

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan arsip berperan penting dalam mendukung efektivitas operasional suatu perusahaan, organisasi maupun lembaga pemerintahan. Arsip yang dikelola dengan baik dapat memastikan akses data yang akurat dan relevan, sehingga menunjang pengambilan keputusan dan kinerja organisasi (Ardiana & Suratman, 2021).

Menurut Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang pengelolaan arsip elektronik, arsip didefinisikan sebagai rekaman kegiatan atau peristiwa dalam beragam bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Dalam peraturan tersebut juga dijelaskan bahwa pengelolaan arsip di berbagai instansi telah bertransformasi melalui penerapan arsip elektronik. Arsip Elektronik adalah arsip yang dibuat dan diterima dalam format elektronik atau arsip hasil alih media. Penerapan arsip elektronik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan arsip.

Sejalan dengan peraturan tersebut, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) juga telah mengatur tata kelola arsip melalui Permendikbudristek Nomor 20 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kearsipan. Dalam aturan ini dijelaskan proses pengelolaan arsip dimulai dari tahap penciptaan, penerimaan, penggunaan, penyimpanan, hingga pemusnahan arsip. Tujuannya agar semua instansi yang berada di bawah naungan Kemendikbudristek bisa mengelola arsip dengan rapi, efisien, dan sesuai standar.

Balai Bahasa Provinsi Jambi sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kemendikbudristek yang memiliki fungsi utama dalam pelestarian dan pengembangan bahasa di Provinsi Jambi (Kantor Bahasa Provinsi Jambi, 2024), turut mengadopsi pengelolaan arsip elektronik. Pengelolaan arsip di lembaga ini mencakup berbagai jenis dokumen, seperti surat-menyurat, proposal, laporan kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya.

Dalam pengelompokannya, arsip dikelompokkan menjadi arsip dinamis yang terdiri atas arsip aktif, arsip inaktif, dan arsip vital (Hendriyani, 2021). Berdasarkan hasil observasi penulis, pengelolaan arsip aktif seperti surat-menyurat, pengelolaannya telah dilakukan secara elektronik melalui aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas Elektronik (SINDE) yang disediakan oleh Kemendikbudristek.

Aplikasi SINDE memfasilitasi proses pembuatan, pengiriman, disposisi, persetujuan, penandatanganan, dan tindak lanjut surat-menyurat secara digital (Siregar & Syakrani, 2023). Sedangkan arsip lainnya yaitu arsip vital, arsip inaktif, dan arsip aktif yang dihasilkan dari kegiatan dikelola secara manual dan disimpan secara tidak terstruktur di berbagai lokasi seperti Google Drive, komputer pribadi pegawai, maupun dalam bentuk fisik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pegawai di Balai Bahasa Provinsi Jambi yang mengatakan bahwa sistem yang ada saat ini belum mampu mengakomodasi keseluruhan kebutuhan pengelolaan arsip secara menyeluruh. Keterbatasan pada aplikasi SINDE yang terletak pada lingkup fungsinya yang hanya berfokus pada pengelolaan arsip surat menyurat.

Padaahal, proses kegiatan di Balai Bahasa menciptakan jenis arsip lain yang juga penting dan kompleks, seperti dokumen perencanaan, persetujuan kegiatan, dokumentasi, serta laporan kegiatan. Proses ini melibatkan lima pihak utama dengan peran berbeda, yaitu Pegawai KKLK sebagai pelaksana kegiatan, Kepala Balai sebagai pemberi persetujuan, Pengelola Keuangan untuk validasi anggaran, Satuan Pengawas Internal sebagai pengawas, dan Pejabat Laporan sebagai penanggung jawab akhir.

Seluruh tahapan persetujuan masih dilakukan secara manual dan menggunakan dokumen fisik di setiap prosesnya. Hal ini tidak hanya menghambat efektivitas kerja, tetapi juga menyulitkan pemantauan dokumen karena tidak adanya sistem pelacakan status yang terintegrasi dan terdokumentasi secara digital. Koordinasi antar pihak pun masih mengandalkan komunikasi informal seperti melalui pesan online, yang rawan menimbulkan miskomunikasi dan hilangnya jejak dokumentasi, serta tingginya ketergantungan pada individu tertentu untuk mengetahui posisi dan status dokumen.

Di sisi lain, keterbatasan infrastruktur juga menjadi kendala. Aplikasi SINDE bergantung pada Server Pusat Data Nasional (PDN) yang dalam beberapa waktu terakhir, dilaporkan mengalami gangguan layanan (LLDIKTI XIII, 2024). Gangguan ini berdampak pada kelancaran operasional pengelolaan arsip elektronik dan mendorong pegawai untuk kembali menggunakan sistem manual sebagai alternatif sementara. Bahkan, dari hasil wawancara pegawai menyatakan bahwa kondisi ini sempat menyebabkan hilangnya file arsip yang telah dicatat sehingga menimbulkan kekhawatiran pegawai.

Adapun penggunaan Google Drive di Balai Bahasa Provinsi Jambi dilakukan secara mandiri oleh masing-masing pegawai, sehingga penyimpanan arsip menjadi terpisah-pisah dan tidak terpusat. Hal ini menyebabkan sulitnya proses pencarian dan akses dokumen ketika dibutuhkan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Balai Bahasa membutuhkan sistem informasi pengelolaan arsip yang mampu mengelola seluruh jenis arsip elektronik, dari tahap perencanaan hingga pelaporan. Sistem ini juga akan menyediakan fitur pelacakan dokumen kegiatan atau *tracking system* yang memungkinkan pengguna untuk melacak status arsip secara real-time. Dengan adanya fitur ini, setiap dokumen yang diproses dapat dipantau secara transparan, lebih mudah dan cepat dalam menemukan dokumen yang dibutuhkan, serta meminimalisir kesalahan dalam pengelolaan arsip.

Selain itu, nantinya akan ada fitur pelacakan dokumen yang membantu pengguna memahami alur kerja arsip kegiatan dengan lebih jelas. Fitur ini memberikan tampilan atau visualisasi tahapan apa saja yang harus dilalui dalam pengelolaan arsip sehingga memudahkan pengguna untuk mengikuti proses secara terstruktur, efisien, dan mengurangi potensi kesalahan dalam setiap tahapannya.

Agar sistem informasi pengelolaan arsip elektronik ini tidak hanya fungsional, tetapi juga menarik, mudah digunakan dan diterima oleh pengguna, maka pengembangan sistem informasi berbasis *website* ini perlu memperhatikan aspek *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) agar tampilan menjadi lebih menarik dan memudahkan akses pengguna pada fitur-fitur yang tersedia (Kresna A & Yuliana, 2022).

Secara umum, *User Interface* (UI) adalah cara program dan pengguna berinteraksi, sedangkan *User Experience* adalah respon pengguna terhadap sebuah sistem (Wiwesa, 2021). Penerapan UI dan UX yang baik pada sistem berbasis *website* dapat meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan keamanan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan metode yang efektif dalam analisis dan perancangan UI/UX, seperti *Design Thinking*, *User Centered Design*, dan *Lean UX*.

Setiap metode memiliki fokus yang berbeda, dimana *Design Thinking* lebih menekankan inovasi melalui proses iteratif, sementara *User Centered Design* berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan preferensi pengguna (Fathin & Syah, 2024). Namun, *User Centered Design* cenderung terbatas dalam eksplorasi ide kreatif. Sebaliknya, *Design Thinking* unggul dalam menghasilkan solusi tepat, efektif dan efisien melalui ide-ide inovatif yang didasarkan pada opini, perasaan, dan perilaku pengguna.

Salah satu penelitian yang relevan dilakukan oleh Putra (2023), yang menggunakan *Design Thinking* dalam perancangan sistem informasi manajemen surat. Dalam penelitian tersebut, *Design Thinking* membantu memahami kebutuhan pengguna yang memerlukan penerimaan surat otomatis, pelacakan status surat, serta arsip digital yang mudah diakses.

Penelitian lain oleh Mirza et al., (2024) juga mendukung keberhasilan pendekatan *Design Thinking* dalam perancangan UI/UX aplikasi manajemen surat. Kebutuhan pengguna akan sistem manajemen surat yang efisien, mudah digunakan, aman dan dapat meningkatkan produktivitas serta aksesibilitas dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Dengan tahapan yang dimulai dari empati terhadap pengguna, definisi masalah, pembuatan ide, prototipe, hingga pengujian, *Design Thinking* berhasil menggali kebutuhan pengguna dari berbagai sudut pandang. Hasil evaluasi menggunakan Skor *User Experience Questionnaire (UEQ)* menunjukkan skor kategori sempurna untuk aspek daya tarik, efisiensi, kejelasan, keandalan, stimulasi dan kebaruan sistem.

Penelitian lain oleh Cerah & Alfresi (2024) juga mendukung efektivitas *Design Thinking* dalam menangani masalah kompleks, seperti yang diterapkan pada aplikasi E-Arsip Data Debitur Bank BRI. Kebutuhan pengguna akan sistem arsip digital yang mendukung efisiensi, pencarian dan pengelolaan akses arsip yang lebih efisien dan memuaskan pengguna.

Guna memastikan UI/UX sistem memenuhi nilai kegunaan atau *usability*, sistem harus memenuhi tiga aspek menurut ISO-9241-11 yaitu *effectiveness* (efektifitas), *efficiency* (efisiensi) dan *satisfaction* (kepuasan pengguna) (Bevan et al., 2016). Pengujian menggunakan *Usability Testing* dengan bantuan tools Maze dan *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang diperlukan untuk mengoptimalkan aspek-aspek ini, guna memastikan sistem mendukung pengelolaan arsip elektronik dengan nyaman dan efektif di Balai Bahasa Provinsi Jambi.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penelitian ini dilakukan dengan judul **“ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ARSIP ELEKTRONIK PADA BALAI BAHASA PROVINSI JAMBI DENGAN PENDEKATAN METODE *DESIGN THINKING*”**. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan rancangan sistem yang sesuai dan mampu mendukung keseluruhan proses pengelolaan arsip di Balai Bahasa Provinsi Jambi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka dapat disimpulkan permasalahan utama pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana merancang UI/UX pada Sistem Informasi Pengelolaan Arsip Elektronik berbasis *website* dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan pengelolaan arsip yang ada di Balai Bahasa Provinsi Jambi?
2. Bagaimana mengevaluasi rancangan UI/UX pada Sistem Informasi Pengelolaan Arsip Elektronik berbasis *website* menurut aspek *Usability* meliputi *effectiveness* (efektifitas), *efficiency* (efisiensi) dan *satisfaction* (kepuasan pengguna)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka tujuan utama pada penelitian ini adalah :

1. Melakukan perancangan desain UI/UX Sistem Informasi Pengelolaan Arsip Elektronik yang menyelesaikan permasalahan pengelolaan arsip di Balai Bahasa Provinsi Jambi dengan menggunakan metode *Design Thinking*.
2. Melakukan evaluasi rancangan UI/UX pada Sistem Informasi Pengelolaan Arsip Elektronik berbasis *website* dengan memperhatikan aspek *Usability* meliputi *effectiveness*, *efficiency* dan *satisfaction*.

1.4 Batasan Penelitian

Dalam melakukan perancangan pada penelitian ini, perlu batasan masalah yang sesuai agar bisa mencapai tujuan yang sesuai sebagai berikut :

1. Penelitian hanya berfokus pada pengelolaan arsip aktif dan arsip inaktif berupa surat-menyurat, dokumen lainnya dan dokumen kegiatan.
2. Sistem informasi yang dirancang hanya mencakup fitur pengelolaan arsip elektronik secara internal dan perancangan UI/UX dilakukan hingga tahap pengembangan *mockup high-fidelity* yang menghasilkan *prototype*, tanpa implementasi fungsional sistem secara penuh.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Menambah wawasan sekaligus menghasilkan analisis dan perancangan UI/UX untuk Sistem Informasi Pengelolaan Arsip Elektronik dengan menggunakan metode *Design Thinking*.
- b. Sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dengan penerapan metode *Design Thinking* pada analisis dan perancangan UI/UX.
- c. Memudahkan pengelolaan dan akses arsip di Balai Provinsi Jambi dengan menciptakan sistem yang menerapkan aspek *Usability*.