BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Evaluasi dalam bahasa Inggris yaitu "*evaluation*" diartikan jika evaluasi merupakan proses untuk menilai suatu kualitas, kepentingan, atau kuantitas. Evaluasi adalah proses dalam merumuskan, meraih, dan memaparkan informasi dengan tujuan untuk menilai beragam alternatif keputusan (Zamroni, 2000, hlm. 34 dalam Nurmaini, 2016, hlm. 4). Kesimpulannya evaluasi adalah kegiatan untuk menggali informasi mengenai cara sebuah sistem atau produk bekerja sehingga hasil akhirnya akan digunakan dalam proses pengambilan keputusan bagi para pemangku kepentingan. Penelitian ini ditujukan untuk kegiatan evaluasi aplikasi Srikandi milik dari Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia, menggunakan UEQ, aplikasi Srikandi merupakan sistem yang diciptakan berdasarkan rencana pemerintah dalam mewujudkan konsep *good governance* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE merupakan tata kelola modern yang direncanakan pemerintah melalui Perpres RI No. 95 Tahun 2018 yang kemudian menjadi cikal bakal kehadiran Srikandi atau Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi. Selain dari peraturan presiden, aplikasi Srikandi juga dibentuk atas dasar peraturan yang dikeluarkan oleh Kemenpan-RB Nomor 679 Tahun 2020 mengenai Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis, serta peraturan ANRI Nomor 4 Tahun 2021 mengenai Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi.

Aplikasi Srikandi diluncurkan pada tanggal 27 Oktober 2020 didukung oleh segenap instansi pemerintah seperti Lembaga Arsip Nasional Republik Indonesia yang berkontribusi dalam menciptakan alur bisnis dan pengelolaan arsip, kemudian kerjasama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) yang bertanggung jawab dalam koordinasi serta pembuat aturan, kerjasama berikutnya oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemkominfo) yang berwenang dalam penciptaan aplikasi serta *developer* penyedia sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi, kemudian kerjasama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) yang bertanggung jawab dalam penyediaan enkripsi aplikasi dan sertifikasi elektronik. Melalui kerjasama tersebut maka upaya pemerintah dalamimplementasi tata kelola modern dengan mengadopsi teknologi diwujudkan dengan lahirnya aplikasi yang dinamakan Srikandi (Wibowo dan Berthanila, 2025).

Aplikasi Srikandi hadir sebagai sistem pendukung kegiatan administratif pemerintah yang diharapkan dapat menciptakan kemudahan dalam kegiatan pengelolaan persuratan, arsip dan hal administratif lainnya serta dapat terciptanya akuntabilitas, kualitas, dan transparansi dalam mengelola dokumen kearsipan sehingga dapat menjadi memori kolektif negara berbasis elektronik (Aini, 2023, hlm. 85). Namun dalam praktiknya memiliki tantangan tersendiri menurut Azzahra, Alamsah Deliarnoor dan Kasman, (2025, hlm. 1034) menjelaskan tahap ketika mengelola arsip tentu memiliki tantangan dalam sektor kegiatan administrasi publik, utamanya karena volume dan kerumitan dokumen untuk dapat dilakukan penyelarasan dan membutuhkan penyelesaian yang cepat. Kehadiran Srikandi diharapkan mampu menunjang kegiatan pengelolaan informasi berbasis elektronik yang bertujuan agar segala informasi direkam dengan baik serta kegiatan integrasi dan sinkronisasi antar pemerintah dapat terjalin dengan efektif dan efisien serta didukung dengan teknologi modern aplikasi Srikandi menawarkan efisiensi dan efektivitas yang membantu pengguna dalam penciptaan dan temu kembali serta kemudahan dalam penyelesaian pekerjaan (Putra dan Merliana dalam Aini, 2023).

Pinandito (2025) memaparkan dalam laporannya bahwa Srikandi pada tahun 2025 telah menyentuh total 701.581 pengguna aktif yang tersebar di seluruh Indonesia, pada instansi pemerintahan implementasi Srikandi pada tahun 2025 telah digunakan oleh 708 dari 822 instansi di Indonesia yang di akumulasikan melalui tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah pengguna Srikandi pada Instansi

No	Instansi	Jumlah
1	Kementerian	48
2	Lembaga Negara	7
3	Lembaga Pemerintah non Kementerian	33
4	Pemerintah Provinsi	38
5	Pemerintah Kota	93
6	Pemerintah Kabupaten	413
7	Lembaga non Struktural	74
8	Lembaga Penyiaran Publik	2

Sumber : ANRI

Total naskah terakumulasi sampai dengan 12 Mei 2025 berjumlah 113.545.292 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2 Naskah terakumulasi

Naskah Masuk	40.915.284
Naskah Keluar	37.595.283
Disposisi	35.034.725
Total Akumulasi Naskah s/d 12 Mei 2025	113.545.292

Sumber : ANRI

Melalui penciptaan aplikasi Srikandi yang berperan dalam pokok tugas vital oleh karena itu pencipta aplikasi harus memperhatikan aspek yang memenuhi pengalaman dan kepuasan terhadap aplikasi oleh pengguna, indikator tersebut dapat diukur melalui penelitian evaluasi tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) dengan UEQ serta bertujuan untuk mengetahui bagian mana saja yang membutuhkan aspek penyempurnaan di masa mendatang.

Narasi yang dikutip pada laman berita https://www.pom.go.id/berita/bpom-raih-peringkat-ii-penyelenggaraan-kearsipan-terbaik-di-tingkat-lpnk pada artikel berita tersebut memuat pencapaian Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) yang meraih peringkat II sebagai Lembaga Pemerintah Non-Kementerian (LPNK) dengan predikat unggul sebagai penyelenggara kearsipan tahun 2023. Bukti kuat jika implementasi sistem pengelola arsip yang terstruktur dengan baik dan dengan format digital dapat membantu

dalam peningkatan terhadap akuntabilitas dan efisiensi kegiatan pengelolaan dokumen. Pencapaian yang diperoleh dari lembaga Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) kepada Badan Pengawas Obat dan Makanan menjadi bukti konkret bahwa standarisasi yang sejalan dengan konsep pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 yang berbicara mengenai kearsipan, dan dalam ranah lembaga publik yang di dalamnya terdapat indeks pengelolaan volume dokumen yang tinggi seperti pada Badan POM dijawab dengan implementasi Srikandi yang kemudian menjadi pengaruh positif untuk mendorong keberhasilan dalam aspek kolaborasi antar unit kerja dan inovasi teknologi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wiwesa, 2021) dengan judul *User Interface* dan *User Experince* untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan, membahas pentingnya sebuah aplikasi yang dibangun dengan mengutamakan fungsi dan pengalaman penggunanya, pengalaman pengguna dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas. Jika sebuah sistem atau produk dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik, maka besar kemungkinan pengguna tersebut akan merekomendasikan sistem atau produk kepada orang yang lain. Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh (Andi Syamsiah dan Nurjannah, 2019) dengan judul Evaluasi User Experience Sistem Informasi Rekapitulasi Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), penelitian tersebut mengevaluasi Sistem Informasi Rekapitulasi (Sirekap) dengan menggunakan UEQ sebagai metode evaluasinya, hasil penelitian mengungkap bahwa aplikasi Sirekap masih memerlukan peningkatan pada aspek pengalaman pengguna, hal ini dikarenakan hasil evaluasi yang berada di bawah 0,8 memiliki arti bahwa evaluasinya negatif. Poin yang menjadi perhatian dalam penelitian tersebut terletak pada aspek daya tarik, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi sehingga dari evaluasi yang telah dilakukan dapat dijadikan dasar acuan bagi pengembang untuk meningkatkan dan berinovasi terhadap produk yang dibuatnya semata dengan tujuan untuk meraih lebih banyak pengalaman pengguna yang lebih positif di masa depan.

Penyusunan penelitian didasarkan pada evaluasi penggalaman pengguna atau *user experince* yang proses evaluasinya dikemas menggunakan *User Experince Questionnaire* (UEQ) sebagai metode pengukuran, dalam buku pedoman (ISO 9241-11, 2018, 3.2.3) dijelaskan bahwa *user experience* atau pengalaman pengguna merupakan pandangan dan juga reaksi seseorang terhadap penggunaan atau antisipasi penggunaan suatu sistem, atau produk serta layanan yang kemudian di dalamnya juga turut mencakup emosi pengguna, keyakinan pengguna, pilihan pengguna, persepsi pengguna, kenyamanan pengguna,

perilaku pengguna dan juga keberhasilan pengguna yang terjadi sebelum, atau saat berlangsung, maupun setelah penggunaan. Beberapa faktor yang juga turut mempengaruhi pengalaman pengguna termasuk citra merek, tampilan, fungsionalitas, performa sistem, perilaku interaktif dan kebolehan sistem, produk, atau servis dalam penyelesaian masalah.

Konteks evaluasi yang berfokus terhadap penilaian pengalaman pengguna tidak hanya relevan dalam keilmuan kontemporer, namun dapat sejalan dengan nilai-nilai dalam ajaran Islam. Pada QS. Al-Hujurat ayat 6, Allah ﷻ melalui Al-Quran menginstruksikan kepada hamba-hamba-Nya untuk bersikap *tabayyun* atau memverfikasi ulang segala bentuk informasi yang diterima, hal ini bertujuan untuk menghindari kekeliruan dalam menentukan keputusan (Aqli 2021, hlm. 168). Konsep ini sama dengan penelitian skripsi yang disusun berdasarkan proses evaluasi menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang bertujuan untuk meraih data valid dan objektif yang ditinjau berdasarkan persepsi pengguna terhadap aplikasi Srikandi. Kemudian pada QS. As-Saba ayat 15, Allah ﷻ memberi gambaran suatu negeri yang baik, yaitu negeri dengan keadaan yang damai, rezeki melimpah dan tentram, hal ini menjadikan sebuah simbol adanya keseimbangan yang ideal. Oleh sebab itu, upaya menilai pengalaman pengguna menggunakan UEQ adalah sebuah cerminan dalam memastikan jika sistem yang dibentuk apakah dapat menyediakan layanan yang dibutuhkan dan membawa manfaat bagi penggunanya atau tidak.

1.2 Perumusan Masalah

Melalui latar belakang penelitian yang sudah ada, maka untuk rumusan masalah akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna melalui evaluasi pada aplikasi Srikandi dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang ditinjau menurut (*Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation,* dan *Novelty*)?
2. Bagaimana tinjauan Islam terhadap evaluasi pengalaman pengguna menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah pada poin satu dan dua yang tertulis di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Srikandi menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) ditinjau menurut (*Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation,* dan *Novelty*).
2. Untuk menilai hasil evaluasi pengalaman pengguna aplikasi Srikandi menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) menurut tinjauan Islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk tidak hanya dijadikan sebuah karya penelitian saja, peneliti berharap melalui tersusunnya penelitian ini dapat dijadikan manfaat baik ke pembaca maupun ke peneliti sendiri.

A. Manfaat Praktis

Diperolehnya hasil evaluasi pengalaman pengguna aplikasi Srikandi yang kemudian dapat dijadikan acuan dalam menyusun rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan mutu dari antarmuka, pengalaman penggunan serta alur kerja pada aplikasi.

B. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan terkait studi pada aplikasi Srikandi yang ditinjau melalui konsep dan praktik evaluasi pengalaman pengguna berfokus dengan pendekatan kuantitatif berbasis instrumen evaluasi *User Experience Questionnaire.*

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian difungsikan agar penelitian karya skripsi dapat lebih terfokus, oleh karena itu peneliti membatasi:

1. Penggunaan aplikasi Srikandi oleh Badan POM Pusat dengan metode evaluasi menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang diukur dari segi (*Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation,* dan *Novelty*).
2. Responden yang diikutsertakan terbatas hanya kepada staff di Badan POM Pusat.
3. Proses pengolahan data hasil pengumpulan kuesioner menggunakan UEQ *Data Analysis Tools*.