



## Analisis Kualitas Pelayanan Alih Media Digital Pada Dinas Arsip Dan Perpustakaan Menggunakan Metode IPA

**Audie Ehren**  
STMIK Widuri

**Nur Nawaningtyas Pusparini**  
STMIK Widuri

Jl. Palmerah Barat No.353, RT.3/RW.5, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11480

Korespondensi penulis: [ehreinaudie@gmail.com](mailto:ehreinaudie@gmail.com)

**Abstract:** *Service quality is one of the important things for the Bogor district regional archives and library service, especially in the field of digital media transfer. Digital media transfer has an important role in saving files or archives. This research was created to measure the quality of digital media transfer services. Data collection in this research used a questionnaire distributed to residents who had used digital media transfer services. The questionnaire was distributed for 1 month and the author received 112 respondents. The questionnaire results were then processed using the IPA (importance performance analysis) method. From the results of the analysis of digital media transfer services, the conformity level is 82.11%, which means the quality of the services provided is quite good. Then, the results of the analysis of the IPA quadrants show that there are several things that need to be improved or maintained, which are focused on the first and second quadrants.*

**Keywords:** *Service quality, IPA, digital media transfer*

**Abstrak:** Kualitas pelayan merupakan salah satu hal yang penting bagi dinas arsip dan perpustakaan daerah kabupaten Bogor khususnya pada bidang alih media digital. Alih media digital memiliki peran penting dalam penyelamatan berkas atau arsip. Penelitian ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan alih media digital. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang diedarkan kepada warga yang pernah menggunakan layanan alih media digital. Kuesioner disebarakan selama 1 bulan dan penulis mendapatkan sebanyak 112 responden. Hasil kuesioner kemudian diolah menggunakan metode IPA (importance performance analysis). Dari hasil analisis pelayanan alih media digital memiliki tingkat kesesuaian 82.11% yang berarti kualitas layanan yang diberikan cukup baik. Kemudian hasil analisis dari kuadran IPA ada beberapa yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan yang difokuskan pada kuadran pertama dan kuadran kedua.

**Kata kunci:** Kualitas layanan, Alih Media Digital, IPA

### LATAR BELAKANG

Teknologi saat ini digunakan sebagai penunjang suatu kegiatan. Di Indonesia sendiri saat ini teknologi sudah digunakan sebagai penunjang kegiatan namun masih belum maksimal (Afis, 2018). Problematika terkait kearsipan di Indonesia menjadi masalah sampai saat ini dan masih tertinggal jauh dari negara maju seperti Amerika, Eropa dan bangsa maju lainnya Laksono (2018) Baik itu wawasan masyarakat maupun sistemnya. Sebab digitalisasi telah diidentifikasi sebagai salah satu tren utama yang mengubah masyarakat dan bisnis karena menyebabkan perubahan bagi perusahaan yang disebabkan oleh adopsi teknologi digital yang dapat mempermudah dalam organisasi atau lingkungan operasi (Parviainen et al., 2017). Selain itu, pada zaman sekarang ini masyarakat menuntut pelayanan publik yang lebih efisien (Nabylla & Sigitta, 2019). Sebab dengan jumlah 5,5 juta penduduk, tentunya berkas pendaftaran

tergolong kedalam berkas vital, sehingga prosesnya harus dilakukan secara sistematis (Adawiyah & Rahmah, 2018).

Alih Media Digital adalah proses digitasi yakni proses alih media dari bentuk cetak seperti foto, koran, majalah, buku atau gambar menjadi bentuk digital yang dapat direkam dan diakses melalui media digital seperti komputer, laptop, dan sebagainya. Alih media merupakan bagian dari pelestarian informasi yang terkandung dalam bahan perpustakaan (Fatmawati, 2022). Alih media digital merupakan salah satu kegiatan melestarikan khasanah kebudayaan bangsa dengan cara mentransformasi dari bentuk asli kedalam bentuk digital (Wahyu Dona Pasa Sulendra, 2014). Berbeda dengan arsip analog, data yang diarsipkan dan lokasi penyimpanan bersifat elektronik (Wahyu Dona Pasa Sulendra, 2014). Tujuan dari digitalisasi ini yaitu guna back up data untuk pencarian data melalui media digital seperti komputer sehingga tidak perlu mencari dokumen dalam bentuk fisik yang relatif sulit, hal ini juga sebagai bentuk antisipasi jika terjadi kehilangan atau kerusakan fisik pada dokumen asli (Narendra, 2016).

Berdasarkan problematika dan fakta yang diuraikan diatas, penulis mengangkat kasus ini sebagai penelitian dengan menggunakan metode Service Quality dan IPA. Service Quality adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan jasa yang diterima (YuvinaTileng et al., 2013). Dengan kata lain, jika jasa yang diterima atau dirasakan konsisten dengan yang diharapkan oleh pengguna, maka kualitas sistem dan layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika sistem atau layanan yang diterima melebihi harapan pengguna, maka persepsi terhadap kualitas layanan dipersepsikan sangat baik dan memuaskan. Namun sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas sistem dan pelayanan dipersepsikan buruk. Oleh sebab itu menurut (Tzeng & Chang, 2011), Service Quality menjadi prasyarat untuk keunggulan bisnis dan strategi. Yang mana dalam studi kasus penulis pada Sistem Pendaftaran Alih Media Digital sendiri kualitas pelayanan merupakan hal kognitif dari sistem. kualitas layanan umumnya dikonseptualisasikan sebagai penilaian keseluruhan keunggulan layanan organisasi, termasuk kualitas fungsional (proses produksi layanan) dan kualitas teknis (proses penyampaian layanan) (Helena, 2023). Konsep Service Quality diturunkan dari konsep pelayanan yang akan memberikan pengaruh kepada kepuasan masyarakat dalam melakukan proses Alih Media Digital.

Sementara penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) sendiri yakni untuk menganalisis hasil dari kualitas sistem dan pelayanan dengan Cartesius Diagram yang terdiri dari empat kuadran (YuvinaTileng et al., 2013). Selain itu menurut Tzeng & Chang (2011), metode IPA merupakan alat evaluasi kinerja yang mengukur tingkat faktor pelayanan antara kepentingan dan kepuasan dalam inovasi sistem. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian

penulis yang menunjukkan bahwa metode IPA mengukur kepentingan warga dan kinerja staf Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bogor beserta sistem yang diterapkannya, juga mengembangkan spesifik hubungan sistem berdasarkan atribut teknologi prioritas dan meningkatkan kualitas layanan untuk mendapatkan perbaikan sistem yang efektif guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, metode ini merupakan metode yang tepat untuk diterapkan pada penelitian yang dilakukan penulis karena metode IPA yang disebutkan di atas menawarkan dasar teoritis pragmatis untuk evaluasi penting.

Dari permasalahan yang ada penulis melakukan pembatasan masalah yaitu Penelitian ini hanya mencakup masyarakat wilayah Kabupaten Bogor, Penelitian ini hanya berfokus untuk meneliti pelayanan Alih Media Digital pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bogor, Penelitian ini hanya mengambil dan mempertimbangkan data yang ada dalam 5 tahun terakhir guna menghindari data dan informasi yang sudah usang.

Secara keseluruhan, penelitian ini penulis lakukan dengan harapan agar wawasan dan kepedulian masyarakat terhadap kearsipan dan teknologi dapat meningkat. Tentunya studi kasus ini juga menjadi pembelajaran baru bagi penulis. Teknologi seharusnya digunakan untuk memperbaiki kualitas sistem yang berjalan baik itu dalam pemerintahan maupun non-pemerintahan.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Alih Media Arsip**

Menurut PERKA ANRI nomor 9 tahun 2018, Alih media arsip merupakan proses pengalih bentukan arsip dari suatu bentuk kedalam bentuk lainnya yang lebih mudah guna mempermudah akses serta membuatnya menjadi lebih sistematis dalam rangka pemeliharaan Arsip Dinamis. Yang mana, Alih Media Arsip dilakukan dengan sarana dan prasarana yang didukung oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

### **Service Quality**

Menurut (Putro et al., 2017) Service Quality didefinisikan sebagai cara untuk menemukan semua keinginan dari user dan melanjutkan kegiatan peningkatan. Metode ini mengukur bagaimana organisasi memberikan layanannya dan dibandingkan dengan harapan pelanggannya. Pelanggan membeli layanan sebagai respons terhadap kebutuhan spesifik.

### ***Importance Performance Analysis (IPA)***

Metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang menggabungkan ukuran persepsi dan kepentingan pelanggan atau user terhadap kinerja staf dengan kinerja atau sistem yang sedang berjalan (Ormanovic & Ciric, 2017). "Importance" mengacu pada penilaian pentingnya sistem atau pelayanan tersebut oleh user. Sementara

“Performance” mewakili persepsi user terkait kualitas layanan yang diterapkan oleh perusahaan atau instansi (Ormanovic & Ciric, 2017). Terdapat dua tahap pada pengolahan data dalam metode Importance Performance Analysis yakni Analisis Tingkat Kesesuaian dan Analisis Kuadran. Analisis kuadran bertujuan guna mengidentifikasi prioritas indikator pelayanan untuk memperbaiki sistem yang diterapkan dengan menggunakan Diagram Kartesius.



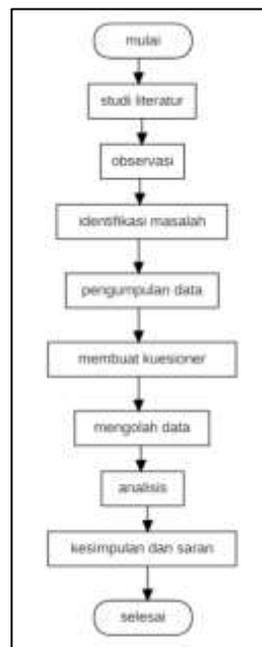
Gambar 1. Diagram Kartesius Sumber :  
(Kulkarni 2019)

## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Tahap pertama dimulai dari studi literatur yaitu dengan membaca beberapa referensi jurnal terdahulu untuk mendapatkan topik yang dibahas di penelitian ini. Selanjutnya penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada. Setelah menemukan permasalahannya, kemudian penulis melanjutkan ke tahap berikutnya yaitu tahap pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan penyebaran angket. Setelah data terkumpul penulis mengolah data tersebut dengan menggunakan metode IPA (importance performance analysis). Setelah data diolah maka akan menghasilkan data yang akan dipakai untuk tahap terakhir yaitu kesimpulan dan saran.

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami tahapan pada penelitian ini, penulis membuatnya kedalam sebuah flowchart diagram.



Gambar 1. *Flowchart* rancangan penelitian

### Sumber data

Pada penelitian ini penulis menggunakan data primer atau data yang didapat secara langsung oleh penulis dari lokasi penelitian dilakukan menggunakan teknik berupa observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner.

### Populasi dan sampel

Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah warga-warga yang pernah melakukan kegiatan alih media digital sebanyak 900 orang. Penulis menggunakan metode slovin untuk menghitung sampel yang akan dipakai pada penelitian ini menjadi 150. Akan tetapi dalam waktu yang telah ditentukan penulis, responden yang didapat hanya 112.

### Teknik pengumpulan data

#### 1) Observasi

Observasi yang penulis lakukan adalah pengumpulan data secara terstruktur dimana pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan variabel tertentu dan menurut jadwal yang telah ditentukan. Metode observasi merupakan salah satu varian pilihan metode pengumpulan data yang memiliki karakter kuat secara metodologis (Hasanah, 2017). Metode pengumpulan data ini juga dilakukan secara terbuka yang mana dalam pengamatan terbuka subjek penelitian sadar bahwa mereka sedang diamati. Dalam tahap ini, persetujuan yang diinformasikan sepenuhnya dari objek penelitian adalah salah satu pertimbangan etis dasar yang dipatuhi penulis.

#### 2) Wawancara

Wawancara berisi daftar pertanyaan dan jawaban yang telah disiapkan sebelumnya. Wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data yang paling biasa digunakan pada penelitian

(Mita, 2015). Hal ini dilakukan untuk meminimalisir efek pewawancara atau kemungkinan perubahan dalam cara narasumber menanggapi berdasarkan bagaimana atau kapan pertanyaan dan opsi jawaban disajikan oleh pewawancara. Wawancara ini dilakukan dengan cara direkam dengan pertanyaan yang cenderung tertutup.

### 3) Angket

Dalam pengumpulan data penulis juga melakukan survei menggunakan angket untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat pengaruh kualitas pelayanan Alih Media Digital pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bogor. Skala Likert lima poin digunakan sebagai sistem penilaian, lima skala tersebut adalah: sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, yang dicatat sebagai 5 poin, 4 poin, 3 poin, 2 poin dan 1 poin. Dengan menggunakan pendekatan pengambilan suara dari responden yakni semua warga Kabupaten Bogor yang pernah datang dan mendaftar Program Alih Media Digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari kuesioner yang telah disebar oleh penulis secara online, berikut adalah data yang telah dihitung oleh penulis berdasarkan cara penghitungan yang ada. Berikut merupakan tabel dari hasil perhitungan jawaban kuesioner.

$$\bar{x}_i = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \quad \bar{y}_i = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}_i$  atau  $\bar{y}_i$  = Nilai rata-rata

$\frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$  atau  $\frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$  = Total nilai yang diberikan responden

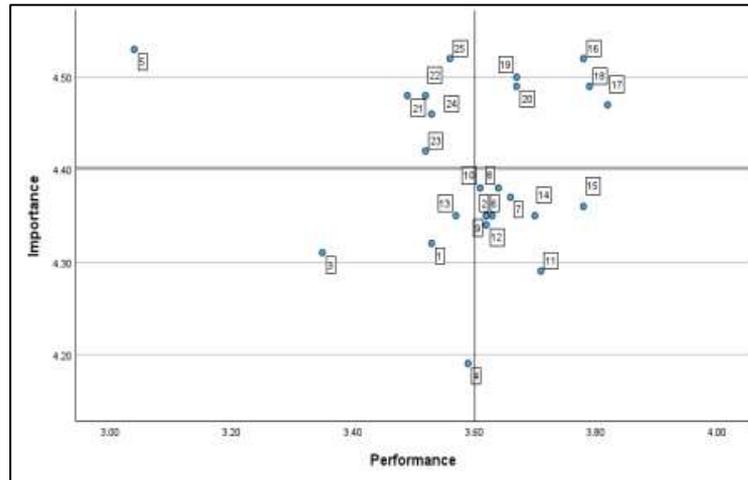
$n$  = Jumlah responden

Tabel 1. Hasil Pengolahan Data

No	Atribut	Tingkat kinerja	Tingkat harapan
<b>TANGIBLE</b>			
1	A1	3.53	4.32
2	A2	3.63	4.35
3	A3	3.35	4.31
4	A4	3.59	4.19
5	A5	3.04	4.53
<b>RELIABILITY</b>			
6	B1	3.62	4.35
7	B2	3.66	4.37
8	B3	3.64	4.38
9	B4	3.62	4.35
10	B5	3.61	4.38
<b>RESPONSIVENESS</b>			
11	C1	3.71	4.29
12	C2	3.62	4.34
13	C3	3.57	4.35
14	C4	3.70	4.35
15	C5	3.78	4.36
<b>ASSURANCE</b>			
16	D1	3.78	4.52
17	D2	3.82	4.47

No	Atribut	Tingkat kinerja	Tingkat harapan
18	D3	3.79	4.49
19	D4	3.67	4.50
20	D5	3.67	4.49
<b>EMPATHY</b>			
21	E1	3.49	4.48
22	E2	3.52	4.48
23	E3	3.52	4.42
24	E4	3.53	4.46
25	E5	3.56	4.52

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan harapan. Semua hasil perhitungan rata-rata yang sudah dilakukan dapat dimasukkan kedalam diagram kartesius, dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2. Diagram Cartesius Hasil

Dari gambar diatas , maka dapat diuraikan sebagai berikut :

Kuadran I (Prioritas Utama) adalah wilayah yang berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh masyarakat, akan tetapi kinerja yang dilakukan belum sesuai harapan masyarakat (Tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang tergolong ke dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Yang termasuk kuadran I adalah atribut A5, E1, E2, E3, E4, E5.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) adalah wilayah yang berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh masyarakat dan kinerja yang diberikan juga sudah sesuai dengan harapan dari masyarakat. Kuadran ini harus dipertahankan karena pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. yang termasuk kuadran II adalah atribut D1, D2, D3, D4, D5

Kuadran III (Prioritas Rendah) adalah wilayah yang berisi faktor-faktor yang tidak dianggap terlalu penting oleh masyarakat, dan kenyataanya pelayanan yang diberikan juga masih kurang baik. Peningkatan pada variable-variabel ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan masyarakat. Yang termasuk kuadran III adalah atribut A1, A3, A4, C3.

Kuadran IV (Berlebihan) adalah wilayah yang berisi faktor-faktor yang tidak dianggap terlalu penting oleh masyarakat, akan tetapi pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Variabel-variabel yang ada pada kuadran ini bisa dikurangi agar dapat meningkatkan variabel yang lebih dibutuhkan. Yang termasuk kuadran IV adalah atribut A2, B1, B2, B3, B4, B5, C1, C2, C4, C5.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian pada sistem pendaftaran Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bogor serta didukung oleh teori-teori dari karya ilmiah yang diamati, kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah transparansi informasi yang diberikan kepada masyarakat terkait pendaftaran Alih Media Digital berdasarkan metode IPA (Importance Performance Analysis) sudah cukup transparan dimana tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan pada elemen Reliability yang diteliti mencapai 83.15%. Sehingga informasi yang didapat sudah cukup sesuai. Evaluasi sistem pendaftaran Alih Media Digital yang diterapkan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bogor berdasarkan metode IPA menghasilkan kesimpulan yang sudah cukup baik dimana tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan mencapai 82.11%.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Adawiyah, R., & Rahmah, E. (2018). Penerapan Aplikasi Arsip Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dalam Melakukan Alih Media Arsip Nagari di Kantor Wali Nagari Pitalah Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 7(1), 132–142. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/100969>
- Afis, P. (2018). Perancangan Media Pembelajaran Cross-Platform Instalasi Software Pada Paket Keahlian Teknik Komputer Dan Jaringan. *Jurnal Pendidikan Informatika Dan Sains*, 7(1), 1–10.
- Fatmawati, E. (2022). ALIH MEDIA DIGITAL DALAM KEGIATAN Undang-Undang. *Al-Ma'arif: Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 92–106. <https://rjfahuinib.org/index.php/almaarif/article/view/822%0Ahttps://rjfahuinib.org/index.php/almaarif/article/download/822/487>
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Helena, I. (2023). Portuguese luxury market.
- Laksono, R. (2018). Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Proses Alih Media Arsip Statis. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 1(1), 47. <https://doi.org/10.22146/diplomatika.28271>

- Mita, R. (2015). Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya*, 11(2), 71–79.
- Nabyla, F., & Sigitta, R. C. (2019). Desain Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Smartphone Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Rumah Sakit. *JOINS (Journal of Information System)*, 4(2), 168–177. <https://doi.org/10.33633/joins.v4i2.3078>
- Narendra, A. P. (2016). Media Transformation Model by Digitization: Case Study of Cartography Material At Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Record and Library Journal*, 2(2), 212. <https://doi.org/10.20473/rlj.v2i2.3072>
- Ormanovic, S., & Ciric, A. (2017). IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS : DIFFERENT APPROACHES. January 2018.
- Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J., & Teppola, S. (2017). Tackling the digitalization challenge: How to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(1), 63–77. <https://doi.org/10.12821/ijispm050104>
- Putro, S. S., Rahmanita, E., & Isnaniyah, R. S. (2017). IMPLEMENTATION OF SERVQUAL AND SAW METHOD FOR PATIENT SATISFACTION ANALYSIS BASED ON THE QUALITY OF POLY OUTPATIENT INSTALATION. 6, 1–9.
- Tzeng, G.-H., & Chang, H.-F. (2011). *Journal of Technology Management & Innovation* 1 National Visiting Professor, Institute of Management of Technology. *J. Technol. Manag. Innov*, 6(3). <http://www.jotmi.org>
- Wahyu Dona Pasa Sulendra, S. I. (2014). ALIH MEDIA DIGITAL BAHAN PUSTAKA. ALIH MEDIA DIGITAL BAHAN PUSTAKA, 1–5.
- YuvinaTileng, M., Herry Utomo, W., & Latuperissa, R. (2013). Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City. *International Journal of Computer Applications*, 70(19), 23–30. <https://doi.org/10.5120/12175-8152>