

**EFEKTIVITAS APLIKASI SINDE DALAM SISTEM PENGARSIPAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SINDE DI
LINGKUNGAN DIREKTORAT GURU PENDIDIKAN DASAR**



SKRIPSI

Oleh:

Amellia Rhamadhiani

2103527

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2025

EFEKTIVITAS APLIKASI SINDE DALAM SISTEM PENGARSIPAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SINDE DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT GURU PENDIDIKAN DASAR

Oleh:

Amellia Rhamadhiani

NIM. 2103527

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

©Amellia Rhamadhiani

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2025

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak
ulang, difotokopi, atau cara lain tanpa izin dari penulis.

HALAMAN PENGESAHAN
AMELLIA RHAMADHIANI

**EFEKTIVITAS APLIKASI SINDE DALAM SISTEM PENGARSIPAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SINDE DI
LINGKUNGAN DIREKTORAT GURU PENDIDIKAN DASAR**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Dr. H. Abubakar, M.Pd.

NIP. 196606021998021001

Pembimbing II



Dr. Nurdin, M.Pd.

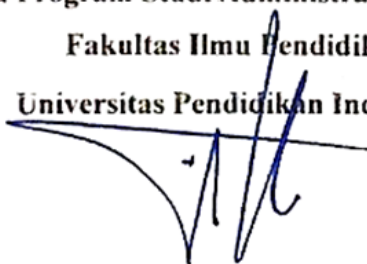
NIP. 197907122005011002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan

Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Sururi, M.Pd.

NIP. 197011091998021001

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Efektivitas Aplikasi SINDE dalam Sistem Pengarsipan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINDE di Lingkungan Direktorat Guru Pendidikan Dasar". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas aplikasi SINDE dalam sistem pengarsipan terhadap kepuasan pengguna layanan SINDE di lingkungan Direktorat Guru Pendidikan Dasar. Adapun metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner yang disebarkan kepada 56 pegawai Direktorat Guru Pendidikan Dasar yang menggunakan layanan SINDE sebagai sampel penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan Weight Means Score (WMS), menunjukkan bahwa kecenderungan umum variabel X (Efektivitas Aplikasi SINDE) sebesar 4,07 dan termasuk kedalam kategori sangat baik, sedangkan kecenderungan umum variabel Y (Kepuasan Pengguna Layanan SINDE) sebesar 4,04 dan termasuk kedalam kategori sangat baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kedua variabel adalah berpengaruh, dengan hasil pengaruh efektivitas aplikasi SINDE berpengaruh positif sebesar 23,6% terhadap kepuasan pengguna layanan SINDE di lingkungan Direktorat Guru Pendidikan Dasar, dan sisanya 76% dapat dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya, ditunjukan dengan hasil nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t yang didapat adalah sebesar $4,083 > 1.674$, sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara positif antara efektivitas aplikasi SINDE terhadap kepuasan pengguna layanan SINDE.

Kata kunci: Efektivitas Aplikasi, Pengarsipan, Kepuasan Pengguna Layanan

ABSTRACT

This research is entitled “The Effectiveness of the SINDE Application in the Filing System on SINDE Service User Satisfaction within the Directorate of Primary and Secondary Education Teachers”. This study aims to determine the effect of the effectiveness of the SINDE application in the filing system on the satisfaction of SINDE service users within the Directorate of Primary and Secondary Education Teachers. The method used by researchers in this study is a descriptive method with a quantitative approach. With data collection techniques by distributing questionnaires distributed to 56 employees of the Directorate of Primary and Secondary Education Teachers who use SINDE services as research samples. Based on the results of the Weight Means Score (WMS) calculation, it shows that the general trend of variable X (SINDE Application Effectiveness) is 4.07 and is included in the very good category, while the general trend of variable Y (SINDE Service User Satisfaction) is 4.04 and is included in the very good category. The results of hypothesis testing show that both variables are influential, with the results of the effect of archival governance having a positive effect of 23.6% on SINDE service user satisfaction within the Directorate of Primary and Secondary Education Teachers, and the remaining 76% can be influenced by other factors. Furthermore, it is shown by the results of a significance value of $0.000 < 0.05$ and the t value obtained is $4.083 > 1.674$, resulting in the conclusion that there is a significant positive influence on the satisfaction of SINDE service users within the Directorate of Primary and Secondary Education Teachers, and the remaining 76% can be influenced by other factors.

Keywords: *Application Effectiveness, Archiving, Service User Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR PUSTAKA	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Batasan Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Umum	10
1.3.2 Tujuan Khusus	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Bagi Lembaga	10
1.4.2 Bagi Peneliti	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Definisi dan Konsep Dasar Efektivitas	11
2.1.2 Ukuran Efektivitas	12
2.1.3 Kajian Teori Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE)	16
2.1.4 Manajemen Kearsipan	20
2.1.5 Tujuan Kearsipan	21
2.1.7 Pengertian Kepuasan	22
2.1.8 Pengertian Layanan	23
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berpikir	25

2.4 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Metode dan Pendekatan Penelitian	29
3.2.1 Metode Penelitian.....	29
3.2.2 Pendekatan Penelitian	29
3.3 Sumber Data dan Lokasi Penelitian	30
3.3.1 Sumber Data.....	30
3.3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Populasi Penelitian.....	30
3.4.2 Sampel Penelitian.....	31
3.5 Definisi Konseptual dan Operasional	33
3.5.1 Definisi Konseptual.....	33
3.5.2 Definisi Operasional.....	34
3.6 Instrumen Penelitian.....	35
3.7 Uji Coba Instrumen	41
3.7.1 Uji Validitas.....	41
3.7.2 Uji Reliabilitas	45
3.9 Analisis Data	47
3.1.1 Menghitung Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata (<i>Weight Means Score</i>)	48
3.1.2 Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku Setiap Variabel	49
3.1.3 Uji Normalitas	50
3.1.4 Uji Linearitas	51
3.1.1 Uji Hipotesis Penelitian	51
3.1.1.1 Analisis Koefisien Korelasi.....	52
3.1.1.2 Uji Koefisien Determinasi.....	53
3.1.1.3 Uji Signifikasi Koefisien Korelasi	53
3.1.1.4 Uji Regresi Sederhana.....	54
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Temuan.....	56
4.1.1 Analisis Data	56

4.1.2 Pengolahan Data.....	60
4.2 Pembahasan.....	84
4.2.1 Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan SINDE di Direktorat Guru Pendidikan Dasar	84
4.2.2 Gambaran Efektivitas Aplikasi SINDE di Direktorat Guru Pendidikan Dasar	90
4.2.3 Seberapa Besar Pengaruh Efektivitas Aplikasi SINDE dalam Sistem Pengarsipan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINDE	96
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	104
5.1 Simpulan	104
5.2 Rekomendasi	105
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kerangka Berpikir	25
Tabel 3. 1 Daftar Partisipan.....	30
Tabel 3. 2 Daftar Sampel Partisipan.....	32
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Variabel X.....	37
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Variabel Y	39
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X (Efektivitas Aplikasi SINDE)	42
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna Layanan SINDE).....	44
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Efektivitas Aplikasi SINDE)	46
Tabel 3. 8 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna Layanan SINDE)	46
Tabel 3. 9 Skala Penafsiran Rata-Rata WMS.....	48
Tabel 3. 10 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	52
Tabel 4. 1 Hasil Seleksi Data Responden.....	59
Tabel 4. 2 Skala Likert	59
Tabel 4. 3 Hasil WMS Variabel X.....	60
Tabel 4. 4 Hasil WMS Variabel Y	68
Tabel 4. 5 Skor Baku Variabel X.....	75
Tabel 4. 6 Skor Baku Variabel Y	75
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel 4. 8 Hasil Uji Linearitas	78
Tabel 4. 9 Inteval Koefisien	79
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Korelasi'.....	80
Tabel 4. 11 Hasil Uji Signifikansi Koefisien Korelasi	81
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Sederhana	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Dashboard SINDE	7
Gambar 1. 2 Surat Lupa Rekam Kehadiran yang diklasifikasikan pada Jenis Surat Dinas	7
Gambar 1. 3 Statistik Arsip Direktorat Guru Pendidikan Dasar	8
Gambar 4. 1 Diagram Umum WMS Variabel X	62
Gambar 4. 2 Diagram Umum WMS Variabel	70
Gambar 4. 3 Grafik Regresi	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Administrasi Penelitian	108
Lampiran II Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	112
Lampiran III Hasil Uji Instrumen	123
Lampiran IV Hasil Pengolahan Data	127
Lampiran V Daftar Tabel Statistika.....	134
Lampiran VI Catatan Bimbingan Skripsi Dan Riwayat Hidup.....	138

DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, A. R. (2024). Efektivitas Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal Tata Kelola Pendidikan*, 6(2), 90-98.
- Agus sugiarto. (2014). *Manajemen Kearsipan Elektronik*. Jakarta: Penerbit Gava Media.
- Agustina, F., & Sari, D. P. P. (2020, October). Pengaruh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, pengetahuan manajer, pelatihan dan pengalaman kerja terhadap efektifitas sistem informasi akuntansi. *In Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (Vol. 1, pp. 35-48).
- Almahdi, G. F. S., & Pahlevi, T. (2020). Pengelolaan Sistem Kearsipan Elektronik Sebagai Determinan Produktivitas Kerja Pegawai di Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(2), 295-304.
- Aprilya, Y. (2021). Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Hukum Polda Kalimantan Selatan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Arum, T. N., & Irhandayaningsih, A. (2020). Pengolahan arsip dinamis inaktif dalam upaya mendukung layanan informasi di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Batang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 246-255.
- BarthosBasir. 2013. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basuki, Sulisty. (2003). *Manajemen Arsip Dinamis*. Jakarta: Gramedia.
- Campbell, J.P (1989). *Teori Efektivitas*, dalam Richard M: *Efektivitas Organisasi* (2005). Bandung: Erlangga

- DEWI RAMADHANI, S. U. K. M. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar* (Doctoral dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Erlina, Purnamawati, 2008, "Analisis kualitas layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya ." *Jurnal TEKMAPRO*, Vol 3, No 1.
- Fathurrahman, M. (2018). Pentingnya arsip sebagai sumber informasi. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 3(2), 215-225.
- Fathurrohman, F., Rusmini, M., & Marjono, M. (2023). Pengaruh Pengelolaan Arsip Dinamis Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Efektifitas Kerja Pegawai. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 16(1), 23-40.
- Fitri, A. (2024). PENGARUH PENGELOLAAN ARSIP DINAMIS TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN CIANJUR (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Fitriyaty, S. A. I. (2023). *PENGARUH KUALITAS APLIKASI" ASSEMBLR EDU" TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN END USER SATISFACTION (EUCS)* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- HAZRA, A. P. (2024). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BTN MOBILE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA).
- Juniati, J., & Nurdiansyah, A. (2023). Pola pengelolaan arsip secara digital dalam mendukung efektivitas organisasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

- Kota Bontang. *Ikomik: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 3(1), 28-37.
- Junie, D. (2017). Pengaruh Sistem Digital Dan Keamanan Arsip Terhadap Efisiensi Waktu Kerja Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 81-90.
- Jusuf, Suit, and Almasdi, 2012, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2024). *Modul Pelatihan Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE)*. Jakarta: Kemdikbudristek.
- Khairunnisa, V. S. (2023). PENGARUH TATA KELOLA KEARSIPAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN ARSIP DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Laila, N., & Mirmani, A. (2020). Pelaksanaan Pemberkasan Arsip Di Pusat Administrasi Universitas Indonesia: Studi Kasus Bidang Perencanaan, Keuangan, Dan Fasilitas. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan*, 22(2), 2.
- Lubis, R. S. Z. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Helvetia Medan.
- Noor Qodariah, A. (2023). Pengaruh penataan arsip dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada sub bagian tata usaha: Penelitian di Madrasah Tsanawiyah Se-Kota Bandung (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

- Nugraha, D. A. (2019). Pengelolaan Kearsipan Berbasis Elektronik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(4), 203-213.
- Nugroho, I. F., Sidik, L., & Khasanah, U. (2021). Pengaruh efektivitas tata kelola kearsipan terhadap peningkatan mutu pelayanan administrasi di Balai Desa Krandegan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 7511-7521.
- Nurul Azzahra, F. (2024). *Efektivitas Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Dalam Meningkatkan Kesiapan Kerja Mahasiswa Jurusan Pendidikan Non Formal Untirta* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA).
- Parasuraman, A, v Zeithal, and A Malhotra, 2005, "*E-S-QUAL, A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*." *Journal of Service Research*, 7(3),: 213-233.
- Pratama, Y. R. (2019). Efektivitas Aplikasi Siprakastempra Terhadap Pelayanan Pkl Di Smk Muhammadiyah Prambanan Sleman. *SI Thesis, Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesionalisme*. Bandung: Alfabeta.
- Priatna, D., Syabani, A., Permana, D. R., Solihin, M. N., Wangsih, N., & Novianti, R. (2022). Pengaruh Efektivitas Platform Digital Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang. *JRPA-Journal of Regional Public Administration*, 7(2), 95-103.
- Purwanti, Dian (2022) *EFEKTIVITAS PERUBAHAN KEBIJAKAN*. (2022). (n.p.): CV. AZKA PUSTAKA.
- Rahmaningtyas, W. (2019). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 911-924.

- Rahmawati, A., & Jumino, J. (2019). Analisis Layanan Arsip di Depo Arsip Suara Merdeka. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(1), 124-134.
- Read, Judith & Ginn, M. L. (2011). *Record management (9th ed.)*. Mason, Ohio: Thomson South-Western.
- Ripai, A., & Saputri, R. D. (2023). EFEKTIVITAS PENYIMPANAN ARSIP BERBASIS DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEAMANAN DATA DI MADRASAH TSANAWIYAH. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 8(2), 211-222.
- Saeroji, A. (2014). Inovasi media pembelajaran kearsipan elektronik arsip (E-arsip) berbasis Microsoft Office Access. *Dinamika Pendidikan*, 9(2).
- Saeroji, A., Kuswanto, A., Ungu, R. B. M., & Rustiana, A. (2020). Studi Kasus Penyusutan Arsip di Universitas Negeri Semarang. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 17(1), 81-94.
- Siregar, M. S., & Syakrani, S. (2023). Implementasi Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (Sinde) dalam Sistem Layanan Persuratan di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 140-148.
- Sugivono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Pt Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Sutedja, Wira, 2007, *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Syahnani, M., & Christiani, L. (2020). Kontribusi Pengelolaan Arsip dalam Proses Pengambilan Keputusan bagi Pimpinan di Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(1), 25-34.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128-152.
- Wahyuningsih, D., & Pranoto, E. (2020). Keterbukaan Informasi Publik Dalam Akses Layanan Arsip. *MAGISTRA Law Review*, 1(01), 31-42.
- Waruwu, W. A., Mendrofa, M. S. D., Waruwu, E., & Gea, J. B. I. J. (2024). Analisis Manajemen Kearsipan Dalam Upaya Meningkatkan Pengelolaan Penatausahaan Administrasi Di Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(2), 702-715.