

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan arsip yang efektif dan efisien merupakan salah satu kebutuhan penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Seiring perkembangan teknologi informasi, banyak instansi pemerintah beralih dari sistem pengelolaan arsip manual ke sistem berbasis elektronik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi pengelolaan data. Salah satu inovasi yang diadopsi oleh Pemerintah Kabupaten Pesawaran adalah penerapan website Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik. Website ini bertujuan untuk membantu pengelolaan arsip yang lebih terstruktur, terintegrasi, dan mudah diakses oleh pengguna di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran.

Pengarsipan menggunakan website Srikandi memiliki berbagai keunggulan dibandingkan sistem manual. Pada sistem manual, untuk dapat mengakses dokumen membutuhkan waktu lama karena harus mencari secara fisik di lokasi penyimpanan. Pada website Srikandi dokumen dapat diakses secara cepat melalui pencarian digital, kapan saja dan di mana saja. Pengarsipan secara manual memerlukan ruang fisik yang besar sehingga memerlukan biaya untuk perawatan dokumen sedangkan website Srikandi dirancang untuk mengarsipkan dokumen secara digital, mengurangi kebutuhan ruang fisik dan biaya operasional seperti pencetakan dan penyimpanan. Aspek keamanan juga menjadi keunggulan dari website Srikandi, jika pada sistem manual rentan terhadap kerusakan akibat kebakaran, banjir, atau pencurian maka website Srikandi mengadopsi sistem

keamanan siber, enkripsi, dan pengelolaan akses pengguna sehingga arsip dan dokumen tersimpan dengan aman.

Website Srikandi dirancang untuk memfasilitasi pengelolaan arsip secara elektronik, termasuk kemampuan mengirim surat antar instansi secara cepat dan efisien. Fitur ini memungkinkan instansi pemerintah untuk berbagi dokumen atau surat penting melalui platform digital, menggantikan metode pengiriman konvensional yang memakan waktu, seperti pengiriman melalui pos atau kurir. Surat atau dokumen dapat dikirim secara langsung melalui jaringan internet, sehingga penerima dapat menerimanya dalam hitungan detik. Surat yang dikirim akan secara otomatis tercatat dalam sistem arsip masing-masing instansi, memastikan dokumen tetap tersimpan dengan baik dan mudah ditelusuri. Waktu yang dibutuhkan untuk menyampaikan surat berkurang drastis, sehingga pengambilan keputusan antar instansi dapat dilakukan lebih cepat. Hal ini sekaligus, mengurangi kebutuhan akan biaya pengiriman fisik, seperti transportasi, kertas, dan tinta. Website Srikandi dapat mempermudah koordinasi antar unit kerja atau lembaga, serta mendukung terciptanya sinergi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan. Selain mempercepat proses administrasi, situs ini juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya website ini, pemerintah dapat lebih fokus pada tugas-tugas strategis tanpa terbebani oleh birokrasi administratif yang lambat. Hal ini sejalan dengan visi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan berbasis teknologi.

Kabupaten Pesawaran menjadi salah satu Kabupaten yang sudah mulai menerapkan penggunaan website Srikandi dalam proses pengarsipan dokumen, Mulai tahun 2023 terdapat 5 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menjadi pilot project dalam pengaplikasian website Srikandi. Hal ini diperkuat dengan keluarnya Instruksi Bupati Pesawaran nomor 045/4252/IV.16/2023 tanggal 18 September 2023 tentang Penerapan Aplikasi Srikandi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Menindaklanjuti instruksi tersebut, pada bulan November 2023 dilaksanakan sosialisasi website Srikandi kepada 20 OPD sekaligus juga implementasi penggunaannya. Sehingga secara total dari 56 OPD yang ada di Kabupaten Pesawaran, terdapat 25 OPD atau 44,64% OPD di Kabupaten Pesawaran yang sudah diperkenalkan untuk mengimplementasikan penggunaan website Srikandi.



Gambar 1.1 Statistik Pemanfaatan Website Srikandi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran

Data statistik diatas menunjukan sejak tahun 2024 hingga saat ini, total jumlah surat yang diarsipkan dalam aplikasi Srikandi sebanyak 1.225 surat

dengan rincian 690 surat keluar dan 535 surat masuk, jumlah ini masih lebih kecil dibandingkan dengan jumlah surat masuk yang diarsipkan secara manual. Pada tahun 2024 hingga 2025, jumlah surat keluar secara manual mencapai 1672 jumlah ini masih lebih besar dibandingkan dengan jumlah surat keluar pada aplikasi Srikandi. Berdasarkan data statistik, terdapat 804 akun pengguna, namun jumlah akun pengguna aktif hanya mencapai 249 atau 30,94% dari total jabatan yang ada, 555 akun dinyatakan tidak aktif karena user atau pengguna tidak pernah membuka website tersebut selama 3 bulan sehingga status pengguna akan otomatis menjadi tidak aktif.

Data statistik penggunaan aplikasi Srikandi dari tahun 2024 hingga 2025 menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara pemanfaatan sistem digital dengan praktik manual dalam pengarsipan surat. Meskipun telah tersedia sistem aplikasi Srikandi, jumlah surat keluar digital hanya 690, sedangkan surat keluar manual mencapai 1.672. Hal ini mencerminkan rendahnya tingkat adopsi dan keaktifan penggunaan aplikasi, yang diperkuat oleh data bahwa hanya 248 dari 804 akun jabatan (30,80%) yang aktif menggunakan aplikasi, sementara sisanya (69,20%) tidak aktif selama lebih dari tiga bulan. Fenomena ini mengindikasikan adanya potensi masalah *usability* (kemudahan penggunaan) dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, baik dari aspek teknis maupun pengalaman pengguna. Oleh karena itu, analisis *System Usability Scale* (SUS) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) menjadi penting dan mendesak untuk dilakukan.

Sebelum penggunaan aplikasi nasional, Pemerintah Kabupaten Pesawaran telah mengembangkan aplikasi internal bernama Sistem Tata Administrasi

Persuratan (SITAMPAN) yang digunakan untuk mendukung kegiatan surat-menyurat secara elektronik. Aplikasi ini berfungsi sebagai langkah awal dalam digitalisasi administrasi, namun seiring dengan kebijakan nasional mengenai penyelenggaraan kearsipan berbasis elektronik, pemerintah daerah diwajibkan mengadopsi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) sebagai platform resmi. Srikandi diharapkan mampu meningkatkan efektivitas administrasi pemerintahan, mempercepat alur informasi, serta memastikan akuntabilitas dalam tata kelola kearsipan.

Peralihan dari penggunaan SITAMPAN ke Srikandi juga menimbulkan tantangan adaptasi di kalangan pegawai, yang sebelumnya telah terbiasa dengan sistem lokal tersebut. Selain itu, tingkat adopsi penggunaan aplikasi di beberapa satuan kerja masih bervariasi, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan implementasi dengan kondisi aktual di lapangan. . Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi yang sistematis terhadap kegunaan (*usability*) dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Srikandi.

Metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan (*usability*) sebuah website adalah *System Usability Scale* (SUS). SUS berfungsi untuk menilai persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan website. Skor yang dihasilkan dari SUS memberikan gambaran tentang sejauh mana website membantu atau justru menghambat pengalaman pengguna. Metode ini telah terbukti efektif dalam mengevaluasi kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap berbagai platform (Huda et al. 2023). Beberapa penelitian terdahulu mengenai penggunaan SUS dalam mengevaluasi website diantaranya penelitian Dyayu et.al

pada tahun 2022 berhasil menemukan beberapa permasalahan *usability* pada aplikasi Peduli Lindungi diantaranya, *onboarding screen* yang terjadi berulang sangat tidak efektif, partisipan kesulitan dalam mencari menu status vaksinasi, dan partisipan merasa bingung saat akan mengunduh sertifikat vaksin (Lupita Dyayu, Beny, and Yani 2023).

Dari aspek penggunaan, aplikasi Srikandi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa masalah faktual yang menonjol meliputi keterbatasan akses dan pengoperasian oleh pegawai, rendahnya tingkat pelatihan dan adaptasi teknologi, serta pemahaman yang bervariasi terhadap fitur aplikasi. Efisiensi sistem terganggu oleh proses unggah-unduh yang lambat dan alur disposisi surat yang tidak lancar karena beban server atau kendala jaringan. Antarmuka yang kurang intuitif menyulitkan navigasi, terutama bagi pengguna non-teknis. Gangguan teknis seperti error penyimpanan data dan ketidaksesuaian status dokumen menurunkan keandalan sistem. Kompleksitas proses input dan fitur yang terlalu teknis memperburuk kenyamanan pengguna, menimbulkan ketergantungan terhadap bantuan pihak lain. Selain itu, beberapa fitur belum mampu mengakomodasi kebutuhan spesifik OPD, sehingga menyulitkan integrasi dengan prosedur kerja yang telah ada. Masalah-masalah ini berdampak langsung pada rendahnya kepercayaan terhadap efektivitas dan keberlanjutan penggunaan aplikasi Srikandi.

Beberapa ahli seperti Jakob Nielsen (1993) dan standar ISO 9241-11 telah mengidentifikasi sejumlah dimensi penting dalam *usability* yang dapat digunakan sebagai kerangka analisis. Nielsen, misalnya, mengusulkan lima komponen utama

usability: learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Sementara itu, ISO 9241-11 menekankan pada effectiveness, efficiency, dan user satisfaction dalam konteks penggunaan sistem interaktif. Dalam kerangka tersebut, pengelompokan item-item SUS ke dalam indikator usability menjadi pendekatan yang relevan untuk mengevaluasi aspek kegunaan sistem secara lebih spesifik. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, SUS dianalisis dengan mengacu pada delapan indikator usability, yaitu: *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, *satisfaction*, *navigation*, *usefulness*, dan *interface aesthetics*. Pendekatan ini didasarkan pada pengembangan konseptual dari teori Nielsen dan ISO yang telah banyak digunakan dalam evaluasi sistem digital. Dengan mengaitkan skor item SUS terhadap masing-masing indikator, peneliti dapat menyajikan analisis usability yang lebih rinci dan menyeluruh, serta memperoleh rekomendasi perbaikan yang lebih terfokus berdasarkan aspek mana yang dinilai paling lemah oleh pengguna.

Kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi juga merupakan faktor krusial dalam menentukan keberhasilan sebuah website. Salah satu metode lain yang dapat digunakan adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS dapat mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dari berbagai aspek, seperti konten, akurasi informasi, dan kemudahan interaksi. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Rasyid dan Kinantakan pada tahun 2024 menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi, dengan skor lebih dari 75% untuk masing-masing variabel. Hasil penelitian ini menyimpulkan

bahwa mahasiswa pengguna merasa puas dengan penerapan OPAC di Perpustakaan Sulawesi Tenggara, yang mengindikasikan bahwa sistem informasi perpustakaan tersebut berfungsi dengan baik (Ramadhan Rasyid and Kinantaka 2024).

Dalam pelaksanaannya di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), penggunaan Aplikasi Srikandi sebagai sistem administrasi digital pemerintah masih menghadapi sejumlah kendala dan permasalahan yang perlu dievaluasi. Beberapa permasalahan utama dapat diidentifikasi dari aspek-aspek sebagai berikut:

Sejumlah kendala faktual. Dari segi konten, belum tersedia template dokumen yang lengkap dan minim panduan teknis. Pada aspek akurasi, ditemukan ketidaksesuaian data digital dengan dokumen fisik serta keterlambatan pembaruan informasi. Format dokumen hasil ekspor belum sesuai standar instansi dan terbatas jenis file yang didukung. Dari sisi user friendly, tampilan antarmuka kurang intuitif dan pengguna kesulitan karena minim pelatihan. Sementara itu, waktu respon sistem lambat saat akses bersamaan, mengganggu kelancaran pekerjaan harian.

Teori EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi atau aplikasi komputer yang mereka gunakan secara langsung. EUCS berfokus pada persepsi subjektif pengguna terhadap kualitas sistem berdasarkan pengalaman aktual mereka dalam mengakses, menggunakan, dan memperoleh manfaat dari sistem tersebut. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), terdapat lima indikator

utama dalam EUCS yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap kualitas informasi dan sistem secara keseluruhan. kelima indikator tersebut meliputi content, accuracy, format, ease of use dan timeless.

Idealnya, Srikandi membuat proses arsip cepat, tapi faktanya banyak pegawai yang masih menyimpan arsip manual atau ganda (manual dan elektronik). Meskipun website Srikandi dirancang untuk mempermudah pengelolaan arsip, keberhasilannya sangat bergantung pada tingkat kegunaan (*usability*) dan kepuasan pengguna (*end-user satisfaction*). Pengguna yang merasa kesulitan dalam mengakses atau menggunakan sistem dapat menghambat optimalisasi fungsi website tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap penggunaan website Srikandi untuk menilai apakah sistem tersebut telah memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya. Rendahnya tingkat adopsi di kalangan pegawai di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran menjadi alasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian guna menganalisis penggunaan website Srikandi dari perspektif pengguna.

Metode SUS dan EUCS adalah dua pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sebuah website. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa baik metode SUS dan EUCS dapat menjadi dasar untuk menilai seberapa baik website dimata pengguna. Pada penelitian ini, peneliti hendak mengabungkan kedua metode ini, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif. Sebab kedua metode ini dapat saling melengkapi dalam menilai aspek pengalaman pengguna secara keseluruhan. SUS berfokus pada usability atau kemudahan penggunaan, sedangkan EUCS mengevaluasi tingkat kepuasan

pengguna terhadap berbagai aspek, seperti kualitas konten, keandalan, dan tampilan. Dengan menggabungkan keduanya, evaluasi website menjadi lebih komprehensif karena mencakup baik kemudahan penggunaan maupun kepuasan dari sisi pengalaman pengguna.

Transformasi digital dalam pengelolaan arsip di lingkungan Pemerintah Daerah Pesawaran memerlukan aplikasi yang tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga mudah digunakan dan memuaskan bagi para penggunanya. Penerapan aplikasi Srikandi sebagai sistem kearsipan dinamis terintegrasi harus mampu menjawab kebutuhan organisasi secara praktis dan efisien. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi usability dan kepuasan pengguna untuk memastikan bahwa aplikasi ini benar-benar mendukung kinerja pegawai.

Penggabungan metode SUS dan EUCS adalah pendekatan yang strategis dan efektif dalam mengevaluasi kualitas website dari segi *usability* dan kepuasan pengguna. Hal ini memungkinkan evaluasi yang lebih lengkap dan solusi perbaikan yang lebih tepat sasaran. Dari aspek metodologi Penggabungan dua alat pengukuran ini mungkin belum banyak dilakukan di bidang ini, menjadikannya sebagai pendekatan inovatif dalam evaluasi sistem informasi. Penggunaan kombinasi metode SUS dan EUCS dalam evaluasi website Srikandi di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran memberikan kontribusi penting bagi literatur yang ada, terutama dalam memahami dinamika penggunaan teknologi informasi di sektor pemerintahan. Dengan menggabungkan kedua pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap website Srikandi di instansi tersebut.

Evaluasi menggunakan kedua metode ini menjadi sangat mendesak, mengingat adaptasi dari aplikasi lokal SITAMPAN ke aplikasi nasional Srikandi memerlukan kesiapan teknis maupun penerimaan pengguna. Dengan melakukan pengukuran berbasis SUS dan EUCS, Pemerintah Daerah Pesawaran dapat memperoleh data objektif untuk mengidentifikasi kelemahan aplikasi yang perlu diperbaiki, menyusun strategi peningkatan pelatihan dan sosialisasi kepada pegawai dan mendukung keberhasilan implementasi transformasi digital bidang kearsipan.

Melalui evaluasi ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi yang berguna untuk pengembangan website Srikandi, sehingga dapat mendukung pengelolaan arsip berbasis elektronik yang lebih efisien di Kabupaten Pesawaran. Dengan demikian, penggunaan metode SUS dan EUCS tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi teknis, melainkan juga sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan layanan berbasis teknologi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Evaluasi ini juga menjadi langkah penting dalam mendorong transformasi digital di sektor pemerintahan, sejalan dengan agenda nasional untuk mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, beberapa permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Rendahnya tingkat pemanfaatan website Srikandi oleh pengguna aktif, hanya 30,80% dari total pengguna yang menggunakannya secara optimal.

2. Adanya kesenjangan signifikan antara pemanfaatan sistem digital dengan praktik manual dalam pengarsipan surat jumlah surat keluar digital hanya 690, sedangkan surat keluar manual mencapai 1.672.
3. Belum dilakukannya evaluasi usability untuk mengukur kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna secara objektif.
4. Tidak adanya evaluasi kepuasan pengguna untuk memastikan sistem sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.
5. Kurangnya rekomendasi strategis untuk pengembangan dan peningkatan kualitas website berbasis data hasil evaluasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan website Srikandi di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran berdasarkan hasil pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap website Srikandi di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran yang diukur dengan indikator *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)?
3. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas website Srikandi di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran berdasarkan hasil analisis dari metode SUS dan EUCS?

1.4 Batasan Masalah

Batasan penelitian berguna untuk memfokuskan penelitian dalam tesis ini agar tidak terjadi adanya penyimpangan dan pelebaran pokok masalah. Dengan tujuan agar penelitian lebih terarah untuk mencapai tujuan dari penelitian ini dan batasan penelitian ini akan berfokus pada hal-hal sebagai berikut:

1. Aspek evaluasi dibatasi pada *usability* (kemudahan penggunaan) dan kepuasan pengguna, tanpa menilai aspek teknis lainnya seperti keamanan atau kinerja server.
2. Penelitian akan menggunakan dua metode, yaitu *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur *usability* atau kemudahan penggunaan website, dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menilai kepuasan pengguna. Evaluasi ini hanya berfokus pada komponen-komponen yang relevan dalam kedua metode tersebut, sehingga tidak mencakup metode evaluasi lain yang juga digunakan dalam pengukuran kualitas website.
3. Pengumpulan data dalam penelitian ini akan dibatasi penggunaan aplikasi Srikandi pada 25 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) periode tertentu yang disesuaikan dengan jadwal penelitian. Hal ini berarti hasil yang diperoleh akan mencerminkan kondisi website selama periode pengumpulan data, sehingga perubahan yang terjadi di luar periode ini tidak termasuk dalam evaluasi.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kemudahan penggunaan website Srikandi di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran berdasarkan hasil pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS).
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website Srikandi di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran yang diukur dengan indikator *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas website Srikandi di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran berdasarkan hasil analisis dari metode SUS dan EUCS.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam mengkaji *usability* dan kepuasan pengguna terhadap website layanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan metode evaluasi terintegrasi, dengan menggabungkan SUS dan EUCS dalam satu evaluasi website dapat memberikan wawasan bagi pengembangan metode evaluasi terintegrasi yang lebih komprehensif.

2. Manfaat Praktis

Hasil evaluasi ini dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola website Srikandi di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran untuk meningkatkan *usability* dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, website

dapat menjadi lebih mudah digunakan, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan informasi masyarakat.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini dirancang untuk memberikan alur penelitian yang jelas dan sistematis sehingga setiap bab dapat menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian secara efektif. Sistematika penelitian untuk tesis berjudul **“Evaluasi Penggunaan Website Srikandi Dalam Pengelolaan Arsip Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran Menggunakan Pendekatan *System Usability Scale* (SUS) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”**

BAB I PENDAHULUAN, berisi subbab latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI, terdiri dari tiga subbab, yakni subbab pertama berupa Kajian Teori yang menjelaskan teori-teori yang relevan, Subbab Penelitian Terdahulu yang membahas hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar pemahaman mengenai penggunaan SUS dan EUCS dalam evaluasi website. Pada subbab Kerangka Pemikiran akan menguraikan kerangka berpikir yang akan dijadikan dasar analisis dalam penelitian, meliputi hubungan antara usability, kepuasan pengguna, dan kualitas website.

BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari lima subbab yakni, jenis penelitian yang menjelaskan pendekatan penelitian yang digunakan, seperti penelitian kuantitatif deskriptif. Sumber data berupa data primer dan sekunder

yang digunakan dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang menguraikan teknik pengumpulan data yang digunakan, seperti survei menggunakan kuesioner SUS dan EUCS. Populasi dan sampel bagian yang mengidentifikasi populasi dan metode pengambilan sampel untuk mendapatkan responden yang representatif. Instrumen penelitian berupa penjelasan mengenai kuesioner yang digunakan berdasarkan skala SUS dan EUCS. Teknik analisis data yang menyebutkan metode analisis data yang akan digunakan untuk mengukur *usability* dan kepuasan pengguna, termasuk cara interpretasi skor SUS dan EUCS.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, terdiri dari tiga subbab yakni Deskripsi data penelitian yang menyajikan data hasil survei yang diperoleh dari responden terkait pengalaman penggunaan Website Srikandi di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran. Hasil analisis data berupa hasil analisis *usability* dengan SUS dan hasil analisis dengan EUCS. Subbab pembahasan akan menganalisis secara mendalam mengenai hasil penelitian, mencocokkan temuan dengan teori dan penelitian terdahulu, serta membahas implikasi dari hasil evaluasi terhadap kualitas website Srikandi.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN, terdiri dari dua subbab yakni, simpulan yang menyimpulkan temuan utama dari penelitian mengenai kualitas *usability* dan kepuasan pengguna Website Srikandi dalam pengelolaan arsip berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran. Saran dengan memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas website berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, serta saran bagi pengembangan website di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA, memuat referensi-referensi yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk buku, jurnal, dan sumber online yang relevan.

LAMPIRAN, berisi instrumen penelitian seperti kuesioner SUS dan EUCS, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan proses penelitian.