



**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* JIKN DALAM SIMPUL JARINGAN DI DINAS  
KEARSIPAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE  
*WEBQUAL 4.0***

**LAPORAN PENELITIAN**

**Diajukan Oleh:**

**Diantika**

**191410032**

**Laporan penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2023**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **ANALISIS KUALITAS WEBSITE JIKN DALAM SIMPUL JARINGAN DI DINAS KEARSIPAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Oleh :

Diantika

191410032

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Dosen pembimbing,

Palembang, 7 September 2023  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Dekan,



**Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom.**



**Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.MSI., M.KM.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian berjudul "Analisis Kualitas *Website* JIKN Dalam Simpul Jaringan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode *WebQual 4.0*" Oleh "Diantika" telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari kamis tanggal 7 September 2023.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom.

(.....)

2. Anggota : Ilman Zuhri Yadi, M.M., M.Kom.

(.....)

3. Anggota : Mohamad Farozzi, M.Kom.

(.....)

Mengetahui  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas Bina Darma  
Fakultas Sains Teknologi

Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diantika

Nim : 191410032

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang,            Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



*[Signature]*  
DIANTIKA

NIM : 191410032

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”*

(Q.S Al-Baqarah, 2:286)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”

(Nelson Mandela)

### PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan sebagai tanda bukti :

1. kepada kedua orangtua ku tercinta Bapak Baharudin dan Ibu Mulisa yang telah memberikan do'a dan dukungan yang tak terhingga sehingga saya mampu berada di titik ini.
2. Kepada saudara kandungku adik dan kakakku tercinta yang telah mejadi support system dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Diri sendiri yang selalu mampu menguatkan dan meyakinkan tanpa jeda bahwa semuanya bakalan selesai pada waktunya.
4. Kepada teman teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebut namanya satu-satu.

**ABSTRACT**  
**BINA DARMA UNIVERSITY**  
**INFORMATION SYSTEMS STUDY PROGRAM**  
**THESIS, AUGUST 2023**

**DIANTIKA**

**ANALYSIS OF QUALITY OF THE WEBSITE JIKN IN THE NETWORK NODE  
AT THE ARCHIVES SERVICE OF SOUTH SUMATERA PROVINCE USING  
THE *WEBQUAL 4.0* METHOD.**

**(xii + 69 pages + 43 picture + 12 table + xiv enclosure)**

**ABSTRACT**

The *jikn.go.id website* is an information network system and a national dynamic and static archive information service facility that can be accessed by anyone connected to the internet. However, as long as the website is accessed there are problems with the quality of archival information which is rarely updated due to a lack of archival materials and data. Therefore, if the website needs to be evaluated to improve the information provided by the website. The purpose of this study was to analyze the quality of the Jikn website at the Archives Office of South Sumatra Province using the *WebQual 4.0* method. *Webqual 4.0* is a method to determine website quality based on public or user perceptions. This study uses the slovin formula to determine the sample, there are as many as 100 respondents. The variables used in this study are quality measurements using *webqual 4.0* which consists of *usability*, *information service quality*, *service interaction quality* and *user satisfaction*. The results of the analysis from the test using SPSS 26 show that the variables *Usability Quality*, *Information Quality*, and *Service Interaction Quality*, quality websites and with data analysis techniques using multiple linear regression correlation tests, T tests and F tests with the results of data analysis found that *Usability Quality* variables, *Information Quality*, and *Service Interaction Quality* have a significant effect on *user satisfaction*.

**Keywords :** *WebQual 4.0, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction, SPSS 26*

**ABSTRAK**  
**UNIVERSITAS BINA DARMA**  
**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**SKRIPSI, AGUSTUS 2023**

**DIANTIKA**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE JIKN DALAM SIMPUL JARINGAN DI DINAS KEARSIPAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*.**

**(xii + 69 halaman + 43 gambar + 12 tabel + xiv lampiran)**

**ABSTRAK**

*Website jikn.go.id* merupakan sistem jaringan informasi dan sarana pelayanan informasi arsip dinamis dan statis secara nasional yang bisa diakses oleh siapa saja yang terhubung dengan internet. Namun selama *website* diakses terdapat masalah pada kualitas informasi kearsipan yang jarang diupdate karena kurangnya bahan dan data kearsipan. Oleh karena itu *website jikn* perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan informasi yang disediakan oleh *website* tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas *website jikn* di dinas kearsipan provinsi sumatera selatan menggunakan metode *webqual 4.0*. *Webqual 4.0* merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan sampel, terdapat sebanyak 100 responden. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran kualitas dengan menggunakan *webqual 4.0* yang terdiri dari kegunaan (*Usability*), kualitas layanan informasi (*Information Quality*), kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hasil analisis dari pengujian menggunakan SPSS 26 menunjukkan bahwa variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, *website jikn* berkualitas dan dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda uji korelasi, uji T dan uji F dengan hasil analisis data ditemukan bahwa variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata kunci :** *WebQual 4.0, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction, SPSS 26*



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamualaikum Wr. Wb, Alhamdulillah segala puji kehadiran ALLAH SWT, atas berkat, rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas *Website* JIKN Dalam Simpul Jaringan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya.

Keberhasilan proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis untuk dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya yang paling berjasa dihidup saya, Ibu Mulisa dan Bapak Baharudin, adik saya Deka Pradana dan kakak ku tercinta terimakasih telah memberikan motivasi, doa, semangat dan nasihatnya serta terimakasih banyak telah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya, kalian sangat berarti. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan aminnn.
2. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.MSI., M.KM. Selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Teknologi
5. Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom. Sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak untuk seluruh waktu, tenaga, arahan kesediaan menjawab pertanyaan penulis dan senantiasa memberikan dukungan moril serta membagikan banyak pengetahuan agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.



6. Seluruh bapak/ibu dosen Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan.
7. Teman-teman saya Aulia, Ririn, Tina terimakasih selalu memberikan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh teman teman angkatan 2019 Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
9. Jodoh penulis kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah dibumi bagian mana dan mengenggam tangan siapa. Seperti kata Bj Habibie “kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”
10. Diantika, *last but no least*, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

Akhir kata penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak ditemukan kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang dapat dijadikan masukan guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT meridhai penulisan ini dan senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Palembang, Agustus 2023

Diantika

## DAFTAR ISI

|                                                           |             |
|-----------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                           | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                          | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                             | <b>iv</b>   |
| <b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>                         | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                     | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                       | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                 | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                 | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                  | 1           |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                               | 4           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                               | 4           |
| 1.4 Batasan Masalah .....                                 | 4           |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                              | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                      | <b>6</b>    |
| 2.1 Kualitas Website .....                                | 6           |
| 2.2 Metode WebQual 4.0 .....                              | 6           |
| 2.3 Metode Analisis Data .....                            | 8           |
| 2.4 Populasi dan Sampel .....                             | 12          |
| 2.4.1 Populasi Penelitian .....                           | 12          |
| 2.4.2 Sampel Penelitian.....                              | 12          |
| 2.5 Skala Likert .....                                    | 13          |
| 2.6 Statistical Product and Service Solution (SPSS) ..... | 14          |
| 2.7 Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN) .....    | 14          |
| 2.8 Penelitian Terdahulu .....                            | 15          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                | <b>17</b>   |
| 1.1 Metode Pengumpulan Data .....                         | 17          |

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.2 Tahapan Penelitian .....                                     | 17        |
| 1.3 Metode Analisis Data .....                                   | 19        |
| 1.4 Populasi dan Sampel .....                                    | 21        |
| 3.4.1 Populasi Penelitian .....                                  | 21        |
| 3.4.2 Sampel Penelitian .....                                    | 22        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                         | <b>23</b> |
| 4.1 Gambaran Umum <i>Website</i> JIKN .....                      | 23        |
| 4.1.1 Fitur-Fitur <i>Website</i> JIKN .....                      | 23        |
| 4.1.2 Konten Informasi yang ada pada telusuri website jikn ..... | 28        |
| 4.2 Kuesioner Penelitian .....                                   | 31        |
| 4.3 Deskripsi Objek Penelitian .....                             | 43        |
| 4.4 Uji Validitas .....                                          | 45        |
| 4.5 Uji Reliabilitas .....                                       | 48        |
| 4.6 Uji Asumsi Klasik .....                                      | 50        |
| 4.7 Regresi Linier Berganda .....                                | 52        |
| 4.8 Analisis Korelasi Pearson .....                              | 52        |
| 4.9 Uji T Parsial .....                                          | 53        |
| 4.10 Uji F Simultan .....                                        | 54        |
| 4.11 Analisis Uji Validitas .....                                | 54        |
| 4.12 Analisis Uji Reliabilitas .....                             | 59        |
| 4.13 Analisis Uji Normalitas .....                               | 62        |
| 4.14 Analisis Uji Heterokedastisitas .....                       | 62        |
| 4.15 Analisis Uji Korelasi .....                                 | 63        |
| 4.16 Analisis Uji T Parsial .....                                | 64        |
| 4.17 Analisis Uji F Simultan .....                               | 65        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                          | <b>66</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                             | 66        |
| 5.2 Saran .....                                                  | 67        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                      | <b>68</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                  |           |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 1.</b> Rumus Regresi Linier Berganda .....       | 12 |
| <b>Gambar 2.</b> Rumus Slovin .....                        | 13 |
| <b>Gambar 3.</b> Tahapan Penelitian .....                  | 18 |
| <b>Gambar 4.</b> Uji Normalitas dengan grafik P-Plot ..... | 20 |
| <b>Gambar 5.</b> Fitur-Fitur <i>Website</i> Jikn .....     | 23 |
| <b>Gambar 6.</b> Tampilan Beranda Jikn .....               | 24 |
| <b>Gambar 7.</b> Tampilan Tentang Kami .....               | 25 |
| <b>Gambar 8.</b> Tampilan Kebijakan Privasi .....          | 25 |
| <b>Gambar 9.</b> Tampilan Jelajah Pameran .....            | 26 |
| <b>Gambar 10.</b> Tampilan Anggota Simpul Jaringan .....   | 27 |
| <b>Gambar 11.</b> Tampilan Pameran Virtual .....           | 27 |
| <b>Gambar 12.</b> Tampilan Data Simpul Jaringan .....      | 28 |
| <b>Gambar 13.</b> Penelusuran Arsip .....                  | 28 |
| <b>Gambar 14.</b> Deskripsi Arsip dan Objek Digital .....  | 29 |
| <b>Gambar 15.</b> Pencipta Arsip .....                     | 30 |
| <b>Gambar 16.</b> Institusi Arsip .....                    | 30 |
| <b>Gambar 17.</b> Subjek .....                             | 31 |
| <b>Gambar 18.</b> Persentase Q1.1 .....                    | 32 |
| <b>Gambar 19.</b> Persentase Q1.2 .....                    | 32 |
| <b>Gambar 20.</b> Persentase Q1.3 .....                    | 33 |
| <b>Gambar 21.</b> Persentase Q1.4 .....                    | 33 |
| <b>Gambar 22.</b> Persentase Q1.5 .....                    | 34 |
| <b>Gambar 23.</b> Persentase Q1.6 .....                    | 34 |
| <b>Gambar 24.</b> Persentase Q1.7 .....                    | 35 |
| <b>Gambar 25.</b> Persentase Q1.8 .....                    | 35 |
| <b>Gambar 26.</b> Persentase Q2.1 .....                    | 36 |
| <b>Gambar 27.</b> Persentase Q2.2 .....                    | 36 |
| <b>Gambar 28.</b> Persentase Q2.3 .....                    | 37 |
| <b>Gambar 29.</b> Persentase Q2.4 .....                    | 37 |
| <b>Gambar 30.</b> Persentase Q2.5 .....                    | 38 |

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 31.</b> Persentase Q2.6 .....                     | 38 |
| <b>Gambar 32.</b> Persentase Q2.7 .....                     | 39 |
| <b>Gambar 33.</b> Persentase Q3.1 .....                     | 39 |
| <b>Gambar 34.</b> Persentase Q3.2 .....                     | 40 |
| <b>Gambar 35.</b> Persentase Q3.3 .....                     | 40 |
| <b>Gambar 36.</b> Persentase Q3.4 .....                     | 41 |
| <b>Gambar 37.</b> Persentase Q3.5 .....                     | 41 |
| <b>Gambar 38.</b> Persentase Q3.6 .....                     | 42 |
| <b>Gambar 39.</b> Persentase Q3.7 .....                     | 42 |
| <b>Gambar 40.</b> Persentase Q4.1 .....                     | 43 |
| <b>Gambar 41.</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 44 |
| <b>Gambar 42.</b> Responden Berdasarkan Pekerjaan .....     | 44 |
| <b>Gambar 43.</b> Hasil Uji Normalitas .....                | 50 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 2.1</b> Webqual 4.0 Instrument Menurut Barnes dan Vidgen ..... | 7  |
| <b>Tabel 2.2</b> Skor Jawaban Skala Likert .....                        | 13 |
| <b>Tabel 4.1</b> Uji Validitas Usability Quality (X1) .....             | 33 |
| <b>Tabel 4.2</b> Uji Validitas Information Quality (X2) .....           | 34 |
| <b>Tabel 4.3</b> Uji Validitas Service Interaction Quality (X3) .....   | 35 |
| <b>Tabel 4.4</b> Uji Validitas User Satisfaction (Y) .....              | 36 |
| <b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Angket .....          | 36 |
| <b>Tabel 4.6</b> Case Processing Summary .....                          | 36 |
| <b>Tabel 4.7</b> Total Statistics .....                                 | 37 |
| <b>Tabel 4.8</b> Uji Multikolonieritas Tolerance dan VIF .....          | 39 |
| <b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Spearman RHO (Heterokedastisitas) .....      | 39 |
| <b>Tabel 4.10</b> Analisis Korelasi Pearson .....                       | 40 |
| <b>Tabel 4.11</b> Uji t Parsial .....                                   | 41 |
| <b>Tabel 4.12</b> Uji Simultan (F) .....                                | 42 |