

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM MODEL PENERAPAN APLIKASI ABSENSI ONLINE DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PASAMAN BARAT

Bahrol Luqluil Maknun Lubis

NPP. 31.0112

Asdaf Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email : 31.0112@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Dr. Mulyadi, SP., M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The development of technology in government has given rise to various innovations in the implementation of government with various impacts resulting from changes. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the success of the implementation of the Online Attendance Application and the obstacles in the implementation of the Online Attendance Application at the Communication and Informatics Office of West Pasaman Regency.*

Method: *This study uses a descriptive qualitative method based on the Delone and Mclean System Success Model, data collection techniques are carried out through in-depth interviews with informants, observation of application implementation, and documentation. **Result:** The findings obtained in this study are that the implementation of the Online Attendance Application is good based on user responses and based on observations although there are still obstacles in system errors and limitations of device types. **Conclusion:** The success of the implementation of the Online Attendance Application at the Communication and Informatics Office of West Pasaman Regency is influenced by the ease of features and suitability of functions with employee needs, in addition there are still obstacles in system errors and limitations of device types, it is recommended that the application development and the addition of experts are needed to develop and improve the obstacles in the implementation of the Online Attendance Application.*

Keywords: *System Success, Online Attendance, and e-Government*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Perkembangan teknologi dalam pemerintahan memunculkan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan berbagai dampak yang dihasilkan dengan adanya perubahan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kesuksesan penerapan Aplikasi Absensi *Online* dan kendala dalam penerapan Aplikasi Absensi *Online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif berdasarkan Model*

Kesuksesan Sistem Delone dan Mclean, teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dengan informan, observasi penerapan aplikasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah penerapan Aplikasi Absensi *Online* sudah bagus berdasarkan tanggapan pengguna dan berdasarkan observasi meskipun masih terdapat kendala dalam kesalahan sistem dan keterbatasan tipe perangkat. **Kesimpulan:** Kesuksesan penerapan Aplikasi Absensi *Online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat dipengaruhi kemudahan fitur dan kesesuaian fungsi dengan kebutuhan pegawai selain itu masih terdapat kendala kesalahan sistem dan keterbatasan tipe perangkat, disarankan perlunya pengembangan aplikasi dan penambahan tenaga ahli untuk mengembangkan dan memperbaiki kendala penerapan Aplikasi Absensi *Online*.

Kata Kunci: Kesuksesan Sistem, Absensi *Online*, dan *e-Government*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan membawa dampak berubahnya sistem penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kesan berbelit dan rumit menjadi sistem yang cepat dan mudah dipahami. Hal-hal ini memunculkan banyak gagasan yang berisi inovasi dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan pemerintahan. Munculnya aplikasi dan *website* merupakan bentuk inovasi yang dilakukan pemerintah untuk menunjang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.

Prayudha (2012:110) dalam adabiyah (2020:3) menyatakan bahwa "*Electronic Office (e-office)* merupakan suatu sistem administrasi elektronik yang berfokus pada data, informasi, dan komunikasi yang diatur melalui media telekomunikasi". *E-office* ini adalah salah satu bentuk inovasi yang membantu kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas secara cepat, bahkan pimpinan juga ikut merasakan kemudahan dengan adanya pengaruh teknologi ini. Dengan ini administrasi perkantoran yang dilakukan secara manual telah menjadi elektronik termasuk pengawasan kinerja pegawai dapat dipantau secara tidak langsung. Inovasi pada layanan *e-Office* ini tidak hanya berpengaruh pada kinerja pegawai tetapi juga mempermudah pengawasan dalam kegiatan administrasi di lingkungan kantor.

Pemerintah tentu menyadari akan pentingnya layanan *e-Office* ini dalam mempermudah dan meningkatkan kualitas sistem pemerintahan di lingkungan instansi pemerintah. Adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan wujud inovasi yang telah dilakukan oleh pemerintah. Dalam peraturan Presiden tersebut dijelaskan bahwa SPBE adalah sistem pemerintahan dimana pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna SPBE.

Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat sendiri telah menerapkan inovasi ini dengan mengeluarkan layanan Aplikasi Sistem Administrasi Perkantoran Elektronik (SiMPEL) dan Absensi *Online* untuk menunjang kegiatan administrasi perkantoran di lingkungan pemerintah Kabupaten pasaman Barat. Aplikasi SiMPEL sendiri adalah layanan kegiatan administrasi secara *online* yang

meliputi nomor surat, pengarsipan, dan tanda tangan elektronik. Sedangkan Aplikasi Absensi *Online* adalah layanan pengawasan kinerja pegawai yang berisi absensi pegawai, pengajuan izin atau dinas luar, dan pemantaun kinerja melalui jam absen yang nanti akan berpengaruh pada Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP). Penerapan SPBE ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan disiplin pegawai dalam melaksanakan tugas sehingga tidak ada gangguan lagi dalam proses administrasi di lingkungan pemerintah. Penggunaan aplikasi ini juga akan mengurangi penggunaan kertas karena menggunakan konsep *paperless* dan bisa menghemat anggaran atau dialihfungsikan untuk kegiatan lain.

Pelaksanaan SPBE di Kabupaten Pasaman Barat telah dimulai sejak tahun 2019 dengan diluncurkannya Aplikasi SiMPEL. Aplikasi SiMPEL sendiri diatur dalam Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 48 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Aplikasi Sistem Perkantoran Elektronik lalu disusul dengan meluncurkan Aplikasi Absensi *Online* pada 5 September 2022 dengan dikeluarkannya Surat Edaran (SE) Sekretaris Daerah Nomor 800/1147BKPSDM-2022. Pelaksanaan SPBE ini tentu tidak terlepas dari kendala dalam penerapannya meskipun telah dipersiapkan dan diuji coba sebelumnya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pokok permasalahan yang menjadi fokus peneliti adalah mengetahui dan menganalisa kesuksesan penerapan Aplikasi Absensi *Online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat yang merupakan salah satu bentuk penerapan *e-government* di Kabupaten Pasaman Barat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu terkait kesuksesan sistem dan penerapan *e-government*. Penelitian Muhammad Ikhsan dan Azhar Kasim yang berjudul Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi Di Kementerian Dalam Negeri yaitu Aplikasi SIOLA (Ikhsan, 2023) telah berjalan dengan bagus dan optimal tetapi memiliki kekurangan pada dimensi *information quality* dengan indikator *completeness* dan *timeliness*. Penelitian oleh Leonard Marten Doni Ratu yang berjudul Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah Kabupaten Sumba Barat (Ratu, 2022) berbeda dengan hasil penelitian penulis dimana pemahaman Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Sumba Barat tidak optimal karena kurangnya kerja sama antar instansi dalam meningkatkan implementasi SPBE. Penelitian oleh Exsal Pelopolin yang berjudul Analisis Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Informasi Publik Di Diskominfo Kota Kupang (Pelopolin, 2022) menunjukkan persamaan dengan penelitian penulis dimana kendala penerapan *e-government* yang dihadapi kurangnya sumber daya manusia dan finansial. Penelitian oleh Muh Fajar Mahendra yang berjudul Efektivitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah (Mahendra, 2022) menjelaskan dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik perlu adanya perbaikan infrastruktur dan *server* dan hambatan dalam penerapan menunjukkan perlunya kebijakan pemerintah yang sesuai dan pengembangan sumber daya manusia. Penelitian oleh Prima Ferminita yang berjudul Analisis

Efektivitas Aplikasi Laksa (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Tangerang (Feminita, 2023) menunjukkan hasil cukup efektif pada dimensi *service quality* dan dimensi *benefit nets*, sedangkan pada empat dimensi lain dinilai telah efektif meskipun masih terdapat hambatan berupa kurangnya respon dari perangkat daerah terkait, masalah pembiayaan serta dari segi pengguna/pelapor juga seperti kurangnya data-data yang menunjang laporan dan kurangnya respon dari masyarakat yang melapor tersebut. Penelitian oleh Siti Marlina yang berjudul Pendekatan *Delone And Mclean* Untuk Mengkaji Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Paket Aplikasi Sekolah (SIM-PAS) (Marlina, 2017) menjelaskan hubungan antar dimensi yang dapat saling memengaruhi dan tidak saling berpengaruh, perbedaan hubungan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor mulai dari jenis kelamin, umur, pendidikan, dan lama penggunaan sistem. Penelitian oleh Marisha Ayuwardini dan Anggraeni Ridwan yang berjudul Implementasi Metode *Hot Fit* pada Evaluasi Tingkat Kesuksesan Sistem Pengisian KRS Terkomputerisasi (Ayuwardini, 2019) menjelaskan hasil pengukuran pada dimensi kesuksesan sistem dengan metode *hot fit* memiliki nilai baik pada dimensi *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan *system usage* sedangkan dimensi *user satisfaction* dan *benefit nets* memiliki nilai cukup baik. Penelitian oleh F. S Rahayu, R. Apriliyanto, dan Y. S. P. W Putro yang berjudul Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean (Rahayu, 2018) menjelaskan implemetasi SIKMA belum sukses dikarenakan tidak adanya pengaruh dari dimensi *system quality*, *information quality* dan *service quality* yang menyebabkan pengguna tidak mendapat kepuasan dalam menggunakan aplikasi ini, sehingga perlu adanya perbaikan pada dimensi tersebut untuk meningkatkan minat pengguna dan mafaat bagi pengguna. Penelitian oleh G. Marpaung yang berjudul Analisis Kesuksesan Sistem Informasi DATA COVID-19 Kota Bontang dengan Pendekatan Model Delone dan McLean (Marpaung, 2022) menjelaskan kesuksesan pada dimensi kualitas informasi (*information system*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*), diperlukannya pengembangan setiap dimensi untuk meningkatkan minat penggunaan dan manfaat bagi pengguna. Penelitian oleh Rizal Rachman yang berjudul Analisa Kesuksesan *E-Government* LAPOR dengan Model Delone-Mclean pada Pengembangan *Smart City* (Rachman, 2021) menjelaskan hubungan antar dimensi yang saling berkaitan dan tidak berkaitan, dimensi *information quality* tidak memiliki pengaruh signifikan pada dimensi *user satisfaction*, dimensi *system quality* memiliki pengaruh signifikan pada dimensi *user satisfaction*, dimensi *information quality* tidak memiliki pengaruh signifikan pada dimensi *benefit nets*, dimensi *service quality* memiliki pengaruh signifikan pada dimensi *benefit nets* sehingga kesuksesan penerapan sistem dapat dikatakan sukses. Penelitian oleh Ella L. Wargadinata yang berjudul Hubungan Dan Peran Pemangku Kepentingan Pogram Smart-Kampung Kabupaten Banyuwangi (Wargadinata, 2021) menjelaskan perlunya kesesuaian peran *stakeholder* dalam meningkatkan efesisensi pelayanan *e-government*. Penelitian oleh Nesty Epa, Sapara Lukman, dan Ella Wargadinata yang berjudul E-Readiness Dalam Penerapan E-Planning Di Kabupaten Mamberamo Tengah Provinsi Papua (Epa, 2020) menjelaskan faktor pendukung dalam penerapan *e-government* berupa kesiapan pemerintah dan pengadaan infrastruktur yang

menunjang, namun masih ada hambatan dalam landasan hukum yang belum ada, kualitas sumber daya manusia yang masih rendah, dan infrastruktur awal yang memadai.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda penelitian yang dilakukan berfokus untuk mengetahui dan menganalisa kesuksesan penerapan Aplikasi Absensi *Online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat. Penelitian ini menggunakan teori Kesuksesan Sistem Model (Delone dan Mclean, 2003) untuk menganalisa kesuksesan penerapan Aplikasi Absensi *Online*. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dalam pengumpulan data dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara mendalam dengan informan, observasi penerapan aplikasi, dan dokumentasi.

1.5. Tujuan

Tujuan penelitian yang dilakukan peneliti dalam penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana kesuksesan penerapan Aplikasi Absensi *Online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat dan mengetahui apa saja kendala dalam penerapan aplikasi tersebut.

II. METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Peneliti melakukan pengambilan data yang dikumpulkan sesuai dengan situasi objek penelitian, dimana dalam pengumpulan data harus mencakup lokasi pengumpulan data, pelaksanaan pengumpulan data, pengklasifikasian data dan penentuan sumber data diperoleh. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2012:224).

III. HASIL dan PEMBAHASAN

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teori Kesuksesan Sistem Model (Delone dan Mclean, 2003) yang meliputi enam dimensi pembahasan yaitu *System Usage* (kegunaan Sistem), *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (kualitas Informasi), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), *Service Quality* (Kualitas Layanan), dan *Benefit Nets* (manfaat Bersih). Selain itu peneliti juga menemukan apa saja kendala dalam penerapan Aplikasi Absensi *Online*.

3.1. System Usage (kegunaan Sistem)

System Usage atau kegunaan sistem merujuk kepada bagaimana sistem tersebut digunakan. Kegunaan sistem menunjukkan bagaimana Aplikasi Absensi *Online* memiliki nilai guna dalam kegiatan administrasi perkantoran. Aplikasi Absensi *Online* memiliki fungsi yang sangat jelas dan sesuai dengan kebutuhan yaitu aplikasi memiliki fungsi untuk meningkatkan kinerja dan disiplin pegawai.

Indikator kegunaan sistem meliputi *frequency of use* (frekuensi penggunaan) menunjukkan tingkat penggunaan aplikasi yang sudah tinggi dimana Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat telah

menggunakan aplikasi ini diseluruh lingkungan kerja Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat, *time of use* (waktu penggunaan) menunjukkan penggunaan aplikasi sudah dimulai sejak tahun 2022 dan terus digunakan hingga sekarang, *number of accesess* (jumlah akses) menunjukkan jumlah pengguna yang mencakup seluruh pegawai pemerintah Kabupaten Pasaman Barat baik itu PNS, PPPK, maupun tenaga honorer meskipun masih terbatas pada pegawai di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah dan belum digunakan oleh pegawai di tingkat kecamatan, *usage pattern* (pola penggunaan) menunjukkan pola penggunaan aplikasi yang sesuai sistem absensi dimana waktu masuk 07.00-07.30 dan absen pulang 16.00-23.59 meskipun biasanya hanya digunakan sampai pukul 18.00, dan *dependency* (kebutuhan) menunjukkan hasil yang bagus berdasarkan respon pengguna dan observasi dalam penerapan aplikasi.

3.2. System Quality (Kualitas Sistem)

kualitas sistem mengacu pada kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang sesuai dengan fungsi sistem tersebut. Hasil yang dikeluarkan oleh sistem nantinya akan menunjukkan nilai penggunaan dari sistem tersenut. Kualitas sistem pada Aplikasi Absensi *Online* adalah menilai hasil informasi yang didapat melalui penggunaan sistem dan bagaimana sistem itu dijalankan dan menghasilkan data yang sesuai dengan kebutuhan.

Kualitas sistem mencakup pada penilai indikator berupa *ease of use* (kemudahan penggunaan) menunjukkan respon pengguna yang menilai kemudahan dalam menggunakan aplikasi dikarenakan kemudahan fitur dalam menggunakan Aplikasi Absensi *Online*, *functionality* (fungsi) menunjukkan Aplikasi Absensi *Online* tentu berfungsi sebagai pengawas pegawai dalam menjalankan kegiatan, pengawasan yang dilakukan tentu perlu upaya agar tidak terjadi pemalsuan data, *reability* (keandalan) menunjukkan Aplikasi Absensi *Online* memiliki keandalan dalam mengawasi disiplin pegawai, selain itu terdapat juga rekap laporan absen yang dapat dilihat perhari, perbulan, dan pertahun yang mempermudah proses administrasi, *flexibility* (fleksibilitas) menunjukkan penggunaan aplikasi tidak terbatas di waktu absensi saja, pengajuan dinas luar dan laporan kinerja dapat dilakukan diluar waktu penggunaan, *data quality* (kualitas data) menunjukkan Aplikasi Absensi *Online* memiliki kualitas data yang bagus karena telah dilakukan upaya dalam mengatasi pemalsuan data sehingga data yang dihasilkan dapat terjamin kebenarannya, *portability* (portabilitas) menunjukkan aplikasi adalah layanan yang dapat diakses dimana saja dengan bantuan perangkat seluler meskipun masih terdapat keterbatasan penggunaan hanya pada perangkat seluler dengan tipe *android*, *integration* (kesatuan) menunjukkan Aplikasi Absensi *Online* mengintegrasikan instansi dalam lingkup Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pusat kontrol, BKPSDM sebagai verifikator, dan admin pada instansi sebagai penyalur data instansi untuk diolah lebih lanjut. Admin instansi juga bertugas mengatasi permasalahan terkait Absensi *Online* pada tingkat instansi, dan *importance* (kepentingan) menunjukkan keberadaan Aplikasi Absensi *Online* memiliki peranan penting bagi pemerintah daerah Kabupaten Pasaman Barat. Keberadaan Aplikasi Absensi *Online* ditujukan untuk meningkatkan kinerja dan disiplin pegawai. Oleh karenanya pada

saat rancang bangun sistem aplikasi didesain sedemikian rupa sehingga informasi yang dihasilkan saat ini dapat menunjang capaian kinerja organisasi.

3.3. Information Quality (Kualitas Informasi)

Kualitas informasi merupakan bagaimana informasi yang didapatkan bisa sesuai dengan hasil yang diharapkan. Kualitas informasi yang didapat juga harus selalu konsisten dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Informasi yang akurat merupakan hal absolut yang harus dicapai sistem agar dapat dijadikan acuan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kualitas informasi dapat dinilai melalui beberapa indikator yaitu *accuracy* (akurasi) menunjukkan Keakuratan data pada Aplikasi Absensi *Online* dibuktikan dengan pengambilan data sesuai *real time* waktu pada *server* sehingga tidak dapat dirubah. Pengambilan data lokasi absen tidak menggunakan lokasi pada *smart phone* tetapi pada IP jaringan internal kantor, sehingga untuk mengakses aplikasi perlu jaringan *wifi*. Verifikasi perubahan data juga memerlukan persetujuan dua admin yaitu admin dari Diskominfo dan admin dari BKPSDM untuk merubah atau memperbaiki kesalahan data., *timeliness* (ketepatan waktu) menunjukkan Aplikasi Absensi *Online* sesuai dengan pengambilan absen yang bersifat *real time*, waktu absensi dibatasi pada saat jam kerja pengambilan absen diluar jam yang telah ditetapkan akan langsung ditandai terlambat dan tidak mengisi absen akan dihitung sebagai ketidakhadiran., *completeness* (kelengkapan) menunjukkan Aplikasi Absensi *Online* memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan yaitu fitur absensi, pengajuan sakit, pengajuan izin, pengajuan dinas luar, dan laporan kinerja, selain itu aplikasi akan terus dikembangkan dan dapat membuat SPJ secara *online*, *relevance* (relevansi) menunjukkan Aplikasi Absensi Online sangat relevan digunakan pada era digital Aplikasi Absensi Online dapat diinstal pada *mobile phone* yang dimiliki pengguna desain fitur seperti *login user*, laporan kinerja harian, rekap absen dan fitur lainnya sangat bermanfaat bagi pengguna terutama dalam pemenuhan hak pengguna, dimana rekap absen dan laporan harian kegiatan berhubungan langsung dengan TPP yang akan diterima, dan *consistency* (konsistensi) Konsistensi dalam Aplikasi Absensi *Online* menunjukkan tampilan yang tetap walaupun sudah mengalami pembaruan dalam beberapa versi, pembaruan aplikasi hanya menambah fitur tanpa mengubah *output*. Dengan kata lain basis data dalam Aplikasi Absensi *Online* tetap sehingga informasi yang dihasilkan tetap seperti *setting* awal.

3.4. User Satisfaction (Kepuasan Penggunaan)

Kepuasan pengguna berkaitan dengan perasaan yang muncul dari penggunaan suatu sistem. Kepuasan pengguna juga merupakan penilaian pengguna terkait cara dan hasil yang didapat dalam menggunakan sistem. Kepuasan pengguna juga akan mempengaruhi nilai guna dari sistem dan pengembangannya.

Kepuasan pengguna bisa diukur melalui *use satisfaction* (kepuasan pengguna) menunjukkan Aplikasi Absensi *Online* mendapat hasil yang memuaskan dari penerapannya selama kurang lebih 3 tahun. Kepuasan pengguna dapat dilihat dari respon berbagai kalangan baik itu pegawai sebagai pengguna, admin sebagai pelaksana, dan pimpinan sebagai pengawas menilai penggunaan aplikasi

ini sangat memuaskan. Kepuasan pengguna ini berasal dari kemudahan penggunaan dan dampak penggunaan yang sangat bermanfaat. dan *intention use* (peningkatan minat) menunjukkan Hasil dari laporan absensi yang masuk akan digunakan untuk menilai kinerja pegawai. Data yang telah didapat juga akan menjadi dasar pemotongan tambahan penghasilan pegawai sesuai dengan akumulasi keterlambatan dan kehadiran dimana rekap laporan absensi telah terintegrasi dengan bagian keuangan secara langsung. Dengan adanya aturan tersebut akan meningkatkan minat penggunaan aplikasi.

3.5. Service Quality (Kualitas Layanan)

Kualitas pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan untuk mencapai kepuasan bagi pengguna sistem. Kualitas pelayanan merupakan komponen yang sangat penting karena akan berkaitan dengan pemeliharaan dan pengembangan sistem. Kualitas pelayanan yang baik akan memunculkan hubungan timbal balik antara sistem dengan pengguna.

Kualitas pelayanan sendiri diukur melalui lima indikator yaitu *tangibles* (wujud) menunjukkan Aplikasi Absensi *Online* memiliki tampilan yang sangat sederhana dengan fitur-fitur yang mudah digunakan sehingga pengguna tidak merasa kesulitan menggunakan aplikasi ini. Meski dinilai bukti fisik pada Aplikasi Absensi *Online* sudah bagus masih ada beberapa hal yang dinilai masih perlu dikembangkan. Pengunduhan aplikasi yang memerlukan *link* khusus karena belum tersedia secara resmi di *playstore* membuat beberapa kalangan pegawai kesulitan mengakses aplikasi ini saat pertama kali dikenalkan, hal ini menunjukkan kualitas layanan pada aplikasi perlu ditingkatkan, *reliability* (keandalan) kualitas layanan menunjukkan kemampuan untuk menjaga konsistensi dan kualitas layanan kepada pengguna. Konsistensi dan kualitas yang dinilai adalah tidak berkurangnya nilai suatu aplikasi meski telah dilakukan perubahan. Aplikasi Absensi *Online* adalah aplikasi yang sangat diperhatikan pengembangan fitur-fiturnya tanpa merubah fungsi awal dari aplikasi tersebut. Aplikasi yang awalnya sederhana akan terus dikembangkan untuk memudahkan kegiatan administrasi tanpa mengubah tujuan awal dibuatnya Aplikasi Absensi *Online*, *responsiveness* (responsivitas) menunjukkan ketepatan dan penyelesaian suatu masalah dalam layanan aplikasi dimana penyelesain masalah pada Aplikasi Absensi *Online* dapat selesai dalam waktu 1-3 hari tergantung dengan masalah yang dihadapi, *assurance* (jaminan) menunjukkan respon penyedia terhadap masalah dalam Aplikasi Absensi *Online*, Diskominfo sebagai penyedia layanan sangat aktif dalam menanggapi berbagai keluhan dan masalah yang disampaikan oleh pengguna, *empathy* (empati) menunjukkan hubungan timbal balik antara penyedia dengan pengguna, pada Aplikasi Absensi *Online* Pengguna Aplikasi Absensi *Online* merasakan kemudahan dalam melaporkan masalah yang terjadi saat menggunakan aplikasi ini dan penyedia juga langsung memberikan solusi sehingga pengguna merasa puas dengan kecepatan respon dari penyedia.

3.6. Benefit Nets

Manfaat menunjukkan bahwa sebuah sistem membawa dampak yang memberi keuntungan dalam penggunaannya. Manfaat bersih sendiri mengacu pada semua dampak yang didapatkan dan

diklasifikasikan menjadi tiga yaitu manfaat yang berdampak kepada individu, dampak kepada organisasi, serta dampak sosial.

Indikator yang dinilai pada manfaat bersih adalah *organizational impact* (dampak organisasi) menunjukkan dampak penggunaan aplikasi bagi organisasi berupa meningkatnya disiplin pegawai dalam mematuhi jam kerja dan mempermudah proses administrasi dengan adanya rekap laporan yang telah tersusun dan mudah untuk diakses, aplikasi juga menjadi penghubung antara pimpinan dan pegawai dalam beberapa urusan seperti pengajuan dinas luar, *consumer impact* (dampak pengguna) menunjukkan adanya dampak positif bagi pegawai dalam penggunaan Aplikasi Absensi *Online* berupa meningkatnya disiplin pegawai dan meningkatkan kinerja pegawai dengan adanya laporan kinerja, dan *social impact* (dampak sosial) Dampak sosial berkaitan dengan manfaat yang diterima dari luar organisasi akibat penggunaan suatu sistem dampak yang diterima dapat bersifat positif ataupun bersifat negatif, Aplikasi Absensi *Online* membawa dampak yang bersifat positif yang dapat dinilai dari kemudahan kegiatan administrasi dan peningkatan disiplin pegawai dalam bekerja dampak positif yang dihasilkan akan membawa dampak sosial yang bagus berupa kepuasan masyarakat dalam menilai kinerja pemerintahan.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menganalisa kesuksesan penerapan Aplikasi Absensi *Online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat. Temuan utama dalam penelitian ini adalah penerapan Aplikasi Absensi *Online* sudah bagus berdasarkan tanggapan pengguna dan berdasarkan observasi meskipun masih terdapat kendala dalam kesalahan sistem dimana masih sering terjadi kegagalan absensi akibat *error* dari sistem aplikasi (indikator *ease of use* dimensi *system quality* dan indikator *use satisfaction* dimensi *user satisfaction*) dan keterbatasan tipe perangkat dalam menggunakan aplikasi ini yaitu hanya bisa digunakan pada perangkat seluler dengan tipe *android* (indikator *portability* dimensi *system quality* dan indikator *tangible* dimensi *service quality*). Berdasarkan hasil temuan yang didapatkan oleh penulis memiliki perbedaan dan persamaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ikhsan dan Azhar Kasim yang berjudul Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi Di Kementerian Dalam Negeri yaitu Aplikasi SIOLA (Ikhsan, 2023) telah berjalan dengan bagus dan optimal tetapi memiliki kekurangan pada dimensi *information quality* dengan indikator *completeness* dan *timeliness*. Penelitian oleh Leonard Marten Doni Ratu yang berjudul Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah Kabupaten Sumba Barat (Ratu, 2022) berbeda dengan hasil penelitian penulis dimana pemahaman Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Sumba Barat tidak optimal karena kurangnya kerja sama antar instansi dalam meningkatkan implementasi SPBE. Penelitian oleh Exsal Peloplin yang berjudul Analisis Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Informasi Publik Di Diskominfo Kota Kupang (Pelopin, 2022) menunjukkan persamaan dengan penelitian penulis dimana kendala penerapan *e-government* yang dihadapi kurangnya sumber daya manusia dan finansial. Penelitian oleh Muh Fajar Mahendra yang berjudul Efektivitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah (Mahendra, 2022) menjelaskan dalam

penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik perlu adanya perbaikan infrastruktur dan *server* dan hambatan dalam penerapan menunjukkan perlunya kebijakan pemerintah yang sesuai dan pengembangan sumber daya manusia. Penelitian oleh Prima Ferminita yang berjudul Analisis Efektivitas Aplikasi Laksa (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Tangerang (Feminita, 2023) menunjukkan hasil cukup efektif pada dimensi *service quality* dan dimensi *benefit nets*, sedangkan pada empat dimensi lain dinilai telah efektif meskipun masih terdapat hambatan berupa kurangnya respon dari perangkat daerah terkait, masalah pembiayaan serta dari segi pengguna/pelapor juga seperti kurangnya data-data yang menunjang laporan dan kurangnya respon dari masyarakat yang melapor tersebut. Penelitian oleh Siti Marlina yang berjudul Pendekatan *Delone And Mclean* Untuk Mengkaji Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Paket Aplikasi Sekolah (SIM-PAS) (Marlina, 2017) menjelaskan hubungan antar dimensi yang dapat saling memengaruhi dan tidak saling berpengaruh, perbedaan hubungan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor mulai dari jenis kelamin, umur, pendidikan, dan lama penggunaan sistem. Penelitian oleh Marisha Ayuardini dan Anggraeni Ridwan yang berjudul Implementasi Metode *Hot Fit* pada Evaluasi Tingkat Kesuksesan Sistem Pengisian KRS Terkomputerisasi (Ayuardini, 2019) menjelaskan hasil pengukuran pada dimensi kesuksesan sistem dengan metode *hot fit* memiliki nilai baik pada dimensi *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan *system usage* sedangkan dimensi *user satisfaction* dan *benefit nets* memiliki nilai cukup baik. Penelitian oleh F. S Rahayu, R. Apriliyanto, dan Y. S. P. W Putro yang berjudul Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean (Rahayu, 2018) menjelaskan implemetasi SIKMA belum sukses dikarenakan tidak adanya pengaruh dari dimensi *system quality*, *information quality* dan *service quality* yang menyebabkan pengguna tidak mendapat kepuasan dalam menggunakan aplikasi ini, sehingga perlu adanya perbaikan pada dimensi tersebut untuk meningkatkan minat pengguna dan mafaat bagi pengguna. Penelitian oleh G. Marpaung yang berjudul Analisis Kesuksesan Sistem Informasi DATA COVID-19 Kota Bontang dengan Pendekatan Model Delone dan McLean (Marpaung, 2022) menjelaskan kesuksesan pada dimensi kualitas informasi (*information system*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*), diperlukannya pengembangan setiap dimensi untuk meningkatkan minat penggunaan dan manfaat bagi pengguna. Penelitian oleh Rizal Rachman yang berjudul Analisa Kesuksesan *E-Government* LAPOR dengan Model Delone-Mclean pada Pengembangan *Smart City* (Rachman, 2021) menjelaskan hubungan antar dimensi yang saling berkaitan dan tidak berkaitan, dimensi *information quality* tidak memiliki pengaruh signifikan pada dimensi *user satisfaction*, dimensi *system quality* memiliki pengaruh signifikan pada dimensi *user satisfaction*, dimensi *information quality* tidak memiliki pengaruh signifikan pada dimensi *benefit nets*, dimensi *service quality* memiliki pengaruh signifikan pada dimensi *benefit nets* sehingga kesuksesan penerapan sistem dapat dikatakan sukses. Penelitian oleh Ella L. Wargadinata yang berjudul Hubungan Dan Peran Pemangku Kepentingan Pogram Smart-Kampung Kabupaten Banyuwangi (Wargadinata, 2021) menjelaskan perlunya kesesuaian peran *stakeholder* dalam meningkatkan efesisensi pelayanan *e-government*. Penelitian oleh Nesty Epa,

Sapara Lukman, dan Ella Wargadinata yang berjudul *E-Readiness Dalam Penerapan E-Planning Di Kabupaten Mamberamo Tengah Provinsi Papua* (Epa, 2020) menjelaskan faktor pendukung dalam penerapan *e-government* berupa kesiapan pemerintah dan pengadaan infrastruktur yang menunjang, namun masih ada hambatan dalam landasan hukum yang belum ada, kualitas sumber daya manusia yang masih rendah, dan infrastruktur awal yang memadai.

Temuan utama dalam penelitian ini menunjukkan kesuksesan penerapan Aplikasi Absensi *Online* memiliki ukuran disetiap dimensinya yang dapat dikatakan sudah bagus, namun masih perlu peningkatan pada beberapa indikator untuk meningkatkan penggunaan Aplikasi Absensi *Online*. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya koordinasi antara instansi pemerintah, perbaikan infrastruktur, kesesuaian kebijakan, peningkatan kualitas layanan, dan peningkatan sumber daya manusia.

3.8. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa secara garis besar kesuksesan penerapan Aplikasi Absensi *Online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat telah menjadi salah satu layanan *e-government* yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan. Terdapat beberapa kendala penerapan Aplikasi Absensi *Online* tentunya perlu segera dibenahi dengan peningkatan sumber daya manusia.

IV. KESIMPULAN

Kesuksesan penerapan Aplikasi Absensi *Online* di Kabupaten Pasaman Barat dipengaruhi dari kemudahan fitur-fitur yang terdapat di dalam Aplikasi Absensi *Online*. Tampilan yang sederhana dan kesesuaian fungsi dari aplikasi juga memengaruhi minat penggunaan bagi pegawai sebagai *user* dari aplikasi. Keunggulan dalam meningkatkan kinerja dan disiplin pegawai juga merupakan alasan aplikasi ini terus dikembangkan untuk semakin mempermudah proses administrasi perkantoran. Pegawai sebagai *user* juga merasakan dampak positif dari penggunaan aplikasi ini menjadi alasan yang kuat agar aplikasi ini dikembangkan keseluruh pegawai di Kabupaten Pasaman Barat.

Kendala dalam kesuksesan penerapan pada aplikasi Absensi *Online* dipengaruhi kesalahan sistem yang terkadang membuat aplikasi tidak dapat digunakan. Kendala lain yang dihadapi yaitu sistem aplikasi yang masih terbatas pada sistem *smartphone* dengan tipe *android*, sehingga seluruh *user* harus memiliki *smartphone* dengan spesifikasi dan tipe tertentu. Pegawai perlu melakukan penyesuaian tipe *smartphone* yang digunakan agar dapat menggunakan aplikasi ini.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu, adanya keterbatasan dalam mengumpulkan informasi dan keterbatasan waktu dalam melaksanakan penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar diadakan penelitian lebih lanjut di lokasi penelitian yang berkaitan dengan analisis kesuksesan sistem penerapan Aplikasi Absensi *Online*.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian , serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adabiyah, L F. (2020). Analisis Penerapan E-Office Pada Dinas Kebudayaan Provinsi Riau. [ANALISIS PENERAPAN E-OFFICE PADA DINAS KEBUDAYAAN PROVINSI RIAU - Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Repository \(uin-suska.ac.id\)](#), 3.
- Ayuardini, Marisha, Anggraeni Ridwan. (2019). Implementasi Metode *Hot Fit* pada Evaluasi Tingkat Kesuksesan Sistem Pengisian KRS Terkomputerisasi. *FAKTOR EXACTA*, 12(2), 127-130
- Delone, William H, Ephraim R. Mclean. (2003). *The Delone and McLean Model of Information system update : a Ten-Year Update*. *Journal of management information systems*, 19(4), 13-25.
- Epa, Nesty, Sapara Lukman, Ella Wargadinata. (2020). E-Readiness Dalam Penerapan E-Planning Di Kabupaten Mamberamo Tengah Provinsi Papua. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 11(4), 522-524.
- Ferminita, Prima. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi Laksa (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Tangerang. [ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI LAKSA \(LAYANAN ASPIRASI KOTAK SARAN ANDA\) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANGERANG - Repository IPDN](#), 5-8.
- Ikhsan, Muhammad, Azhar Kasim. (2023). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi Di Kementerian Dalam Negeri yaitu Aplikasi SIOLA. *MODERAT : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(2), 407-408.
- Mahendra, Muh Fajar. (2022). Efektivitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah. [EFEKTIVITAS SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEBUMEN PROVINSI JAWA TENGAH - Repository IPDN](#), 5-8.
- Marlina, Siti. (2017). Pendekatan *Delone And Mclean* Untuk Mengkaji Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Paket Aplikasi Sekolah (SIM-PAS). *PARADIGMA*, 19(2), 181-187.
- Marpaung, G. (2022). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi DATA COVID-19 Kota Bontang dengan Pendekatan Model Delone dan McLean. *JURNAL KONSTELASI: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi*, 2(2), 437-441.

- Pelopolin, Exsal. (2022). Analisis Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Informasi Publik Di Diskominfo Kota Kupang. [ANALISIS PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT MELALUI LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI DISKOMINFO KOTA KUPANG - Repository IPDN](#), 5-11.
- Rachman, Rizal. (2021). Analisa Kesuksesan *E-Government* LAPOR dengan Model Delone-Mclean pada Pengembangan *Smart City*. *JURNAL SISTEMASI: Sistem Informasi*, 10(2), 361-367
- Rahayu, F. S, R. Apriliyanto, Y. S. P. W Putro. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(1), 40-45.
- Ratu, Leonard Marten Doni. (2022). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah Kabupaten Sumba Barat. *JURNAL INOVATIF WIRA WACANA*, 1(2), 53-57.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 224.
- Wargadinata, Ella L. (2021). Hubungan Dan Peran Pemangku Kepentingan Pogram Smart-Kampung Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah: Wahana Bhakti Praja*, 11(1), 52-60.

