

Analisis *Usability* Aplikasi *Smart Office* dalam Pengelolaan Arsip Digital di SMKN 2 Palopo

Anugrah Angraeny, Firmansyah, Sarmila

UIN Palopo

2202060041@uinpalopo.ac.id

Abstract

This study aimed to comprehensively analyze the Usability of the Smart Office application in digital archive management at SMKN2 Palopo, specifically focusing on the mechanism of use, effectiveness, efficiency, and overall user satisfaction. This study employed a mixed methods approach with an exploratory sequential design to ensure a thorough investigation. Data were collected through observations, structured interviews, questionnaires, and relevant documentation. The research instruments consisted of interview guidelines, questionnaires, and documentation checklists. Data analysis techniques were conducted qualitatively and descriptively quantitatively to accurately interpret the findings. The results showed that the Smart Office application significantly helped facilitate digital archive management at the school. The application was considered quite effective and efficient because it provided features that were easy to use and suited users' daily administrative needs, although the incoming mail feature had not been implemented optimally since the application was still primarily focused on managing outgoing mail. In addition, users were highly satisfied with the use of the Smart Office application in supporting school administrative management.

Keywords

Digital archive, Effectiveness, Efficiency, Smart Office, Usability

Pendahuluan

Kemajuan teknologi secara global telah membawa pengaruh besar pada berbagai aspek kehidupan, termasuk perdagangan, politik, dan budaya, terutama dalam bidang Pendidikan. Dunia Pendidikan dituntut untuk mampu melakukan perubahan signifikan (Firmansyah et al., 2023). Pemanfaatan teknologi informasi digital dalam layanan akademik di lingkungan sekolah menjadi titik awal munculnya pendekatan baru yang lebih optimal untuk menggantikan metode konvensional yang telah berlangsung selama ini (Salmilah & Munawir, 2024). Perubahan ini merupakan respons terhadap meningkatnya digitalisasi di berbagai sektor sehingga arsiparis harus mampu mengelola arsip digital secara efektif untuk menjaga keasliannya dan memastikan aksesibilitasnya dalam jangka panjang (Zhang et al., 2024). Pengelolaan arsip digital menjadi strategi penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi di sekolah (Herlina et al., 2025).

Dalam konteks ini, vendor teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah dan satuan Pendidikan telah mengembangkan platform pengarsipan digital yaitu Aplikasi Smart Office provinsi Sulawesi Selatan sebagai sistem pendukung administrasi dan manajemen dokumen secara digital. Smart Office Sulsel telah digunakan dalam pengelolaan arsip digital, namun masih terdapat masalah terkait *usability* yang memengaruhi efektivitas dan kepuasan pengguna.

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis *usability* aplikasi Smart Office Sulsel. Beberapa peneliti menyoroti aspek *usability* yang menjadi elemen krusial karena secara langsung memengaruhi efisiensi, efektivitas, serta tingkat kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan suatu sistem informasi (Irwansyah, M. F. Abdurrahman et al., 2024).

Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa tenaga administrasi yang sebelumnya menggunakan aplikasi SRIKANDI untuk pengelolaan arsip digital kini telah beralih ke penggunaan aplikasi Smart Office Sulsel yang telah digunakan mulai dari tahun 2024. Fenomena tersebut menjadi alasan peneliti untuk meneliti Usability aplikasi Smart Office. Menurut ISO 9241-11, Usability merupakan tingkat kemudahan suatu sistem atau produk digunakan oleh pengguna secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna dalam mencapai tujuan tertentu (Usability Partners, n.d.).

Penelitian mengenai Usability Aplikasi Smart Office Sulsel masih sangat terbatas dalam kajian ilmiah, khususnya yang berfokus pada aspek usability. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan aplikasi SRIKANDI sebagai pembanding, karena aplikasi tersebut telah banyak dikaji dalam berbagai penelitian. Beberapa penelitian yang meneliti usability pada aplikasi salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Purwanti dkk pada tahun 2025 di Politeknik kesehatan kementerian kesehatan Malang yang menemukan sedikitnya 20 permasalahan usability pada aplikasi SRIKANDI. Sebagian besar permasalahan tersebut terdapat pada aspek efisiensi dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan pemahaman pengguna terhadap sistem menjadi salah satu faktor utama penghambat optimalnya aplikasi, sehingga aspek usability memiliki peranan penting dalam menentukan keberhasilan implementasi sistem arsip digital berbasis elektronik (Purwanti et al., 2025).

Berdasarkan temuan tersebut, dapat dipahami bahwa aspek usability memiliki peranan penting dalam menentukan keberhasilan penggunaan aplikasi arsip digital. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Smart Office. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola aplikasi dalam mengoptimalkan pemanfaatan fitur aplikasi untuk mendukung administrasi digital di sekolah.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) dengan desain *exploratory sequential*, yaitu pendekatan yang menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif (Creswell, 2016) mengenai Usability aplikasi Smart Office Sulsel sebagai platform arsip digital di SMKN 2 Palopo. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh informasi mengenai mekanisme penggunaan aplikasi Smart Office dalam pengelolaan arsip digital. Sementara itu, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur dan mendeskripsikan tingkat *usability* berdasarkan hasil kuesioner yang mencakup aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

Subjek penelitian terdiri atas Kepala sekolah, Koordinator arsiparis dan operator sekolah yang terlibat langsung dalam pengelolaan arsip digital di sekolah. Responden penelitian berjumlah 3 orang pengguna aplikasi Smart Office. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui

observasi, wawancara, dokumentasi dan penyebaran kuesioner. Data kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai mekanisme penggunaan aplikasi, sedangkan data kuantitatif digunakan untuk mendukung hasil penelitian terkait efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara, dokumentasi dan kuesioner yang mengacu pada aspek efektivitas, efisiensi, kepuasan pengguna berdasarkan Usability ISO 9241-11. Data kualitatif dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Di sisi lain, data kuantitatif dianalisis secara deskriptif berdasarkan hasil jawaban kuesioner. Karena jumlah responden terbatas, hasil analisis ini tidak digunakan untuk mengeneralisasi, melainkan hanya sebagai penguatan terhadap hasil analisis kualitatif.

Hasil dan Pembahasan

Mekanisme Penggunaan Aplikasi Smart Office

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di SMKN 2 Palopo, aplikasi Smart Office digunakan sebagai sarana pengelolaan arsip digital dalam mendukung kegiatan administrasi sekolah. Mekanisme penggunaan aplikasi dimulai dari proses login ke dalam sistem menggunakan akun pengguna. Setelah berhasil masuk, pengguna mengakses menu yang tersedia dalam aplikasi untuk melakukan pengelolaan arsip digital. Tahapan awal yaitu login menggunakan username dan password ini merupakan pintu masuk utama untuk mengakses sistem sebelum melakukan aktivitas administrasi lainnya. Jika dikaitkan dengan konsep sistem informasi, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Smart Office telah menerapkan mekanisme autentikasi yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan identitas pengguna sebelum sistem memberi akses (Adicandra et al., 2026).

Setelah berhasil login, pengguna diarahkan ke halaman dashboard yang menampilkan berbagai menu dalam aplikasi. Dalam proses pengelolaan arsip, pengguna terlebih dahulu menyusun dokumen menggunakan aplikasi Microsoft Word sebagai aplikasi pendukung. Dokumen yang telah disusun kemudian diunggah ke dalam sistem Smart Office untuk diproses sebagai arsip digital. Selanjutnya, dilakukan tahap pelengkapan data arsip yang meliputi jenis surat, kode surat, tanggal surat, serta kode tanda tangan elektronik. Tahap ini bertujuan agar setiap dokumen memiliki identitas arsip yang lengkap, yang mencerminkan proses pencatatan arsip terstruktur dan memudahkan proses penemuan kembali arsip (Pengadaan Buku Deepublish, n.d.).

Pada tahap akhir, dokumen yang telah diunggah akan melalui proses verifikasi dan persetujuan. Dokumen diperiksa oleh koordinator arsiparis sebelum diteruskan kepada kepala sekolah untuk dilakukan tanda tangan elektronik sebagai bentuk pengesahan dokumen. Alur tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa surat terlebih dahulu dibuat secara eksternal, kemudian diatur alurnya di dalam sistem hingga akhirnya diunggah untuk persetujuan kepala sekolah. Tahap verifikasi ini menunjukkan adanya mekanisme kontrol untuk memastikan kelengkapan dokumen sebelum disahkan. Dari sisi Usability, hal ini mempercepat pengolahan surat sesuai standar ISO 9241-11 (International Organization for Standardization, 1998).

Namun demikian, dalam implementasinya ditemukan bahwa tidak semua fitur dalam aplikasi Smart Office digunakan secara optimal. Fitur surat masuk belum digunakan dalam sistem Smart Office di SMKN 2 Palopo karena belum adanya arahan dari dinas terkait. Pengelolaan surat masuk masih dilakukan secara manual, yang juga ditegaskan oleh informan bahwa fitur tersebut belum dipakai karena ketiadaan surat langsung yang ditujukan ke sistem. Kondisi ini menandakan bahwa pemanfaatan fitur sistem masih bersifat parsial dan perlu ditingkatkan agar fungsi sistem dimanfaatkan secara menyeluruh.

Efektivitas, Efisiensi, dan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada pengguna aplikasi Smart Office di SMKN 2 Palopo, diperoleh data mengenai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna yang sangat positif. Mayoritas responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap penggunaan aplikasi. Hasil penelitian ini secara langsung menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Smart Office membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan arsip digital di sekolah.

Temuan yang diperoleh sejalan dengan konsep *usability* menurut standar ISO 9241-11 yang menyatakan bahwa efektivitas berkaitan dengan tingkat akurasi serta kelengkapan pengguna dalam mencapai tujuan (International Organization for Standardization, 1998). Sedangkan efisiensi berkaitan dengan hubungan antara hasil yang dicapai dengan penggunaan sumber daya secara optimal berupa waktu, tenaga dan biaya. Selain itu, temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Maulana Auliadi dkk, yang menegaskan bahwa efisiensi dalam *usability* diukur melalui kemampuan pengguna dalam menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat saat menggunakan sistem (Auliadi et al., 2023).

Dari aspek kepuasan pengguna, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi mampu merespon perintah pengguna dengan cepat, sistem jarang mengalami kesalahan teknis, dan pengguna merasa puas secara keseluruhan. Hal ini berkaitan langsung dengan pengalaman dan persepsi pengguna terhadap sistem tersebut. Kepuasan pengguna juga menunjukkan bahwa aplikasi Smart Office tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang positif. Hal ini sejalan dengan konsep kepuasan pengguna dalam ISO 9241-11 yang berkaitan dengan tingkat kenyamanan dan penerimaan sistem (International Organization for Standardization, 1998). Meskipun demikian, kondisi jaringan internet masih teridentifikasi sebagai salah satu keterbatasan penelitian atau kendala eksternal yang memengaruhi generalisasi kelancaran penggunaan aplikasi ini.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penggunaan aplikasi Smart Office sebagai platform arsip digital telah berhasil mendukung proses administrasi sekolah melalui pengelolaan surat dan dokumen secara elektronik. Penggunaan aplikasi Smart Office mempermudah proses pengiriman, penyimpanan, dan pencarian surat sehingga kegiatan administrasi dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan masif. Dari aspek *usability*, aplikasi Smart Office Sulawesi Selatan dinilai cukup efektif dan efisien dalam mendukung pengelolaan

arsip digital di SMKN 2 Palopo. Efektivitas terlihat dari kemampuan aplikasi dalam membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan administrasi dengan lebih cepat, sedangkan efisiensi terlihat dari kemudahan akses dokumen, percepatan pencarian arsip, serta pengurangan penggunaan kertas secara nyata dalam proses administrasi.

Pengguna merasa cukup puas terhadap penggunaan aplikasi karena fitur yang tersedia mampu mendukung kebutuhan administrasi sekolah dan memberikan pengalaman penggunaan yang cukup baik tanpa banyak kendala teknis dari internal sistem. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti fitur surat masuk yang belum digunakan secara optimal karena belum adanya arahan penggunaan secara khusus dari pemerintah serta kendala jaringan yang memengaruhi kelancaran akses. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan Smart Office tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan pengelolaan aplikasi dalam mendukung pemanfaatan fitur secara menyeluruh dan komprehensif.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar pihak yang mengelola aplikasi dapat lebih mengoptimalkan penggunaan aplikasi Smart Office melalui pengarahannya kebijakan dan pemanfaatan seluruh fitur yang tersedia. Dengan demikian, fitur-fitur dalam aplikasi dapat digunakan secara maksimal dalam mendukung pengarsipan digital di sekolah. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi secara spesifik penggunaan fitur surat masuk ketika sudah diimplementasikan sepenuhnya oleh dinas terkait untuk memperluas kajian Usability ini.

Referensi

- Adicandra, E., Dewi, R., Rifka, S., Manis, L., Pauh, K., Padang, K., & Barat, S. (2026). Implementasi Autentikasi dan Otorisasi pada Sistem Informasi Berbasis Web. [Jurnal Ilmiah], 4(2), 291.
- Auliadi, M., Muttakin, F., & Rahmawita Munzir, M. (2023). The Use of Usability Testing in Usability Testing the SIKULI Website Based on ISO 9241-11. Tematik, 10(1), 167-174. <https://doi.org/10.38204/tematik.v10i1.1300>
- Creswell, J. W. (2016). Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran (edisi keem). Pustaka Pelajar.
- Firmansyah, Sumardin, R., K, N., & Herawati. (2023). Dampak Kemajuan Teknologi Pendidikan Terhadap Kinerja Guru. Journal Of Islamic Education Management, 8(2), 300. <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/kelola>
- Herlina, Patawari, F., & Sarmila. (2025). Manajemen Perpustakaan Digital Dalam Mendukung Budaya Literasi Di Smpn 3 Palopo. Hikamatzu Journal of Multidisiplin, 2(2).
- International Organization for Standardization. (1998). ISO 9241-11: Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 11: Guidance on usability.
- Irwansyah, M. F. Abdurrahman, F., Satria, M. D., & Saputro, I. A. (2024). Perancangan UI/UX Platform Penjualan Digital untuk UMKM Mari Snack.
- Nabila, P., Patawari, F., & Tahrim, T. (2024). Penerapan Manajemen Berbasis Digital Dalam Peningkatan Layanan Akademik Di SMA Negeri 2 Luwu. [Jurnal Ilmiah], 1(2), 72-85.
- Pengadaan Buku Deepublish. (n.d.). Pengertian Kearsipan Menurut Para Ahli. Retrieved April 27, 2025, from <https://pengadaan.penerbitdeepublish.com/pengertian-kearsipan-menurut-para-ahli/>

- Purwanti, L., Aknuranda, I., & Rusydi, A. N. (2025). Evaluasi Usability Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Versi 3: Kasus di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(5), 1-14. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1475>
- Salmilah, & Munawir, A. (2024). Analysis of Learning Management System Needs in Madrasah Ibtidaiyah Teacher Education Study Program. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(1 Februari), 211–218. <https://doi.org/10.58230/27454312.443>
- Usability Partners. (n.d.). ISO Standards. Retrieved April 28, 2026, from <https://www.usabilitypartners.se/about-usability/iso-standards>
- Zhang, W., Xu, M., Feng, Y., Mao, Z., & Yan, Z. (2024). The Effect of Procrastination on Physical Exercise among College Students-The Chain Effect of Exercise Commitment and Action Control. *International Journal of Mental Health Promotion*, 26(8), 611-622. <https://doi.org/10.32604/ijmh.2024.052730>