

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SRIKANDI DENGAN
METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IPA*
PADA ARSIP NASIONAL RI**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

ARFINA ANGGRAENI

11230123

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2024

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah S.W.T yang telah memberikan kesehatan dan rahmat hidayahNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari segala pihak, untuk itu dengan segala rasa hormat skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ibu Asih Endaryati yang selalu mendukung, dan memberikan doa tiada hentinya kepada penulis.
2. Imam Syafi'i (suami) yang selalu menemani bimbingan skripsi, memberi dukungan, motivasi, semangat, serta kasih sayang dan doa.
3. Aishwa Almaira Sanni (anak pertama) yang selalu *support* dan mendoakan bundanya
4. dan Muhammad Ali Catra Assyafi (anak kedua) yang selalu menjadi *mood booster*
5. Rekan kerja yang selalu mendukung penulis dalam pembuatan skripsi
6. Para pegawai ANRI yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi
7. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8A.07 Angkatan 2023 yang telah memberikan dukungan dan motivasi sampai dengan selesainya skripsi ini.

Akhir kata, dengan harapan besar semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi semua pihak sebagai pengembangan ilmu pengetahuan.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Arfina Anggraeni
NIM : 11230123
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Kualitas Website SRIKANDI Dengan Metode *Webqual* 4.0 Dan IPA Pada Arsip Nasional RI”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan / dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalakan.

Dibuat : Jakarta
Pada tanggal : 5 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Arfina Aggraeni

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIK KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Arfina Anggraeni
NIM : 11230123
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

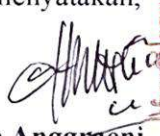
Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Analisis Kualitas Website SRIKANDI Dengan Metode Webqual 4.0 Dan IPA Pada Arsip Nasional RI”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Jakarta
Pada tanggal : 5 Agustus 2024
Yang menyatakan,


Arfina Anggraeni



PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Arfina Anggraeni
NIM : 11230123
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Website SRIKANDI Dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA Pada Arsip Nasional RI

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 12 Agustus 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Albert Riyandi, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Kursehi Falgenti, M.Kom.



Penguji II : Tri Santoso, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas *Website* SRIKANDI Dengan Metode *Webqual* 4.0 Dan IPA Pada Arsip Nasional RI**”, adalah hasil karya tulis asli ARFINA ANGGRAENI dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : ARFINA ANGGRAENI
Alamat : Jl. Swadaya 1, No.264, Mekar Sari, Cimanggis, Depok
No. Telp/Hp : 089668818829
E-mail : arfinaanggraeni@gmail.com

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan petunjukNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Website SRIKANDI Dengan Metode Webqual 4.0 Dan IPA Pada Arsip Nasional RI**”.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Albert Riyandi, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff/karyawan/dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Ibu Wiwi Diana Sari, selaku Direktur Pelestarian dan Perlindungan Arsip di Lingkungan Arsip Nasional RI.
9. Staff/pegawai unit kerja Pusat Data dan Informasi di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia Jakarta.

10. Staff/pegawai seluruh unit kerja di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia Jakarta.
11. Orang tua yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
12. Suami dan Anak yang terus memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Rekan-rekan mahasiswa kelas SI 11.8A.07.

Serta semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu hingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis sangat terbuka dengan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 05 Agustus 2024

Penulis



Arfina Anggraeni

ABSTRAK

Arfina Anggraeni (11230123), Analisis Kualitas Website Srikandi Dengan Metode *Webqual* 4.0 dan IPA Pada Arsip Nasional RI

Pada penelitian ini penulis menggunakan *website* Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) untuk dianalisis kualitasnya menggunakan metode *webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas *website* SRIKANDI. Penelitian ini menggunakan *webqual* sebagai dasar pembuatan kuisisioner. Pada metode IPA menggunakan analisis GAP kemudian dituangkan kedalam diagram kartesius. Kuisisioner menggunakan 22 butir pertanyaan dan setiap pertanyaan dibagi menjadi 2 instrumen yaitu tingkat kinerja dan kepentingan. Penelitian menggunakan *simple random sampling* didapatkan sejumlah 80 responden yang merupakan pegawai pada Lembaga Arsip Nasional RI. Berdasarkan hasil analisis dengan menghitung nilai *mean* menunjukkan kualitas *website* sudah sesuai dengan pengguna. Hasil analisis GAP menunjukkan variabel (U1) dengan nilai -0,0125 dan (SIQ6) dengan nilai -0,025, belum memenuhi kualitas ideal karena memiliki nilai negatif. Hasil analisis IPA diperoleh terdapat satu indikator pada kuadran pertama untuk diprioritaskan untuk diperbaiki karena belum memenuhi harapan dan kepentingan pengguna. Pada kuadran kedua terdapat 12 indikator yang kualitasnya sesuai dengan harapan pengguna dan perlu dipertahankan performanya. Kuadran ketiga terdapat 1 indikator yang dikembangkan sesuai harapan dan kepentingan pengguna sehingga perlu mempertahankan kualitas yang ada. Kuadran keempat terdapat 8 indikator yang kinerjanya dianggap berlebihan. Indikator pada kuadran ini disarankan untuk mengalokasikan tingkat kinerja pada indikator kuadran pertama.

Kata Kunci: *Webqual* 4.0, *Importance Performance Analysis*, *Website* SRIKANDI

ABSTRACT

Arfina Anggraeni, Analysis of The Quality of Srikandi Website Using Webqual 4.0 and IPA at National Archives of Indonesia

In this research, the writer analyses the Integrated Records Information System or SRIKANDI website's quality, using the Webqual 4.0 method and the Importance Performance Analysis (IPA). The Webqual 4.0 method is used as a base to make questionnaires. There are 22 questions, and every question is divided into two instruments i.e. the quality of work and its importance. Moreover, this research collects answers from 80 civil servants at ANRI by simple random sampling. We learn that the quality of the website meets the user's expectations and satisfaction by computing "mean" value. The GAP analysis indicates the U1 variable and SIQ6 at -0,0125 and 0,025 respectively which is not ideal because it has a negative value. One indicator in the first quadrant is obtained from the IPA analysis results to be improved to meet the user's expectations and needs. In the second quadrant, there are 12 indicators whose quality surprisingly meets the user's expectations, and their performance needs to be maintained. We learn from one indicator in the third quadrant that needs to be developed to sustain the existing quality. Lastly, the fourth quadrant has 8 indicators whose work is excessive. Therefore, the writer suggests that the work's quality needs to be allocated in the first quadrant.

Keyword: Webqual 4,0. Importance Performance Analysis, SRIKANDI website

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Pratama, A. S. Larasati, and A. Wulansari, "Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 3, pp. 519–533, 2021, doi: 10.51519 /journalisi.v3i3.172.
- [2] D. Andreswari, F. F. Coastera, and M. Yusa, "Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang Maksimal untuk Mendukung Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintahan di Kelurahan Sawah Lebar Baru," *Abdi Reksa*, vol. 4, no. 2, pp. 50–55, 2023.
- [3] J. H. L. Raja and K. G. Tileng, "Analisis Kualitas Website Jobstreet Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)," *J. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 38–45, 2022, doi: 10.37715/ juisi.v8i1.2623.
- [4] B. Septiansyah, W. Wulandari, W. Gunawan, and A. Rochaeni, "PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DESA DI ERA DIGITAL 4.0 (Studi Kasus Pemerintah Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung)," *J. Acad. Praja*, vol. 6, no. 2, pp. 261–271, 2023, doi: 10.36859/jap.v6i2.1734.
- [5] Margaretha Badu; Galip Lahada, "Penataan Arsip Desa Di Desa Kageroa Kecamatan Lore Barat Kabupaten Poso," *J. Pengabd. Pada Masy. Nusan.*, vol. 3, no. 2, pp. 20072013, 2023, [Online]. Available: <http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/754%0Ahttp://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/download/754/550>
- [6] A. S. S. P. Noor, F. Damayanti, and A. Garnida, "Website Srikandi dalam Meningkatkan Komunikasi Tertulis di Kantor Perwakilan BKKBN Jawa Barat," *Manaj. dan Sist. Inf.*, vol. 22, no. 2, pp. 216–226, 2023.
- [7] S. Rosalin, K. S. Rahayu, R. B. Utami, L. Edityastono, and R. Yulawan, *Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi*. Universitas Brawijaya Press, 2022. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=S7yfEAAQBAJ>
- [8] F. Angellia *et al.*, *Buku Ajar Pengantar Teknologi Informasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=rRkLEQAAQBAJ>
- [9] M. M. Prof. DR. H. A. Rusdiana, *MANAJEMEN PERKANTORAN: Hand Out Mata Kuliah Manajemen Perkantoran*. Pusat Penelitian Dan Penerbitan Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=HKdVEAAQBAJ>
- [10] *BUKU AJAR KONSEP DASAR PEMROGRAMAN WEBSITE DENGAN PHP*. AhlmediaBook, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=sgLyDwAAQBAJ>
- [11] R. Y. Cahyono, H. M. Wulandari, and E. Y. Anggraeni, *Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit NEM, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=OK61EAAQBAJ>
- [12] Arsip Nasional Republik Indonesia, *INKA ANRI No 1 TAHUN 2021 PENERAPAN SRIKANDI*, no. 7. 2021, p. 7810280.

- [13] P. E. Rizqiyah, R. T. Subagio, and T. E. Putri, “Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop,” *J. Teknol. dan Inf.*, vol. 11, no. 2, pp. 137–151, 2021, doi: 10.34010/jati.v11i2.5132.
- [14] S. P. M. P. Evi Novianty, *Mengolah Data dengan Menggunakan software IBM StatisticsSPSS*.2023.[Online].Available:
<https://books.google.co.id/books?id=buneEAAAQBAJ>
- [15] W. I. Rahayu, M. H. K. Saputra, R. M. Awangga, and R. Habibi, *Penerapan Metode Naive Bayes dan Skala Likert Pada Website Prediksi Kelulusan Mahasiswa*. Kreatif, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=CZv9DwAAQBAJ>
- [16] Z. Husen and M. S. Surbakti, *Membangun Server dan Jaringan Komputer dengan Linux Ubuntu*. Syiah Kuala University Press, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=phjWDwAAQBAJ>
- [17] R. Katharina, *Pelayanan Publik \& Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan PustakaOborIndonesia,2021.[Online].Available:<https://books.google.co.id/books?id=H VYrEAAAQBAJ>
- [18] M. Y. A. A. M. K. S. A. K. Darmawan, *E-Government*. Media Nusa Creative (MNCPublishing),2023.[Online].Available:<https://books.google.co.id/books?id=2E3O EAAAQBAJ>
- [19] M. Zidane Amin, S. Chodiza, and L. Septiana, “Penerapan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Dalam Analisa Kualitas Website Perpustakaan Muspera Kementerian Lhk,” *EDUSAINTEK J. Pendidikan, Sains dan Teknol.*, vol. 9, no. 3, pp. 640–658, 2022, doi: 10.47668/edusaintek.v9i3.565.
- [20] Y. A. Fitri, F. A. Syam, Alfriansyah, and M. R. Manahan, “Analisis Kualitas Website SMA Negeri 16 Pekanbaru Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA),” *SEMESTER (Seminar Nas. Teknol. Inf. Ilmu Komputer)*, vol. 2, no. 1, pp. 362–375, 2023.
- [21] A. Kualitas, W. Kompasiana, M. Webqual, K. Mustikarani, and M. Karyati, “Importance Performance Analysis Pendahuluan,” vol. 23, pp. 83–92, 2024.
- [22] L. A. Utami, A. Gani, and S. Suparni, “Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi,” *Komputika J. Sist. Komput.*, vol. 9, no. 1, pp. 25–34, 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.
- [23] ANRI, “SEJARAH ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA.” Accessed: Jul. 15, 2024. [Online]. Available: <https://anri.go.id/profil/sejarah>
- [24] ANRI, “Visi dan Misi.” Accessed: Jul. 15, 2024. [Online]. Available:

<https://anri.go.id/profil/visi-dan-misi>