

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam setiap instansi, baik pemerintah maupun swasta, pengelolaan data dan informasi menjadi aspek yang sangat krusial. Pentingnya data dan informasi tidak bisa dianggap remeh. Setiap individu, baik dalam konteks akademis, bisnis, maupun pemerintahan, membutuhkan akses terhadap data yang akurat dan relevan. Dalam Fathurrahman (2018, hlm. 215 - 216) di dalam sistem informasi, data diolah menjadi informasi yang kemudian digunakan dalam proses pengambilan keputusan organisasi atau lembaga.

Terlebih dalam era digital saat ini, perkembangan pada bidang IT telah memberikan perubahan besar dalam keberjalanan kehidupan, termasuk dalam bidang pengelolaan dokumen dan arsip. Aplikasi arsip digital menjadi salah satu solusi modern yang semakin diminati oleh masyarakat dan organisasi. Dengan kemudahan akses dan berbagai fitur yang ditawarkan, arsip digital memungkinkan pengguna untuk menyimpan, mengelola, dan mencari dokumen secara lebih efisien.

Namun, meskipun aplikasi arsip digital menawarkan berbagai keuntungan, tingkat kepuasan pengguna menjadi salah satu aspek penting yang menentukan keberlangsungan dan keberhasilan sebuah platform. Dalam manajemen kepuasan pengguna merupakan tujuan utama bagi setiap penyedia layanan. Namun demikian, kepuasan pengguna masih menjadi perdebatan di kalangan akademisi dan praktisi karena permasalahan kepuasan pengguna yang belum dapat terpenuhi sepenuhnya. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti yang dikemukakan oleh Indrasari (2019, hlm. 87-88) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: (1) Kualitas produk, pelanggan akan

merasa puas jika mereka merasa produk yang digunakan benar-benar berkualitas. (2) Kepuasan pelanggan, akan tercapai apabila mereka memperoleh layanan yang baik dan sesuai dengan ekspektasi, (3) Aspek emosional: Konsumen dapat merasa bangga serta lebih percaya diri ketika mendapat pengakuan atau kekaguman dari orang lain karena menggunakan produk tertentu yang dianggap memberikan kepuasan lebih tinggi, (5) Harga, produk dengan kualitas setara namun ditawarkan dengan harga lebih terjangkau akan memberikan nilai lebih bagi pelanggan (6) Biaya, pelanggan cenderung merasa lebih puas apabila tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan maupun menghabiskan waktu lebih banyak untuk memperoleh produk tersebut. Apabila aspek-aspek ini tidak diperhatikan, pengguna mungkin berpindah ke platform lain yang lebih memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut Indrasari (2019, hlm. 92), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Pertama, kesesuaian harapan, yaitu tingkat kepuasan tidak diukur secara langsung, melainkan dilihat dari sejauh mana hasil yang diberikan perusahaan mampu memenuhi atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Kedua, minat berkunjung kembali, yakni kepuasan pelanggan dapat diketahui melalui keinginan mereka untuk kembali membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan. Ketiga, kesediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan diukur berdasarkan sejauh mana pelanggan bersedia menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, baik keluarga, teman, maupun pihak lain.

Menurut Gronroos dalam Chorida (2012), pelayanan merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasatmata dan tidak dapat disentuh, yang muncul dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan maupun dengan berbagai fasilitas yang disediakan oleh perusahaan penyedia jasa. Pelayanan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi konsumen. Pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang tidak boleh diabaikan dalam setiap usaha atau kegiatan yang berbasis jasa. Memberikan pelayanan yang berkualitas dapat membantu mempertahankan sekaligus meningkatkan kepuasan dan loyalitas

pengguna. Tingkat kualitas layanan memiliki hubungan langsung dengan optimalnya pelayanan yang diberikan. Pengguna akan merasa puas apabila jasa yang diterima mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Seperti yang telah dikutip dalam Rahmaningtyas (2018, hlm. 912) yaitu kualitas pelayanan menunjukkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan cocok dengan harapan pelanggan. Sejalan dengan pendapat Tjiptono (2012, hlm. 157), kualitas layanan dipengaruhi terutama oleh dua faktor utama, yaitu harapan pelanggan terhadap layanan serta persepsi mereka terhadap layanan yang diterima.

Kearsipan sebagai salah satu aktivitas penting dalam sebuah organisasi memiliki peran yang krusial namun tidak mudah untuk dilaksanakan. Pengelolaan arsip yang efektif membutuhkan tenaga pengelola yang memiliki keterampilan khusus dalam mengorganisasi, menyimpan, dan menjaga dokumen. Kemampuan ini tidak hanya membantu pengelola menjalankan tugasnya dengan lebih efisien, tetapi juga berperan besar dalam memastikan kelancaran seluruh proses kerja di dalam organisasi. Dengan pengelolaan arsip yang baik, instansi dapat bekerja lebih terorganisir, mempercepat alur kerja, serta meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam setiap kegiatan yang dilakukan. Pengelolaan arsip yang dilakukan secara baik dan benar dapat menunjang kelancaran pelaksanaan berbagai tugas berikutnya, mengingat arsip merupakan salah satu sumber penting dalam proses pengambilan keputusan (Ripai et al., 2023, hlm. 213).

Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan sistem kearsipan nasional harus dilakukan secara menyeluruh dan terpadu. Sistem ini wajib diterapkan pada lembaga negara, pemerintah daerah, institusi pendidikan, dunia usaha, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, hingga individu, dengan tujuan menghadapi tantangan globalisasi, mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, serta meningkatkan mutu pelayanan publik. Dari Undang-Undang tersebut menyimpulkan betapa pentingnya peran arsip dalam mendukung kegiatan organisasi, keberadaan arsip seharusnya menjadi

perhatian utama. Namun, kenyataannya, banyak instansi, baik pemerintah maupun swasta, yang masih kurang memberikan perhatian yang layak terhadap pengelolaan arsip. Kekurangan ini tidak hanya terkait dengan aspek pemeliharaan dan pengamanan arsip, tetapi juga pada sistem pengarsipan yang digunakan. Akibatnya, dokumen arsip sering kali sulit ditemukan ketika dibutuhkan di kemudian hari. Berdasarkan fenomena yang sering terjadi di lapangan tersebut menunjukkan bahwa manajemen kearsipan masih belum berjalan dengan optimal.

Arsip memiliki peran yang sangat vital bagi organisasi maupun pemerintahan, khususnya ketika dikelola secara tepat, sebab ketersediaan data dan informasi sangat ditentukan oleh sistem kearsipan yang diterapkan. Jika sistem kearsipan tidak cukup baik, maka akan mengganggu pekerjaan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dengan mengelola arsip secara baik, pegawai dapat menyimpan dan mencari dokumen dengan lebih efisien. Oleh karena itu, untuk mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan secara optimal, diperlukan upaya peningkatan dan penyempurnaan sistem kearsipan. Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mengelola arsip secara lebih efisien, tepat guna, dan produktif.

Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat telah memberikan dampak besar terhadap metode penyimpanan arsip, yang semula menggunakan cara konvensional berbasis kertas kini beralih ke bentuk digital. Pada era modern dengan pemanfaatan teknologi *cloud computing*, arsip tidak lagi terbatas pada dokumen cetak, melainkan juga tersedia dalam bentuk elektronik atau arsip digital, seperti surat *e-mail*, *CD*, serta hasil digitalisasi lainnya. Secara umum, cara mengelola arsip digital mirip dengan mengelola arsip manual, tetapi bedanya adalah menggunakan teknologi dan perangkat elektronik, seperti komputer, dalam prosesnya. Seiring berkembangnya organisasi, volume arsip yang dihasilkan juga terus meningkat, sehingga kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, dan lengkap menjadi semakin meningkat. Penerapan pengelolaan arsip berbasis digital memungkinkan organisasi untuk lebih mudah memenuhi

berbagai kebutuhan, sekaligus meningkatkan efisiensi kerja, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya keuangan, memperkuat akuntabilitas, serta meminimalkan risiko dalam pelaksanaan tugas pemerintahan.

SINDE adalah sistem yang memanfaatkan teknologi informasi. Sistem ini mempermudah proses pengelolaan surat menyurat di Kemendikbudristek, sehingga lebih praktis dan cepat. Permendikbud Nomor 2 Tahun 2019 telah mendefinisikan bahwa aplikasi persuratan yang dikembangkan untuk mengelola naskah dinas elektronik di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan adalah Sistem Naskah Dinas Elektronik disingkat SINDE. (Siregar, M. S., & Syakrani, S., 2023).

Aplikasi SINDE menggunakan layanan web dan satu database. Karena menggunakan layanan web, aplikasi ini sangat bergantung pada koneksi internet. Kecepatan proses dalam sistem ini sangat bergantung pada kualitas jaringan internet. Semakin baik koneksi yang digunakan, maka semakin cepat pula proses berlangsung, sedangkan gangguan jaringan dapat menyebabkan terhentinya pembuatan surat. Melalui penggunaan satu basis data, potensi duplikasi data yang kerap muncul pada surat manual dapat dihindari. Aplikasi ini memungkinkan konsep surat yang sebelumnya dicetak di atas kertas untuk dibuat langsung dalam sistem dan dapat segera diperbaiki oleh pejabat atau pihak yang berwenang memberikan persetujuan. Jika sebelumnya surat membutuhkan tanda tangan dan stempel dalam bentuk *hardcopy*, kini cukup dengan persetujuan melalui aplikasi yang menghasilkan tanda tangan digital. Selain itu, seluruh pihak yang terlibat dalam proses pembuatan surat, mulai dari pelaksana hingga pemberi persetujuan terakhir, akan terdeteksi serta tercatat secara otomatis dalam aplikasi (Siregar & Syakrani, 2023).

Melalui SINDE, proses persuratan yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan kertas kini dapat dikerjakan langsung dalam aplikasi. Perbaikan surat dapat dilakukan dengan lebih mudah oleh pejabat atau pihak yang berwenang memberikan persetujuan. Jika sebelumnya surat memerlukan tanda tangan dan stempel secara fisik, kini cukup disahkan melalui aplikasi dengan menghasilkan tanda tangan dalam bentuk *digital signature*.

Seluruh pihak yang terlibat dalam proses pembuatan surat, mulai dari pelaksana hingga pejabat terakhir yang memberikan persetujuan, akan tercatat dan terekam secara otomatis dalam aplikasi. SINDE merupakan inovasi teknologi di bidang persuratan yang dirancang untuk mendukung pengelolaan arsip secara lebih efisien di lingkungan Kemendikbudristek.

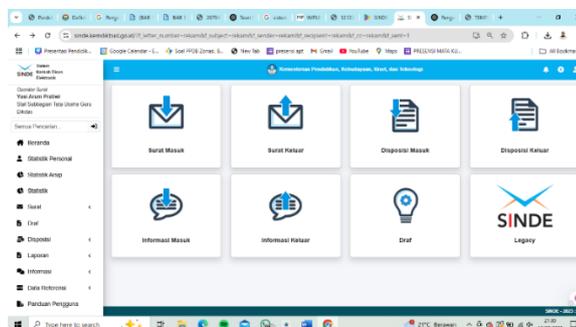
Hidayah dkk. (2020) mengemukakan bahwa kualitas, khususnya pada perangkat aplikasi, perlu mendapat perhatian serius. Hal ini karena ketika pengguna menghadapi kendala pada sistem, hal tersebut dapat menurunkan loyalitas mereka dan mendorong beralih ke aplikasi sejenis. Sebaliknya, apabila aplikasi mampu memberikan layanan dengan sistem yang baik dan responsif, maka kepuasan pengguna akan meningkat serta berdampak pada loyalitas dalam pemakaian secara berkelanjutan. Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi aspek utama dalam membangun citra positif lembaga. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna juga penting dilakukan untuk menilai keberhasilan sistem dari sudut pandang pengguna. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan arsip digital dinilai masih belum optimal, disebabkan oleh faktor-faktor seperti ketidakstabilan sistem, kendala teknis, serta adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima pengguna.

Melalui layanan arsip yang dikelola secara profesional oleh pemerintah, masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkan secara efektif dan efisien. Dengan demikian, pengelolaan layanan arsip yang baik tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga memperkuat peran arsip dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, dan pembangunan masyarakat berbasis informasi. Dikutip dalam Wahyuananta (2019), layanan adalah suatu bentuk kegiatan yang tidak berbentuk fisik dan mudah hilang, bisa dirasakan oleh pelanggan tetapi tidak bisa dimiliki, serta pelanggan terlibat secara aktif dalam proses penggunaannya.

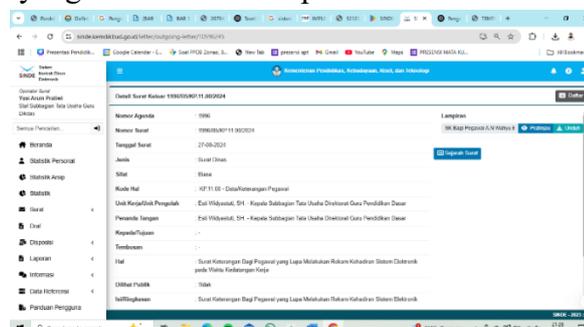
Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara dengan Ibu Yusi Arum Pratiwi selaku Staf Subbagian Tata Usaha dan Operator Surat di Direktorat Guru Pendidikan Dasar, serta diperkuat oleh wawancara dengan Ibu

Esti Widyastusi, S.H. selaku Kepala Subbagian Tata Usaha di Direktorat Guru Pendidikan Dasar, mengatakan bahwa pengelolaan arsip disana sudah cukup baik yaitu dengan berbasis digital menggunakan aplikasi SINDE, namun dalam penggunaannya aplikasi SINDE masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi kelancaran operasionalnya. Saat ini, aplikasi SINDE baru berjalan efektif untuk kegiatan persuratan, sedangkan fungsi pengelolaan arsip kegiatan masih dalam tahap awal pengembangan. Hal ini menyebabkan proses pengarsipan belum sepenuhnya terintegrasi dan optimal. Permasalahan lain muncul pada penomoran klasifikasi surat, di mana belum tersedia sistem yang lengkap. Akibatnya, beberapa surat menggunakan klasifikasi yang tidak sesuai, seperti surat terkait lupa rekam kehadiran yang terpaksa dimasukkan ke dalam kategori surat dinas karena tidak adanya opsi lain. Dari kendala tersebut, dipertanyakan apakah aplikasi SINDE benar memberikan kemudahan dan juga kepuasan bagi penggunaannya.

Gambar 1. 1 Tampilan Dashboard SINDE



Gambar 1. 2 Surat Lupa Rekam Kehadiran yang diklasifikasikan pada Jenis Surat Dinas

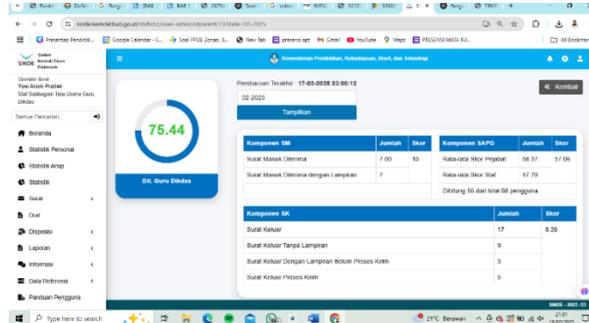


Amellia Rhamadhiani, 2025

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

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Gambar 1. 3 Statistik Arsip Direktorat Guru Pendidikan Dasar



Menurut penelitian Nurhaeda et al. (2021), kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan perbandingan antara persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap layanan yang diinginkan. Apabila harapan tersebut dapat terpenuhi, maka kualitas layanan dinilai baik, sedangkan apabila tidak sesuai, maka kualitas layanan dianggap belum memadai atau tidak dapat diterima.

Kepuasan pengguna merupakan aspek yang penting pada produk teknologi informasi di suatu perusahaan. Pengguna akan merasa puas bila aplikasi SINDE mudah digunakan dengan navigasi yang jelas, tampilan yang mudah dipahami, dan kelengkapan fitur yang digunakan. Kepuasan pengguna dapat berubah seiring waktu, maka perbankan perlu terus memantau review balik pengguna, berkomunikasi dengan pengguna, dan berupaya untuk meningkatkan layanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Tingkat kepuasan dapat dinilai berdasarkan sejauh mana aplikasi SINDE memenuhi atau tidak memenuhi ekspektasi pengguna. Apabila Aplikasi SINDE sesuai dengan ekspektasi, pengguna akan merasa puas. Tetapi jika efektivitas Aplikasi SINDE tidak memenuhi ekspektasi, pengguna akan merasa kecewa.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Efektivitas Aplikasi SINDE Dalam Sistem Pengarsipan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINDE di Lingkungan Direktorat Guru Pendidikan Dasar.”**

1.2 Batasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, agar penelitian tetap fokus pada tujuan yang sudah ditentukan, penelitian ini akan diberi batasan secara konseptual dan kontekstual, diantaranya yaitu:

1. Secara konseptual, peneliti akan meneliti lebih lanjut terkait Efektivitas Aplikasi SINDE dalam Sistem Pengarsipan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINDE Di Lingkungan Direktorat Guru Pendidikan Dasar.
2. Secara kontekstual, penelitian ini akan ditujukan kepada para pengguna layanan SINDE di Direktorat Guru Pendidikan Dasar.

1.2.2 Rumusan Masalah

Untuk dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik, terlebih dahulu perlu ditetapkan rumusan masalahnya. Perumusan masalah ini bertujuan untuk memberikan arahan yang mengenai batasan penelitian serta topik yang akan dibahas agar penulis dapat menulis dengan sebaik-baiknya.

Adapun rumusan masalah umum dalam penelitian ini adalah efektivitas aplikasi SINDE dalam sistem pengarsipan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan SINDE. Berdasarkan perumusan masalah tersebut dinyatakan permasalahan khusus yang diurai dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pengguna layanan SINDE di Direktorat Guru Pendidikan Dasar?
2. Bagaimana efektivitas aplikasi SINDE dalam sistem pengarsipan di Direktorat Guru Pendidikan Dasar?
3. Seberapa besar pengaruh efektivitas aplikasi SINDE dalam sistem pengarsipan terhadap kepuasan pengguna layanan SINDE di Direktorat Guru Pendidikan Dasar?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji Efektivitas Aplikasi SINDE dalam Sistem Pengarsipan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINDE di Direktorat Guru Pendidikan Dasar.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Terdeskripsinya kepuasan pengguna layanan SINDE di Direktorat Guru Pendidikan Dasar.
2. Terdeskripsinya efektivitas aplikasi SINDE dalam sistep pengarsipan di Direktorat Guru Pendidikan Dasar.
3. Teranalisisnya pengaruh efektivitas aplikasi SINDE dalam sistem pengarsipan terhadap kepuasan pengguna layanan di Lingkungan Direktorat Guru Pendidikan Dasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1.4.1 Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta saran berbasis keilmuan kepada Pegawai di Direktorat Guru Pendidikan Dasar

1.4.2 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk mengaplikasikan dan membandingkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan peneliti, khususnya terkait efektivitas aplikasi SINDE dalam sistem pengarsipan terhadap kepuasan pengguna layanan SINDE.