

***USABILITY EVALUATION* DALAM PEMANFAATAN SISTEM  
INFORMASI MANAJEMEN KEARSIPAN (E-ARSIP) DI  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Uliya Zidny Kaffah**

**NPM. 17540013**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2019**

**USABILITY EVALUATION DALAM PEMANFAATAN SISTEM  
INFORMASI MANAJEMEN KEARSIPAN (E-ARSIP) DI  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan  
dan Sains Informasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)



Oleh:

**Uliya Zidny Kaffah**

**NPM. 17540013**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Uliya Zidny Kaffah  
NPM : 17540013  
Jurusan : Perpustakaan dan Sains Informasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surabaya, 20 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



(.....)

Uliya Zidny Kaffah

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : *Usability Evaluation* Dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Kearsipan (e-Arsip) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya.

Nama : Uliya Zidny Kaffah

N.P.M : 17540013

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Untuk diujikan

Dosen Pembimbing I



(Fahriyah, S.Sos., MA)

Dosen Pembimbing II



(Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.Si.)

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertimbangkan dihadapan penguji skripsi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Perpustakaan Dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya pada:

Hari/tanggal : Rabu/23 Januari 2019.

Pukul : 16.00 – 18.00 WIB

Dewan Penguji:

1. Fahriyah, S.Sos.,MA

:  .....

2. Yanuastri Shintawati, S.IPI., M.Si.

:  .....

3. Drs. Bachtiyar, S.Sos., M.IP.

:  .....

4. Dian Kristyanto, S.IIP., M. IP.

:  .....

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



(Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si.)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan dan berbagai pihak sehingga penulis ingin menyampaikan terima kasih terhadap berbagai pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Diantaranya:

1. Allah SWT atas segala anugerah yang telah diberikanNya
2. Kedua orang tua penulis, terima kasih atas dorongan dan kasih sayang yang senang tiasa menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
3. Prof. H. Sri Harmadji, dr, Sp,THT-KL. (k) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya,
4. Ibu Fahriyah, S.Sos.,MA dan Ibu Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.Si selaku dosen pembimbing penulis dengan penuh keikhlasan dan kesabaran
5. Seluruh dosen pengajar Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
6. Seluruh staf sub bidang Akuisisi dan Deposit Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya
7. Teman-teman seperjuangan dalam penulisan skripsi
8. Teman-teman angkatan tahun 2015, 2017 dan 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
9. Seluruh pihak yang sudah mendukung dan membantu penulis.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Usability Evaluation* dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Kearsipan (e-Arsip) pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surabaya.” Penyusunan skripsi ini sebagai syarat tugas akhir pada program studi Perpustakaan Dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu karena adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pembimbing I dan pembimbing II yakni Fahriyah, S.Sos., MA dan Yanuastri Shintawati, S.IPI., M.Si. yang telah membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis sadar dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak demi penyempurnaan penyusunan karya tulis penulis pada masa mendatang.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kami pada khususnya dan pembaca pada umumnya serta skripsi ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, Januari 2019

Penulis

MOTTO

“Be Like A Flowers That Gives It’s Fragrance Even  
To The Hand That Crushed It.”

(Ali Ibn Abi Thalib [AS])

“Nobody can go back and start a new beginning, but  
anyone can start today and make a new ending.”

(Maria Robinson)



## ABSTRAK

Kaffah, Uliya Zidny. 2019. *Usability Evaluation* Dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Kearsipan (e-Arsip) di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surabaya. Jurusan Perpustakaan dan Sains Informasi FISIP Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pembimbing : (I) Fahriyah, S.Sos., MA. (II) Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.Si.

Kata Kunci : *Usability Evaluation*, Sistem Informasi Kearsipan, e-Arsip, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Aplikasi e-Arsip telah digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya sebagai media baru dalam pengelolaan arsip sejak tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil *usability evaluation* dalam pemanfaatan sistem informasi manajemen kearsipan (e-Arsip) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan variabel tunggal dan 5 sub variabel yakni *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Teknik penarikan sample yang penulis gunakan adalah *purposive sampling* yakni tenaga teknis pengelola arsip sebanyak 25 (dua puluh lima) orang. Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah editing, coding, dan tabulasi yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan menentukan nilai rata-rata skala 1-5 dari setiap aspek/sub variabel.

Dari 5 (lima) aspek/sub variabel yang penulis teliti diperoleh nilai rata rata *learnability* adalah 4,60 yang artinya pada aspek ini ini responden menilai bahwa aplikasi e-Arsip **sangat mudah** untuk dipelajari. Pada aspek 2 tentang *efficiency* rata-rata nilai adalah 4,39 yang artinya pada aspek ini responden menilai aplikasi e-Arsip **sangat efisien**. Kemudian pada aspek 3 tentang *memorability* rata-rata nilai adalah 4,61 yang artinya pada aspek ini responden menilai aplikasi e-Arsip **sangat mudah** untuk diingat. Selanjutnya pada aspek 4 tentang *errors* rata-rata nilai adalah 3,62 dari yang artinya pada aspek ini responden merasa aplikasi e-Arsip memiliki tingkat kesalahan/error yang **rendah**. Terakhir pada aspek 5 tentang *satisfaction* rata-rata nilai yang diberikan oleh responen adalah 4,42 yang artinya pada aspek ini responden merasa **sangat puas** dalam menggunakan aplikasi e-Arsip. Sehingga dari keseluruhan aspek nilai rata-rata adalah sebesar 4,33 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil *Usability Evaluation* Dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Kearsipan (e-Arsip) di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surabaya adalah **sangat baik**.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
MOTTO .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR BAGAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Penelitian Terdahulu.....	6
1.7 Kerangka Teori.....	7
1.8 Tinjauan Pustaka .....	9
1.9 Operasionalisasi Variabel Dan Indikator.....	17
1.10 Metode Penelitian.....	20
1.10.1 Jenis Penelitian .....	20
1.10.2 Lokasi Penelitian .....	20

1.10.3 Populasi Dan Teknik Penarikan Sampel .....	21
1.10.4 Teknik Pengumpulan Data .....	23
1.10.5 Analisis Data .....	23
<b>BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
2.1 Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya.....	25
2.2.1 Sejarah Berdirinya Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surabaya.....	25
2.2.2 Dasar Hukum .....	26
2.2.3 Visi, Misi, Dan Tujuan.....	27
2.2.4 Tugas Dan Fungsi .....	28
2.2.5 Struktur Organisasi .....	28
2.2. Gambaran Umum Sistem Informasi Manajemen Kearsipan (e-Arsip) ..	31
<b>BAB III ANALISIS DATA .....</b>	<b>53</b>
3.1 Hasil Penelitian.....	53
3.1.1 Data Responden .....	53
3.1.2 <i>Usability Evaluation</i> berdasarkan Aspek <i>Learnability</i> .....	54
3.1.3 <i>Usability Evaluation</i> berdasarkan Aspek <i>Efficiency</i> .....	61
3.1.4 <i>Usability Evaluation</i> berdasarkan Aspek <i>Memorability</i> .....	69
3.1.5 <i>Usability Evaluation</i> berdasarkan Aspek <i>Errors</i> .....	76
3.1.6 <i>Usability Evaluation</i> berdasarkan Aspek <i>Satisfaction</i> .....	83
3.1.7 <i>Usability Evaluation</i> Pada Keseluruhan Aspek .....	90
3.2 Pembahasan .....	93
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
4.1 Kesimpulan.....	97
4.2 Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori Penelitian.....	8
Gambar 2.1 Peta Lokasi Penelitian .....	26
Gambar 2.2 Halaman Login Aplikasi E-Arsip.....	34
Gambar 2.3 Halaman Utama / <i>Dashboard</i> Aplikasi E-Arsip Akun Petugas .....	35
Gambar 2.4 Menu Petugas Pada Aplikasi E-Arsip .....	35
Gambar 2.5 Daftar Pengolahan Arsip Inaktif .....	36
Gambar 2.6 Tampilan Untuk Entry / Mengolah Arsip Inaktif.....	37
Gambar 2.7 Arsip Hasil Penelusuran .....	40
Gambar 2.8 Laporan Kegiatan Penelusuran Sejarah.....	40
Gambar 2.9 Laporan Kegiatan Harian .....	41
Gambar 2.10 Menu Penyelia Arsip OPD.....	42
Gambar 2.11 Halaman Login Pimpinan.....	43
Gambar 2.12 Halaman <i>Dashboard</i> Pimpinan .....	45
Gambar 2.13 Menu Monitoring Pengolahan Data Arsip .....	46
Gambar 2.14 Menu Monitoring Arsip Dinamis.....	47
Gambar 2.15 Menu Monitoring Arsip Aktif.....	47
Gambar 2.16 Daftar Penyelia Arsip OPD .....	48
Gambar 2.17 Pengolahan Arsip Statis .....	49
Gambar 2.18 Daftar Arsip Penelusuran .....	50
Gambar 2.19 Proses Akses Daftar Arsip Sengketa.....	51
Gambar 2.20 Pemberian Kode Token Arsip Sengketa .....	51
Gambar 2.21 Laporan Kinerja Petugas .....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Operasionalisasi Variabel Dan Indikator .....	18
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 3.2 Usia Responden.....	54
Tabel 3.3 Aplikasi E-Arsip Mudah Untuk Dipelajari Penggunaanya Oleh Orang Baru .....	54
Tabel 3.4 Aplikasi E-Arsip Mudah Diakses Oleh Semua Jenis PC Dan <i>Smartphone</i> .....	55
Tabel 3.5 Tampilan Aplikasi e-Arsip Mudah Dikenali Karena Memiliki Tampilan yang Khas.....	56
Tabel 3.6 Simbol-Simbol Pada Aplikasi e-Arsip Memiliki Gambar Yang Jelas dan Mudah di Mengerti.....	56
Tabel 3.7 Input Data Pada e-Arsip Dapat Dilakukan Dengan Mudah .....	57
Tabel 3.8 <i>Usability Evaluation</i> Berdasarkan Aspek <i>Learnability</i> .....	58
Tabel 3.9 Aplikasi e-Arsip Mempercepat Penyelesaian Tugas .....	61
Tabel 3.10 Aplikasi e-Arsip Memperingan Pekerjaan.....	62
Tabel 3.11 Aplikasi e-Arsip Membuat Pekerjaan Lebih Mudah .....	63
Tabel 3.12 Aplikasi E-Arsip Mempercepat Pencapaian Target Pekerjaan .....	64
Tabel 3.13 Aplikasi e-Arsip Menghemat Waktu Dan Biaya Pelaksanaan Tugas .....	64
Tabel 3.14 <i>Usability Evaluation</i> Berdasarkan Aspek <i>Efficiency</i> .....	65
Tabel 3.15 Aplikasi e-Arsip Tidak Membuat Belajar Setelah Penggunaan Terakhir .....	69
Tabel 3.16 Tampilan Aplikasi e-Arsip Mudah Diingat .....	70
Tabel 3.17 Aplikasi e-Arsip Mudah Diingat Setelah Lama Tidak Digunakan .....	70
Tabel 3.18 Tata Letak/Tampilan Display e-Arsip Mudah Dikenali .....	71
Tabel 3.19 Simbol-Simbol Aplikasi e-Arsip Mudah Diingat .....	72
Tabel 3.20 <i>Usability Evaluation</i> Berdasarkan Aspek <i>Memorability</i> .....	73
Tabel 3.21 Aplikasi e-Arsip Jarang Terjadi Kesalahan/ <i>Error</i> .....	76
Tabel 3.22 Kesalahan/ <i>Error</i> Pada Aplikasi e-Arsip Mudah Diidentifikasi.....	77

Tabel 3.23 Tidak Butuh Waktu Lama Untuk Kembali Normal Setelah Terjadi Kesalahan/Error Pada Aplikasi E-Arsip .....	77
Tabel 3.24 Kesalahan/Error Pada e-Arsip Tidak Mengganggu Pekerjaan .....	78
Tabel 3.25 Kesalahan/Error pada e-Arsip Dapat Cepat Diperbaiki.....	79
Tabel 3.26 <i>Usability Evaluation</i> Berdasarkan Aspek <i>Errors</i> .....	80
Tabel 3.27 Aplikasi e-Arsip Memiliki Tampilan Visual yang Menarik .....	83
Tabel 3.28 Aplikasi e-Arsip Bersifat <i>User Friendly</i> .....	84
Tabel 3.29 Aplikasi e-Arsip Membuat Pekerjaan Terdokumentasi Dengan Baik	84
Tabel 3.30 Aplikasi e-Arsip Berguna Bagi Pekerjaan .....	85
Tabel 3.31 Senang dan Puas Dalam Menggunakan Aplikasi e-Arsip .....	86
Tabel 3.32 <i>Usability Evaluation</i> Berdasarkan Aspek <i>Satisfaction</i> .....	87
Tabel 3.33 <i>Usability Evaluation</i> Pada Keseluruhan Aspek .....	90

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Tingkat <i>Learnability</i> .....	59
Grafik 3.2 Prosestase Tingkat <i>Learnability</i> .....	59
Grafik 3.3 Rata-Rata Nilai Setiap Indikator <i>Learnability</i> .....	60
Grafik 3.4 Tingkat <i>Efficiency</i> .....	66
Grafik 3.5 Prosestase Tingkat <i>Learnability</i> .....	67
Grafik 3.6 Rata-Rata Nilai Setiap Indikator <i>Efficiency</i> .....	67
Grafik 3.7 Tingkat <i>Memorability</i> .....	73
Grafik 3.8 Prosestase Tingkat <i>Memorability</i> .....	74
Grafik 3.9 Rata-Rata Nilai Setiap Indikator <i>Memorability</i> .....	74
Grafik 3.10 Tingkat <i>Errors</i> .....	80
Grafik 3.11 Prosestase Tingkat <i>Errors</i> .....	81
Grafik 3.12 Rata-Rata Nilai Setiap Indicators <i>Errors</i> .....	81
Grafik 3.13 Tingkat <i>Satisfaction</i> .....	87
Grafik 3.14 Prosestase Tingkat <i>Satisfaction</i> .....	88
Grafik 3.15 Rata-Rata Nilai Setiap Indicators <i>Satisfaction</i> .....	88
Grafik 3.16 <i>Usability Evaluation</i> Pada Keseluruhan Aspek.....	91
Grafik 3.17 Prosestase <i>Usability Evaluation</i> .....	91
Grafik 3.18 Rata-Rata Nilai Setiap Aspek <i>Usability Evaluation</i> .....	92

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi .....	30
-------------------------------------	----