

Studi Analisis *Website* Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Pendidikan Indonesia dengan Metode WebQual 4.0

I N T I S A R I

Perkembangan teknologi informasi yang terjadi saat ini menjadikan semua lebih mudah karena adanya *website* yang dapat dimanfaatkan pada proses administrasi. Layanan suatu sistem informasi kearsipan berbasis *website* perlu dilakukan pengukuran atau evaluasi untuk mengidentifikasi kualitas *website* yang telah digunakan. Dalam penelitian ini, kualitas *website* Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) diukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang merupakan suatu indikator yang digunakan sebagai dasar penilaian kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Penelitian ini memiliki populasi yaitu mahasiswa program studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* sehingga terhitung 77 mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *action research* dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan kualitas *website* SIKD yang digunakan oleh pegawai UPI untuk memudahkan dalam kegiatan birokrasi dan/atau interaksi pengelolaan arsip dinamis. Hasil dari penelitian berdasarkan tiga aspek, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi dan layanan) *website* SIKD UPI berada pada kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa SIKD yang digunakan pada proses administrasi di UPI memiliki kualitas yang baik, tetapi perlu ditingkatkan sehingga dapat berfungsi dengan lebih baik.

A B S T R A C T

The development of information technology at this time makes everything easier because there is a website that can be used in the administrative process. The services of a website-based archival information system need to be measured or evaluated to identify the quality of the website that has been used. In this study,

PENULIS

**Linda Setiawati,
Eka Siti Aulia,
Riche Cynthia Johan,
Angga Hadiapurwa,
Ardiansah**

*Universitas Pendidikan Indonesia,
Politeknik Kelautan dan
Perikanan Karawang
lindasetiawati@upi.edu,
drusmono@upi.edu,
riche@upi.edu,
angga@upi.edu,
ardiansah@upi.edu*

KATA KUNCI

kualitas website, sistem informasi kearsipan dinamis, SIKD, webqual 4.0

KEY WORDS

sistem informasi kearsipan dinamis, SIKD, website quality, webqual 4.0.archive management

Submitted: 03/02/2022
Reviewed: 04/02/2022
Accepted: 05/04/2022

the quality of the Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) website was measured using the WebQual 4.0 method, which is an indicator used as a basis for assessing website quality based on end user perceptions. This study has a population of students of the Library and Information Science Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) study program with the sampling technique used is purposive sampling so that it counts 77 students. The method used in this research is action research method with data collection through questionnaires. This study was conducted to describe the quality of the SIKD website used by UPI employees to facilitate bureaucratic activities and/or dynamic archive management interactions. The results of this study are based on three aspects, usability, information quality, service interaction quality this website is in the good category. So it can be concluded that the SIKD used in the administrative process at UPI has good quality but needs to be improved so that it can function better.

Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi tidak dapat dihindari di era serba digital, sehingga dapat dimanfaatkan secara umum. Pemanfaatan teknologi tersebut hendaknya dapat memudahkan kegiatan maupun aktivitas sehari-hari. Pemanfaatan teknologi di lingkungan pendidikan khususnya perguruan tinggi menjadi sebuah tren. Setiap perguruan tinggi menunjukkan eksistensinya dengan cara berlomba-lomba membangun berbagai sistem informasi untuk memudahkan segala kegiatan, salah satunya kegiatan kearsipan di lingkungan perguruan tinggi.

Kearsipan menjadi suatu bidang yang akan selalu ditemukan di berbagai lembaga, perusahaan, maupun perguruan

tinggi. Oleh karena itu, sistem informasi kearsipan menjadi hal penting untuk dikembangkan karena perannya sebagai pengelola berbagai jenis rekaman kegiatan dan sumber informasi serta dapat membantu dalam proses temu kembali. Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) sebagai lembaga yang bertanggung jawab menyelenggarakan kearsipan, berhasil merancang Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) yang bersifat *multi users* sebagai bentuk pemanfaatan kemajuan teknologi serta dapat digunakan oleh berbagai lembaga untuk melakukan pengelolaan arsip dinamis.

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) merupakan salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan aplikasi

berbasis *website* yang bernama Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) untuk memudahkan pengelolaan arsip dinamis. Pemanfaatan SIKD tersebut sudah berjalan selama tiga tahun, dan digunakan oleh semua unit di lingkungan UPI. Selama tiga tahun tersebut, pihak arsip universitas berusaha untuk membiasakan sivitas UPI khususnya petugas pengelola arsip dinamis untuk memanfaatkan SIKD ketika mengirim surat antarunit di lingkungan UPI.

Pemanfaatan SIKD di UPI telah diteliti oleh Delfia (2021:69) dengan menggunakan metode *usability testing* yang menyatakan bahwa pegawai UPI yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administratif merasa masih nyaman menggunakan data atau dokumen tercetak. Selain itu, terlihat juga kesenjangan keterampilan sivitas UPI dalam memanfaatkan teknologi sehingga muncul perasaan bahwa SIKD sulit dioperasikan, sulit diingat, dan tidak nyaman digunakan. Sivitas UPI lebih nyaman memanfaatkan *email* ketika melakukan proses administrasi persuratan antarunit di lingkungan UPI. Hasil penelitian Delfia (2021:71) merekomendasikan ke depannya terdapat menu yang dapat menghubungkan *email* dengan aplikasi SIKD sehingga mempermudah dalam proses adaptasi.

Manajemen kearsipan telah dipelajari pada program studi

Perpustakaan dan Sains Informasi UPI sebagai salah satu mata kuliah yang wajib ditempuh oleh mahasiswa. Pada mata kuliah ini, mahasiswa diminta untuk memahami dasar-dasar kearsipan dan perkembangan sistem informasi pengelolaan arsip. SIKD yang merupakan sistem informasi pengelolaan arsip dinamis di lingkungan UPI merupakan salah satu aplikasi yang dapat dipelajari oleh mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi UPI, khususnya kualitas *website*. Kualitas *website* dapat ditentukan salah satunya dengan berdasarkan analisis metode WebQual 4.0.

Hasil penggunaan metode WebQual 4.0 dapat memberikan rekomendasi perbaikan maupun pengembangan dari permasalahan yang diperoleh dari penggunaan metode tersebut. Seperti penelitian Etemad-Sajadi (2014:430) tentang agen virtual pada *web user* perusahaan dapat membantu perusahaan mengelola hubungan dengan pengguna dan calon pengguna melalui situs web mereka. Adapun penelitian Asogwa, dkk. (2015: 1140) pada layanan *online* Perpustakaan Akademik Nigeria memberikan gambaran permasalahan pada *library equipment, library website, online public access catalogue (OPAC), and e-user education* memandu pengelolaan perpustakaan pada beberapa tindakan perbaikan yang konkrit untuk

mempertahankan kinerja *e-service* yang dapat memenuhi misi dan visi perpustakaan akademis. Rosania & Yasir (2016:12) mengatakan dalam penelitiannya bahwa pihak administrator *website* perpustakaan universitas harus lebih berfokus pada tindakan mempertahankan dan meningkatkan kualitas interaksi layanan, karena variabel ini termasuk variabel penting dalam menentukan kualitas *website* sehingga mampu meningkatkan kepuasan pemustaka.

Banyak isu-isu yang berkaitan dengan penggunaan SIKD di lingkungan UPI khususnya kualitas. Ada beberapa masukan yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang SIKD. Kualitas SIKD berbasis *website* ini harus ditelusuri lebih lanjut sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan yang lebih baik sesuai dengan tingkat pemanfaatannya. Mengukur kualitas *website* SIKD dilakukan dengan metode WebQual 4.0 sebagai dasar dalam menganalisis kualitas SIKD berbasis *website* melalui teknik survei Hasil dari penelitian ini memiliki harapan yang dapat memberikan rekomendasi sehingga SIKD dapat dimanfaatkan secara optimal dalam proses administrasi di lingkungan UPI.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah

pada penelitian ini yaitu: bagaimana analisis *website* Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dengan metode WebQual 4.0?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi kualitas *website* SIKD yang digunakan UPI sebagai media interaksi pengelolaan arsip dinamis melalui analisis metode WebQual 4.0.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *action research* dan dianalisis secara deskriptif dengan menguraikan dan mendeskripsikan hasil data yang diperoleh sesuai dengan keadaan lapangan yang sebenarnya. Penelitian ini memiliki partisipan yang terdiri dari mahasiswa program studi Perpustakaan dan Sains Informasi UPI dengan secara langsung terlibat dalam menguji aplikasi SIKD menggunakan metode WebQual 4.0. Partisipan dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan, yaitu program studi Perpustakaan dan Sains Informasi UPI yang mempelajari tata kelola arsip melalui mata kuliah manajemen kearsipan. Sampel atau penguji aplikasi pada penelitian ini berjumlah 77 mahasiswa.

Penelitian ini memiliki instrumen

yang menitikberatkan pada variabel yang diuji. Kuesioner (angket) menjadi instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data primer. Instrumen dibuat berlandaskan pada variabel yang diteliti menggunakan metode WebQual 4.0 yang memiliki empat dimensi utama yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *overall*. Namun, dimensi *overall* secara tidak langsung menilai aspek secara keseluruhan dan masuk pada aspek-aspek lain. Maka, indikator dan tingkat pengukuran tersebut akan menjadi acuan dalam pembuatan pernyataan pada instrumen penelitian.

Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi mampu menciptakan berbagai alat-alat yang dapat membantu pekerjaan manusia. Pada bidang komunikasi dan informasi, salah satu bentuk teknologi yang tercipta adalah *website*. *Website* pada umumnya merupakan suatu halaman yang diakses secara daring dan dapat menampilkan sebuah informasi baik dalam bentuk teks, gambar, maupun video. Hal ini sesuai dengan definisi *website* menurut Efendi (2017:958) yaitu sebuah media publikasi yang bersifat elektronik dalam bentuk halaman web (*web page*) yang terhubung satu sama lain dengan sebuah tautan.

Tidak jauh berbeda dengan definisi tersebut, *website* juga dapat diartikan

sebagai sebuah layanan yang menyajikan informasi dengan konsep tautan (*hyperlink*) yang memudahkan pengguna melakukan pencarian informasi melalui internet (Susilo, 2018:99). Sementara itu, Arthalia & Prasetyo (2020:96) mendefinisikan *website* sebagai beberapa halaman yang memuat informasi dalam bentuk teks, gambar, atau animasi yang dapat diakses dengan menggunakan jaringan internet. Berdasarkan definisi-definisi tersebut, *website* dapat dipahami sebagai sebuah halaman daring yang memuat informasi dalam berbagai bentuk yang dapat diakses dengan menggunakan tautan-tautan.

Website yang dapat memuat berbagai informasi dalam beragam bentuk memiliki beberapa fungsi. *Website* memiliki fungsi sebagai sebuah media promosi, media pemasaran, media informasi, media pendidikan, dan media komunikasi (Hasiguan, 2018: 83).

a. Website sebagai sebuah media promosi

Sebagai sebuah media promosi, *website* dapat memanfaatkan sifatnya yang memiliki identitas berupa tautan. Tautan *website* dapat diintegrasikan pada berbagai media lainnya contohnya pada sosial media. Dengan cara melakukan *copy* lalu *paste* tautan *website*, otomatis *website* dapat diakses oleh siapa saja yang memiliki tautan

tersebut sehingga proses promosi dapat menjadi lebih mudah.

b. *Website* sebagai sebuah media pemasaran

Tidak jauh berbeda dengan sifat *website* sebagai sebuah media promosi, *website* juga dapat digunakan sebagai media pemasaran. Pada saat ini sudah banyak produk ataupun merek tertentu yang melakukan pemasaran melalui *website* karena *website* dapat dimodifikasi sedemikian rupa sesuai dengan kebutuhan pemakai.

c. *Website* sebagai sebuah media informasi

Sebagai sebuah media informasi, *website* dapat menyajikan informasi dalam beragam bentuk mulai dari teks, gambar, audio, audio visual atau kombinasi antara beberapa bentuk tersebut. Hal tersebut menjadikan *website* dapat menjadi penyampai informasi yang efektif dan menarik.

d. *Website* sebagai sebuah media pendidikan

Website yang dapat diakses tanpa ada batas ruang dan waktu dan sudah terhubung dengan jaringan dapat menjadi sebuah media pendidikan termasuk dalam melakukan pembelajaran. Hal ini berkaitan dengan *website* sebagai

sebuah media penyampaian informasi.

e. *Website* sebagai sebuah media komunikasi

Media komunikasi merupakan media yang memungkinkan interaksi dengan seseorang yang berjauhan atau sedang tidak dalam satu lokasi. Media komunikasi membuat komunikasi menjadi lebih efektif karena dapat digunakan kapan pun dan dimana pun. *Website* dapat menjadi sebuah media komunikasi bagi penggunaanya.

Website dapat memuat hal-hal yang beragam dengan bentuk-bentuk informasi yang beragam pula. Dengan demikian *website* dapat terbagi menjadi beberapa jenis atau kategori. Jenis-jenis *website* menurut Manurian, Mubarak, Agustin, & Sania (2020:5) berdasarkan isi kontennya terbagi menjadi dua, yaitu *website* statis dan *website* dinamis.

a. *Website* statis

Website statis secara harfiah adalah *website* yang isinya 'tidak bergerak' atau tidak berubah-ubah karena dirancang tidak memungkinkannya dilakukan perubahan data atau isi di dalamnya terkecuali dengan melakukan penyuntingan pada *file* mentahnya. Teknologi yang digunakan dalam pembuatan *website* statis diantaranya adalah

HTML dan CSS.

b. *Website* dinamis

Jika isi atau tampilan *website* dapat berubah-ubah setiap saat maka *website* tersebut dapat dikategorikan sebagai *website* dinamis. Perubahan pada *website* dinamis cenderung dapat dilakukan secara mudah dengan akses daring.

Sebuah *website* selain harus bersifat informatif perlu juga untuk komunikatif dan interaktif. Hal ini berkaitan dengan kualitas *website* yang dibangun. Menurut Jundrio & Keni (2020:236), kualitas *website* atau *website quality*, merupakan pengembangan desain *website* yang dapat membuat pengguna secara mudah dapat melakukan akses, menggunakan, dan memanfaatkan apapun yang ada di dalamnya.

Kemajuan teknologi informasi saat ini berpengaruh pada setiap bidang termasuk bidang administrasi yang memberikan kemudahan pada setiap proses yang dilalui. Adanya *website* yang dapat diakses melalui internet yang menyimpan, menampilkan informasi berkaitan dengan organisasi atau komunitas dengan menggunakan arsitektur klien/server.

Adanya *website* perlu dievaluasi sehingga dapat berfungsi sesuai dengan tujuan perancangan. Webqual merupakan suatu metode yang dapat digunakan sebagai dasar dalam mengukur kualitas

website berdasarkan persepsi pengguna sesuai dengan pengalamannya (Sanjaya, 2012:2). Metode atau teknik ini dikeluarkan pada tahun 1998 dan merupakan hasil dari pengembangan metode servqual yang menitikberatkan pada pengukuran kualitas layanan. Webqual telah mengalami perubahan hingga terbentuk menjadi beberapa versi yang lebih menitikberatkan pada perkembangan kategori yang dijadikan sebagai instrumen pengukuran kualitas *website*. Menurut Barnes dan Vidgen, (2003:2), WebQual 4.0 menjadi metode terbaru yang terdiri dari empat kategori, yaitu *usability* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi dan layanan), dan *overall impression* (kualitas keseluruhan). Dari hasil pengukuran ini dapat dimanfaatkan sebagai standar kualitas dan perkembangan *website*. Terdapat dua faktor yang harus dipenuhi untuk evaluasi *website*, yaitu evaluasi yang bersifat umum terhadap keseluruhan karakteristik *website* dan tingkat kualitas *website* tersebut telah mencapai standar kebutuhan yang spesifik (Nada dan Wibowo, 2015:123).

Terdapat perbedaan yang signifikan dari setiap perkembangan webqual, yaitu:

- WebQual 1.0, terdapat 4 variabel yang diuji, yaitu *usefulness*, *easy*

- of use, entertainment, dan interaction.* WebQual versi pertama ini lebih berfokus pada dimensi *information quality*, tetapi memiliki kelemahan dalam dimensi *service interaction*.
- WebQual 2.0, terdiri dari 3 aspek yang berbeda, yaitu *quality of website, quality of information, dan quality of service interaction.* WebQual versi ini menjadikan aspek kualitas informasi sebagai dasar dalam mengembangkan aspek interaksi pada layanan.
 - WebQual 3.0, terdapat 3 dimensi yang diidentifikasi, yaitu *usability, information quality, dan quality of service interaction* untuk menguji kualitas *website commerce.*
 - WebQual 4.0 merupakan hasil pengembangan WebQual versi 1 sampai 3 dengan mengadopsi perkembangan dari *servqual.* WebQual versi ini terdapat 4 variabel yang diuji, yaitu *usability, information, service quality, dan overall.*

Dari pernyataan diatas, dapat terlihat jelas bahwa metode WebQual berusaha mengembangkan indikator yang disesuaikan dengan kebutuhan dan dapat menjadi tolak ukur dalam menentukan kualitas *website.*

Berbagai bidang telah

memanfaatkan teknologi informasi sebagai upaya yang efektif dalam menyelesaikan suatu kendala, termasuk bidang kearsipan yang membangun sistem elektronik untuk mempermudah proses interaksi pada tata kelola arsip. Menurut Tjiptasari (2017:115), kearsipan elektronik memiliki berbagai macam jenis sistem dengan memiliki fungsi yang sama, yaitu memberi kemudahan dalam menyelesaikan tugas kearsipan. Terdapat komponen-komponen yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam memilih dan menggunakan sistem kearsipan, diantaranya kecepatan dalam mengamati dokumen, memiliki kapasitas menyimpan dokumen, mampu mengindeks dokumen, serta dapat mengendalikan akses (Purwanto & Ramadhan, 2016:155).

Di zaman era digital, proses tata kelola arsip telah menggunakan sistem berbasis *website* dan bersifat *multi user* yang dikenal dengan SIKD. Sistem ini dibangun oleh ANRI untuk mendukung *e-government* yang berfokus pada pengolahan arsip di lingkungan pemerintahan maupun perguruan tinggi. Tidak hanya bermanfaat dalam memudahkan proses kearsipan, SIKD juga sebagai media *backup* dokumen dan mempermudah temu kembali arsip.

SIKD telah banyak dijadikan sebagai topik penelitian, baik dari segi kepuasan maupun pemanfaatan *website.*

Iksaningtyas dan Rukiyah (2018:7) melakukan penelitian pada SIKD di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah untuk menilai pemanfaatan sistem tersebut dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Fungsionalitas fitur-fitur yang menjadi bagian dari menu SIKD dapat berfungsi sesuai dengan proses tata kelola arsip dinamis konvensional sehingga memudahkan pengguna dalam mengoperasikan *website* tersebut. SIKD memberikan dampak positif terhadap produktivitas staf dalam mengolah dan mengentri data arsip dengan jumlah yang lebih banyak. Selain itu, SIKD juga menjadi sistem temu balik arsip sehingga proses menemukan arsip dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. SIKD menjadi salah satu media yang mendukung program *e-government* dalam menciptakan lingkungan tertib arsip di Provinsi Jawa Tengah.

PEMBAHASAN

Berdasarkan deskripsi data hasil penelitian diketahui bahwa kualitas situs web SIKD UPI berkategori baik. Secara umum tiap dimensi dari metode WebQual 4.0 yang terdiri dari aspek *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi pelayanan) termasuk dalam kategori baik. Penilaian

berdasarkan *five-point service performance scale* secara keseluruhan adalah *good* (baik) karena skor persentase keseluruhan menampilkan hasil dalam kriteria 61-80%. Asogwa, dkk. (2015:1139) menjelaskan bahwa dimensi/indikator yang mendapat skor 61-80 persen adalah tanda positif dan dinilai sebagai kinerja yang baik bagi pengguna dan *action required* (tindakan yang diperlukan) berupa *steady maintenance* (pemeliharaan yang stabil) untuk beranjak ke tingkat berikutnya. Tingkatan paling tinggi berada pada penilaian *excellent*, tetapi disayangkan bahwa tidak ada dimensi yang sampai pada penilaian *excellent* (unggul), artinya situs web masih memiliki ruang untuk meningkatkan kualitas. Pihak UPI perlu menerapkan pemeliharaan yang stabil pada situs webnya. Pemeliharaan stabil berupa mempertahankan keberlangsungan sistem beserta sarana dan prasarana pendukung situs web. Peningkatan bertahap juga diperlukan untuk meningkatkan kualitas situs web khususnya berlandaskan indikator-indikator dari WebQual 4.0.

Penggunaan Metode WebQual 4.0 pada Situs Web SIKD UPI Dimensi Usability (Kegunaan)

Hasil tanggapan responden dalam menilai situs web SIKD UPI dalam dimensi *usability* (kegunaan) menunjukkan bahwa responden secara keseluruhan

Tabel 1
Persepsi Kualitas Website SIKD Berdasarkan Metode WebQual 4.0

Dimensi	Indikator	Keterangan (%)			
		ST	S	TS	STS
<i>Usability</i> (Kegunaan)	1. Situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan	6.5	79.2	13	1.3
	2. Proses interaksi pada situs ini jelas dan dapat dimengerti	0	79.2	20.8	0
	3. Situs ini mudah dinavigasi	0	70.1	29.9	0
	4. Situs ini mudah digunakan	2.6	83.1	14.3	0
	5. Situs memiliki tampilan yang menarik	3.9	55.9	36.3	3.9
	6. Desain sesuai dengan jenis situs	3.9	85.7	7.8	2.6
	7. Situs ini menyampaikan rasa kompetensi	2.6	93.5	3.98	0
	8. Situs ini menciptakan pengalaman positif bagi saya	11.7	76.6	11.7	0
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	9. Memberikan informasi yang akurat	10.4	85.7	3.9	0
	10. Memberikan informasi yang dapat dipercaya	22.1	76.6	1.3	0
	11. Memberikan informasi yang tepat waktu	0	59,6	40,4	0
	12. Memberikan informasi yang relevan	5.2	84.4	10.4	0
	13. Memberikan informasi yang mudah dipahami	10.4	75.3	14.3	0
	14. Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat	11.7	77.9	10.4	0
	15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	10.4	87.1	2.5	0
<i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Pelayanan)	16. Memiliki reputasi yang baik	10.4	79.2	10.4	0
	17. Rasa aman untuk menyelesaikan proses arsip	0	79.2	20.8	0
	18. Informasi pribadi saya terasa aman	0	78	22	0
	19. Menciptakan rasa personalisasi	0	72.7	27.3	0
	20. Menyampaikan rasa kebersamaan	2.6	76.6	20.8	0
	21. Memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi	11.7	71.4	16.9	0

Sumber: Data Primer, 2022

menilai positif. Dimensi *usability* (kegunaan) termasuk dalam kategori baik dan menunjukkan kualitas *good* (baik). Hal ini didukung oleh keseluruhan indikator yang tiap indikatornya termasuk dalam kualitas *good* (baik). Maka dari itu disusul *action required* (tindakan yang diperlukan) yaitu *steady maintenance* (pemeliharaan yang stabil) agar bisa beranjak ke tingkat selanjutnya.

Jika melihat hasil tiap indikator, diketahui bahwa indikator dengan perolehan skor tertinggi terdapat pada indikator “desainnya sesuai dengan jenis situs”. Artinya desain situs menurut responden sesuai dengan arsip. Sementara itu, perolehan terendah terdapat pada indikator “situs mudah digunakan” yang berarti responden belum merasa mudah menggunakan situs web karena berdasar hasil observasi, tidak adanya *signage* atau petunjuk penggunaan situs *web* di SIKD.

Tindakan *steady maintenance* (pemeliharaan yang stabil) adalah gerakan yang perlu dilakukan SIKD UPI. Berdasarkan Sriwulandari, dkk. (2014:539) menyebutkan bahwa penggunaan yang mudah tidak hanya sebagai aspek yang perlu diutamakan, melainkan terdapat tiga aspek yang perlu diperhatikan ialah efektivitas (kesuksesan pengguna melakukan tugas), efisiensi (kecepatan pengguna melakukan tugasnya) dan kepuasan (kepuasan pengguna menggunakan situs web).

Aspek-aspek tersebut akan tercapai melalui adanya pemeliharaan web secara berkala dan menjaga kualitas *website* agar tetap stabil dan berjalan sesuai fungsinya.

Penggunaan Metode WebQual 4.0 pada Situs Web SIKD UPI Dimensi Information Quality (Kualitas Informasi)

Penggunaan metode *WebQual* 4.0 dalam dimensi *information quality* (kualitas informasi) termasuk dalam kategori baik secara keseluruhan. Dimensi *information quality* mendapat nilai kualitas *good* (baik) yang didukung dengan hasil *good* (baik) pada tiap indikator berdasarkan hasil olah data. Dengan demikian *action required* (tindakan yang diperlukan) ialah *steady maintenance* (pemeliharaan yang stabil) agar bisa beranjak ke tingkat selanjutnya.

Kualitas informasi salah satunya dipengaruhi oleh aspek tepat waktu (*timeliness*) (Endra dan Hermawan, 2017:174), dimana dijelaskan sebelumnya bahwa situs web kurang memberikan informasi tepat waktu dari sisi tampilan dan sistem pengolah informasi. Jika aspek *timeliness* berpengaruh pada kualitas informasi, maka perlu perhatian khusus dalam kasus ini untuk ditingkatkan kualitasnya pada situs web SIKD UPI. Namun pernyataan mengenai ketepatan waktu informasi dalam indikator “memberikan informasi yang tepat waktu” dinilai positif oleh responden.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa situs web SIKD dalam kategori situs web yang baik dalam dimensi *information quality* (kualitas informasi). Salah satu kriteria yang menentukan situs web yang baik adalah *content* dimana dalam hal ini ialah kualitas informasinya (Rohman dan Kurniawan, 2017:31). Barnes dan Vidgen (2002:115) menyebutkan kualitas informasi adalah kualitas dari isi yang ada dalam situs web yang menentukan keselerasan dengan tujuan pengguna, baik dari segi akurasi, format dan keterkaitannya.

Penggunaan Metode WebQual 4.0 pada Situs Web SIKD UPI Dimensi *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Pelayanan)

Penggunaan metode *WebQual* 4.0 dalam dimensi *service interaction quality* (kualitas interaksi pelayanan) masuk dalam kategori baik secara keseluruhan. Dimensi *service interaction quality* mendapat nilai kualitas *good* (baik) berdasarkan rata rata penilaian tiap indikator pada kualitas *good* (baik). Namun, didapati satu indikator dengan kualitas *average* (rata-rata) yaitu indikator “mudah berkomunikasi dengan organisasi”. Hal ini disebabkan perolehan persentase berkisar 41-60 yaitu 59,57%. Artinya indikator tersebut diperlukan tindakan *more improvement* (peningkatan lebih) pada kemudahan berkomunikasi

dengan pihak perpustakaan. Selebihnya indikator rata-rata menunjukkan *action required* (tindakan yang diperlukan) yaitu *steady maintenance* (pemeliharaan yang stabil).

SIMPULAN

Penelitian mengenai kualitas *website* SIKD di lingkungan UPI diperoleh kesimpulan bahwa SIKD memiliki kualitas *website* yang baik berdasarkan analisis dengan metode WebQual 4.0. SIKD mendukung proses administrasi sehingga dapat terorganisir dengan baik. Dari segi kegunaan, penyampaian informasi, maupun tampilan, SIKD dapat digunakan dengan mudah dan dipahami serta memudahkan dalam menyelesaikan administrasi. Dalam memperlancar penyampaian informasi dan kegunaan, SIKD tentu perlu di *maintenance* secara rutin dan berkala serta adanya fitur-fitur yang dapat mengembangkan sistem tersebut agar kualitasnya semakin optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arthalia, I., & Prasetyo, R. 2020. Penggunaan Website sebagai Sarana Evaluasi Kegiatan Akademik Siswa di SMA Negeri 1 Punggur Lampung Tengah. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*. 1(2): 93–109.
- Asogwa, B. E., Ugwu, C. I., & Ugwuanyi, F. C. 2015. Evaluation of Electronic Service Infrastructures and Quality of e-Services in Nigerian Academic

- Libraries. *The Electronic Library*. 33(6); 1133-1149.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. 2002. An Integrative Approach to the Assessment of e-Commerce Quality. *J. Electron. Commer. Res.* 3(3): 114-127.
- Barnes, S.J., dan Vidgen, R.T. 2003. Assessing the Quality of a Cross-National e-Government Website: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*. Hawaii: 1-10.
- Delfia, D. 2021. Persepsi Sivitas UPI dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). Skripsi. Universitas Pendidikan Indoneisa.
- Efendi, T. F. 2017. Pengembangan Website SMK Negeri 3 Sukoharjo. *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*. 1(1): 957-964.
- Endra, R. Y., & Hermawan, D. 2017. Analisis dan Uji Kualitas Pengguna Website Tokopedia. Com Menggunakan Metode Webqual (Case: Pengguna Tokopedia. com di Universitas Bandar Lampung). *Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika)*. 8(2): 167-180.
- Etemad-Sajadi, R. 2014. The Influence of a Virtual Agent on Web-users' Desire to Visit the Company: The Case of Restaurant's Web Site. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 31(4): 419-434.
- Hasugian, P. S. 2018. Perancangan Website Sebagai Media Promosi dan Informasi. *Journal Of Informatic Pelita Nusantara*. 3(1): 82-86.
- Iksaningtyas, S., & Rukiyah, R. 2018. Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis dalam Mendukung Pengelolaan Arsip Dinamis di Setda Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*. 7(3): 231-240.
- Jundrio, H., & Keni, K. 2020. Pengaruh Website Quality, Website Reputation Dan Perceived Risk Terhadap Purchase Intention Pada Perusahaan E-Commerce. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*. 4(2): 229-239.
- Manurian, W., Mubarak, I., Agustin, A. S., & Sania, N. 2020. Perancangan Sistem Informasi Pencatatan Poin Pelanggaran Tata Tertib Siswa Berbasis Website Pada SMK YP Karya 1 Tangerang. *Journal Informatics, Science & Technology (Online)*. 10(1): 1-9.
- Nada, N. Q., & Wibowo, S. 2015. Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*. 1(2): 122-131.
- Purwanto, & Ramadhan, A. N. 2016. Pengembangan Software Kearsipan Elektronik Berbasis Web Sebagai Bahan Ajar Mata Kuliah Simulasi Perkantoran. *Prosiding Penguatan Hubungan antara Pengembangan Keterampilan, Pendidikan dan Ketenagakerjaan Generasi Muda. Universitas Negri Yogyakarta*: 155-180.
- Rohman, F., & Kurniawan, D. 2017. Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode WebQual 4.0.

JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer). 3(1): 31-38.

Rosania, & Yasir 2016. Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan Website Perpustakaan Universitas Riau terhadap Kepuasan Pengguna (Studi pada Mahasiswa Universitas Riau dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0). *Jom FISIP UR*. 3(2): 1-15.

Sanjaya, I. 2012. Pengukuran Kualitas layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal penelitian iptek-kom*. 14(1): 1-14.

Sriwulandari, A., Hidayati, H., & Pudjoatmojo, B. 2014. Analisis dan Evaluasi Aspek Usability Pada Web HRMIS Telkom University Menggunakan Usability Testing. *E Proceedings of Engineering*. 1(1): 537-542.

Susilo, M. 2018. Rancang Bangun Website Toko Online Menggunakan Metode Waterfall. *InfoTekJar (Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi Jaringan)*. 2(2): 98–105.

Tjiptasari, F. 2017. Persepsi Kegunaan Pengelolaan Arsip Digital Menggunakan SIKD (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis). *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*. 5(2): 111-126.