.
2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan (*satisfaction*) dan tingkat kepentingan (*importance*) dari setiap atribut SIKN serta mengukur kesenjangan di antara keduanya berdasarkan persepsi pengguna.
3) Menentukan prioritas perbaikan kualitas SIKN berdasarkan hasil pemetaan *Importance Performance Analysis* (IPA) ke dalam empat kuadran prioritas.
4) Memberikan rekomendasi perbaikan yang terukur kepada pihak pengelola SIKN berdasarkan temuan analisis, guna meningkatkan kualitas layanan sistem kearsipan di instansi pemerintah, dengan hasil yang dapat menjadi acuan awal bagi pengembangan SIKN secara lebih luas.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut:

a. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi aktual kualitas Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) di wilayah Jawa dari perspektif pengguna di berbagai wilayah, sekaligus menghasilkan rekomendasi perbaikan yang spesifik dan terukur. Rekomendasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh pengelola SIKN di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) sebagai panduan awal dalam menetapkan prioritas pengembangan sistem, yang perlu dilengkapi dengan data dari wilayah lain untuk cakupan yang berlaku secara nasional, sehingga kualitas layanan pengelolaan arsip digital dapat ditingkatkan secara lebih efektif dan tepat sasaran.
b. Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi berupa penerapan kombinasi PIECES *Framework* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam melakukan evaluasi sistem informasi kearsipan pemerintah dengan melibatkan responden dari empat provinsi di pulau jawa, sebagai pendekatan multi wilayah yang membedakan penelitian ini dari kajian serupa yang umumnya terbatas pada satu daerah. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada evaluasi kualitas sistem informasi di sektor publik lintas daerah, serta memperkaya literatur ilmu sistem informasi mengenai metode evaluasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 1. Bagan Keterkaitan