

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lembaga kearsipan di Indonesia secara yuridis dimulai sejak diproklamasikan kemerdekaan Indonesia 17 Agustus 1945 setelah mengambil alih dari Pemerintah Hindia Belanda dan dikenal dengan Arsip Negeri. Pada 26 April 1950 melalui SK Menteri PP dan K nomor 9052/B, nama Arsip Negeri berubah menjadi Arsip Negara RIS. Kemudian berdasarkan SK Menteri PP dan K nomor 69626/a/s nama Arsip Negara berubah menjadi Arsip Nasional. Pada tahun 1971 lahir UU nomor 7 tahun 1971 tentang Ketentuan Pokok Kearsipan. Tiga tahun kemudian berdasarkan Kepres nomor 26 tahun 1974 nama Arsip Nasional berubah menjadi Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). ANRI adalah Lembaga kearsipan nasional yang melaksanakan tugas Negara dibidang kearsipan yang berkedudukan di ibu kota negara.

ANRI ini merupakan induk dari Lembaga kearsipan di daerah-daerah. Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan pada awalnya dikenal sebagai kantor arsip daerah Provinsi Sumatera Selatan. Kantor arsip daerah Provinsi Sumatera Selatan terbentuk berdasarkan peraturan daerah Provinsi daerah tingkat 1 Sumatera Selatan nomor 5 tahun 1993 dan baru efektif sejak tahun 1994. Kemudian berdasarkan peraturan daerah provinsi Sumatera Selatan No.2 Tahun 2011 tentang perubahan kedua atas peraturan daerah No.9 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Selatan, kantor arsip berubah menjadi Badan Arsip Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Diakhir pada tahun 2016 Badan arsip daerah Provinsi Sumatera Selatan telah berubah organisasinya menjadi Dinas Kearsipan berdasarkan peraturan daerah Nomor 14 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah provinsi Sumatera Selatan dan peraturan Gubernur Nomor 51 tahun 2016 tentang susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan. Seiring

berjalannya waktu Dinas Kearsipan ini selain sebagai pembina Kearsipan di daerah juga ditugaskan untuk memberikan bantuan teknis secara langsung kepada pencipta arsip dalam melaksanakan kewajiban mengelola arsipnya.

Dinas Kearsipan Propinsi Sumatera Selatan merupakan instansi pemerintahan yang memanfaatkan *website* yang bernama Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN) untuk memudahkan dalam pengelolaan arsip dinamis dan statis untuk meningkatkan manfaat arsip bagi kesejahteraan rakyat, jikn digunakan sebagai wadah layanan informasi kearsipan untuk kepentingan pemerintahan dan masyarakat dalam meningkatkan ketersediaan jumlah informasi arsip dinamis dan statis agar dapat diakses oleh masyarakat yang telah diatur sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Jikn yang merupakan sistem jaringan informasi dan sarana pelayanan informasi arsip dinamis dan statis secara nasional memiliki tujuan mewujudkan layanan arsip dinamis dan statis sebagai memori kolektif bangsa Indonesia secara lengkap, cepat, tepat, mudah dan murah. Untuk menyajikan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan kepada public. Arsip Statis adalah arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai guna kesejarahan, telah habis retensinya, dan berketerangan dipermanenkan yang telah diverifikasi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia dan lembaga kearsipan. Arsip Statis yang dikelola oleh Arsip Nasional Republik Indonesia merupakan Arsip bernilai guna kesejarahan yang telah diserahkan oleh Pencipta Arsip yaitu Kementerian/Lembaga/BUMN/Organisasi/Masyarakat/Organisasi Politik/Perorangan. Pengelolaan Arsip Statis telah melalui serangkaian tahapan agar dapat diakses oleh Publik antara lain Akuisisi Arsip, Pengolahan Arsip, Preservasi Arsip, dan Layanan Akses-Pemanfaatan Arsip.

*Website* Jaringan Informasi Kearsipan Nasional atau JIKN merupakan portal web yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi kearsipan yang dikelola oleh lembaga kearsipan nasional, lembaga kearsipan daerah, lembaga kearsipan arsip perguruan tinggi, serta lembaga dan kementerian di pusat maupun daerah. Informasi kearsipan yang tersedia adalah informasi

yang bersifat terbuka yang berasal dari khazanah arsip statis dan arsip dinamis. Menurut (Rosen & Purinton, 2004) *website* yang bagus ialah *website* yang fokus utamanya adalah isi dari *website* tersebut, dimana hal itu merupakan faktor utama yang menyebabkan para penggunanya kembali mengunjungi sebuah *website*. (Napitupulu, 2016) kualitas *website* merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam sebuah institusi, hal ini dikarenakan *website* sebuah institusi merupakan gambaran dari institusi tersebut didunia maya.

Namun selama *website* jkn.go.id diakses terdapat masalah pada kualitas informasi kearsipan yang jarang diupdate karena kurangnya bahan dan data kearsipan. Sejauh ini juga belum ada yang melakukan pengukuran kualitas *website* jkn di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan. Pengukuran kualitas *website* itu sangat penting untuk meningkatkan penggunaan *website*. Pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi dan harapan para penggunanya perlu dilakukan untuk mempertahankan eksistensi dan kesuksesan *website* tersebut melalui internet.

Oleh karena itu *website* jkn.go.id perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan informasi yang disediakan oleh *website* tersebut dengan menggunakan metode *webqual 4.0* untuk mengukur sejauh mana kualitas *website* jkn. Dalam analisis *website* ada 3 dimensi variabel mengenai kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*) yang memiliki 23 indikator pertanyaan dalam kuesioner.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas *website* dengan judul "Analisis Kualitas *Website* JIKN Dalam Simpul Jaringan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode *WebQual 4.0*".

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana menganalisis kualitas *website* JIKN dalam simpul jaringan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan metode *webqual 4.0* ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

- 1) Melakukan analisis terhadap kualitas *website* JIKN dalam simpul jaringan di dinas kearsipan provinsi sumatera selatan menggunakan metode *webqual 4.0* yang telah ditentukan berdasarkan persepsi pengguna *website* dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.
- 2) Untuk mengetahui indikator-indikator yang ada pada *Webqual 4.0*, yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya.

## 1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki ruang lingkup dan batasan masalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dilakukan di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan dengan objek penelitian adalah *website jaringan informasi kearsipan nasional (JIKN)* pada simpul jaringan kota Palembang.
- 2) Secara teori penelitian ini menggunakan tiga (3) variabel yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas layanan informasi) dari metode *webqual 4.0*.
- 3) Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survei dalam bentuk kuesioner yang disebar secara tidak langsung (online). Kuesioner dibuat dalam bentuk pertanyaan dengan menggunakan skala *likert*, kemudian akan disebarkan kepada pengguna yang sudah mengakses *website jikn*.

- 4) Secara metodologi, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam analisis kualitas *website* menggunakan metode *WebQual 4.0*. Pengujian ini dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas.

### 1.5 Manfaat Penelitian

manfaat penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

- 1) Bagi Pihak Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan  
Hasil analisis ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan untuk pengembangan *website* kearah yang lebih baik sehingga kepuasan pengguna terhadap *website* [jkn.go.id](http://jkn.go.id) lebih meningkat dan dapat memberikan informasi yang lebih *up-to-date*
- 2) Bagi Pihak Peneliti  
Menambah pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana cara menganalisis kualitas suatu *website*.

