

**PENINGKATAN MINAT PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI
ADMINISTRASI PERKANTORAN ELEKTRONIK (SiMPEL)
DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PASAMAN BARAT**

Rahmad Hidayat
NPP. 29.0240

*Asdaf Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera
Barat Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi
Pemerintahan*

Email: rhiday29@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): In the midst of the widespread use of information technology for administrative management, it turns out that the use of the Electronic Office Administration Information System (SiMPEL) application at the Communication and Information Office of West Pasaman Regency has not run optimally. Because the level of use is still very low, even the SiMPEL application has begun to be abandoned and correspondence activities return to the old habit of using paper, this is due to the lack of socialization carried out to users regarding the operation of the SiMPEL application which results in many employees who do not understand the use of the SiMPEL application. . This study aims to determine the cause of the low level of application usage and how to increase the attractiveness of its use. **Purpose:** The purpose of this study is to find out the cause of the very low use of the SiMPEL application and to find out, understand and analyze in increasing the attractiveness of using the SiMPEL application for the Communication and Informatics Office of West Pasaman Regency. **Methods:** This research is a qualitative research with an inductive approach that uses data collection such as interviews, observations and documentation carried out in the field, analysis by summarizing, presenting data and drawing conclusions. **Results:** The results of the study indicate that the cause of the low interest in using the application is because the user's perception of the SiMPEL application is difficult to use (Perceived Easy Of use) so that the user feels that it is not easy and requires more effort in its use and the assumption that the application makes the employee's job easier long. **Conclusion:** Needs and improvements to the SiMPEL application in increasing interest in using SiMPEL at the Communication and Information Office of West Pasaman Regency, conducting socialization on the Electronic Office Administration Information System Application (SiMPEL), socializing the laws and regulations regarding the implementation of the Electronic Office Administration System Application and conducting regional cooperation with companies internet services for the provision of a good and stable internet network.

Keywords: e- Office, Electronic Office Administration, Heuristic Evaluation

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Ditengah maraknya penggunaan teknologi informasi untuk pengelolaan administrasi pemerintahan, ternyata penggunaan aplikasi Sistem

Informasi Administrasi Perkantoran Elektronik (SiMPEL) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat belum berjalan optimal. Karena tingkat penggunaannya yang masih sangat rendah, bahkan aplikasi SiMPEL sudah mulai di tinggalkan dan kegiatan surat-menyurat kembali pada kebiasaan lama dengan menggunakan kertas, hal ini disebabkan karena masih minimnya sosialisasi yang dilakukan kepada pengguna terkait pengoperasian aplikasi SiMPEL yang mengakibatkan banyak pegawai yang belum memahami penggunaan aplikasi SiMPEL. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab rendahnya tingkat penggunaan aplikasi dan bagaimana upaya meningkatkan daya tarik penggunaannya. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui penyebab penggunaan aplikasi SiMPEL yang sangat rendah dan untuk mengetahui, memahami dan menganalisis dalam meningkatkan daya tarik penggunaan aplikasi SiMPEL bagi aparat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang menggunakan pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan dilapangan kemudian dilakukan analisis dengan merangkum, menyajikan data dan menarik kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan penyebab rendahnya minat penggunaan aplikasi disebabkan karena persepsi User terhadap aplikasi SiMPEL sulit dalam penggunaannya (Perceived Easy Of use) sehingga User merasa bahwa tidak mudah dan membutuhkan usaha yang lebih dalam penggunaannya dan adanya anggapan bahwa aplikasi membuat pekerjaan pegawai menjadi lebih lama. **Kesimpulan:** Diperlukan pembaruan dan perbaikan pada aplikasi SiMPEL dalam meningkatkan minat penggunaan SiMPEL di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat, Melakukan Sosialisasi lebih tentang Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Perkantoran Elektronik (SiMPEL), melakukan sosialisasi terkait Peraturan perundangan tentang Pelaksanaan Aplikasi Sistem Administrasi Perkantoran Elektronik dan melakukan Kerja Sama daerah dengan perusahaan layanan internet untuk penyediaan jaringan internet yang baik dan stabil. **Kata Kunci:** e- Office, Administrasi Perkantoran Elektronik, Evaluasi Heuristik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi berbasis elektronik erat kaitannya dengan sistem pemerintahan yang dikenal dengan sebutan e-Government. Pengertian e-Government sendiri adalah penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan guna mendukung tercapainya pengelolaan pemerintahan yang baik. Konsep tata kelola pemerintahan yang baik merupakan salah satu cara pemerintah dalam menciptakan sistem manajerial yang handal dan memiliki kredibilitas publik. Untuk mewujudkannya maka pemerintah harus mampu melakukan inovasi sesuai dengan prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan e-Government harus dimanfaatkan dengan baik dan maksimal sehingga dapat mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, akuntabel dan transparan serta mampu menjawab tuntutan perubahan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. hal ini tidak terlepas dari pengaruh perubahan gaya hidup manusia yang mengarah pada sesuatu yang serba cepat sebagai dampak dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Maka dari itu pemerintah sekarang ini tengah berlomba-lomba dalam mewujudkan upaya penyelenggaraan yang mengedepankan optimalisasi kinerja, dengan cara memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal.

Dampak dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan telah merubah sistem penyelenggaraan pemerintahan yang terkesan rumit mengarah pada suatu sistem yang cepat, tepat, terintegrasi dan tidak berbelit-belit. Kehadiran teknologi informasi secara tidak langsung telah memaksa bidang pemerintahan mau tidak mau harus mampu

melakukan inovasi-inovasi dalam menyeimbangkan perubahan yang sangat cepat ini, belakangan telah banyak bermunculan gagasan-gagasan dengan konsep pemanfaatan teknologi informasi seperti website, aplikasi yang dikembangkan pemerintah dan semacamnya dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan.

Beberapa bentuk penerapan teknologi informasi di bidang pemerintahan salah satunya yaitu pada pengelolaan administrasi perkantoran di instansi pemerintah. Dimana sistem yang sebelumnya manual berubah menjadi digital dengan adanya sebuah layanan e-Office berupa Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Perkantoran Elektronik (SiMPEL).

Sistem Informasi Administrasi Perkantoran Elektronik (SiMPEL) merupakan sebuah sistem administrasi perkantoran secara elektronik berbentuk aplikasi yang mendukung kegiatan surat-menyurat sebagai bentuk upaya tertib administrasi perkantoran guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja. Selain itu dengan adanya aplikasi ini juga membuat penghematan dalam pembuatan naskah dinas karena menerapkan konsep paperless yang mengurangi penggunaan kertas pada kegiatan administrasi pemerintahan. Aplikasi ini merupakan bentuk pengembangan dari aplikasi Sistem Administrasi Perkantoran Maya (SiMAYA), hal yang membedakan hanya terdapat perubahan fitur pada aplikasi SiMPEL guna mempermudah dalam penggunaannya.

Pelaksanaan aplikasi Sistem Administrasi Perkantoran Berbasis Elektronik (SiMPEL) diatur dalam Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 48 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Aplikasi Sistem Administrasi Perkantoran Elektronik, yang juga mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penggunaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Pada Instansi Pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 48 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Aplikasi Sistem Administrasi Perkantoran Elektronik, dikatakan bahwa aplikasi SiMPEL merupakan sebuah aplikasi persuratan elektronik pada lingkup Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan kerja Pasaman Barat yang memberikan kemudahan dalam urusan surat masuk dan surat keluar secara online. Penggunaan aplikasi SiMPEL bertujuan untuk memaksimalkan penerapan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan.

Penggunaan aplikasi SiMPEL ini merupakan wujud perubahan tata kelola pemerintahan kearah yang lebih baik, terutama dalam hal surat menyurat. Sebagaimana yang disampaikan Delpesri Bahar (Kepala Diskominfo Pasaman Barat Tahun 2019) bahwa sebelum adanya aplikasi SiMPEL kegiatan persuratan membutuhkan waktu yang relatif lama, dikarenakan ketika proses penandatanganan surat seringkali pejabat yang berwenang tidak ada di kantor. Setelah kegiatan persuratan dialihkan dengan menggunakan aplikasi SiMPEL, kegiatan persuratan sudah menjadi cepat, karena proses penandatanganan surat sudah bisa dilakukan oleh pejabat yang berwenang walau sedang tidak di kantor. Selain itu juga dapat menghemat anggaran (dikutip dari <https://infopublik.id> tanggal 31 agustus 2021).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Maraknya penggunaan teknologi informasi untuk pengelolaan administrasi pemerintahan, ternyata penggunaan aplikasi SiMPEL tidak berjalan sebagaimana mestinya. Karena tingkat penggunaannya yang masih sangat rendah, bahkan aplikasi SiMPEL sudah mulai ditinggalkan dan kegiatan surat-menyurat kembali pada kebiasaan lama dengan menggunakan kertas, hal ini disebabkan karena masih rendahnya sosialisasi yang dilakukan Diskominfo terkait keberadaan aplikasi SiMPEL yang mengakibatkan banyak pegawai yang belum memahami penggunaan aplikasi SiMPEL, minimnya sumber daya manusia yang ada untuk mengelola aplikasi SiMPEL, dan sulitnya merubah kebiasaan perilaku pegawai dari cara manual kepada digitalisasi.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan minat penggunaan *User* terhadap teknologi informasi dengan menganalisis melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) dan analisis *User Interface* melalui *Heuristic Evaluation* pada Sistem Informasi. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Endang fatmawati (2015), berjudul *Technology Acceptance Model* (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. Berdasarkan analisis dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dengan beberapa indikator yang digunakan menunjukkan bahwa dari segi persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) secara umum penggunaan sistem informasi perpustakaan tersebut mudah digunakan, dan dari segi persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi perpustakaan sangat bermanfaat bagi perpustakaan dan penggunanya.

Arief Wibowo (2008), melakukan sebuah penelitian dengan judul Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Berdasarkan analisis hasil Dari riset ini dikatakan kalau keadaan nyata pemakaian sistem *Attitude Toward Using* (ASU) dipengaruhi oleh 2 (dua) perihal yaitu kecenderungan sikap buat senantiasa memakai *Website* (*Intention to Use*) serta anggapan terhadap kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dari pemakaian *Website* tersebut.

Ghina Ashila (2019), penelitian dengan judul *User Interface Heuristic Evaluation* pada Sistem Informasi Nasabah Koperasi Mitra Swadaya PT. Gajah Tunnggal. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Evaluasi terhadap koperasi mitra swadaya telah memenuhi kriteria *usability*, yaitu efektifitas dan efisiensi serta memberikan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi, kemudian terkait dengan tampilan *user interface* dan konten dari aplikasi perlu dirancang kembali agar lebih memudahkan *user* sehingga tidak menimbulkan kejenuhan selama menggunakan aplikasi.

Luvita Febiola (2020), penelitian dengan judul Analisis Penerapan *Elektronik Office* (*e-Office*) pada Dinas Kebudayaan Provinsi Riau yang menyatakan bahwa penerapan aplikasi *e-Office* masih belum optimal yang dikarenakan salah satu indikator dalam penyelenggaraannya berdasarkan Peraturan Gubernur Riau No. 56 Tahun 2016 belum terpenuhi, dimana indikator tersebut yakni Organisasi, Komunikasi dan spesifikasi serta Fasilitas.

Umni dan Frinaldi (2020), penelitian dengan judul Efektivitas *e-office* di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Pasaman Barat dalam Era Governansi Digital. Temuan penelitian ini antara lain: a) Belum optimalnya tingkat kepuasan pegawai dalam menggunakan aplikasi SiMPEL untuk mendukung pekerjaan, b) Efisiensi penggunaan aplikasi dalam pekerjaan memberikan kemudahan kepada pimpinan dan pegawai diskominfo sehingga membantu dalam efektivitas dan efisiensi waktu serta dapat meningkatkan produktivitas pegawai, c) Dibutuhkan waktu kurang lebih seminggu bagi pegawai untuk pembiasaan dalam penggunaan aplikasi, dan d) aplikasi SiMPEL masih dalam tahap pengembangan dan belum permanen sehingga pihak diskominfo akan memperkuat aplikasi dengan tambahan aplikasi *Vinger Print* (aplikasi absesnsi berbasis elektronik)

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana konteks penelitian yang dilakukan yaitu menganalisa minat penggunaan teknologi bagi pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat dengan menggabungkan 2 (dua) teori yang berbeda yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM), Davis (1989) untuk menganalisa penerimaan *user* terhadap aplikasi SiMPEL melalui persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) serta teori *Heuristic Evaluation*, Molic dan Nielsen (1990) sebagai upaya meningkatkan daya tarik pegawai dalam menggunakan aplikasi. Metode yang digunakan ialah deskriptif kualitatif yang sama dengan penelitian Endang Fatmawati dan Ghina Ashila.

Namun dibedakan dengan penelitian sebelumnya dimana pada penelitian ini bukan masyarakat luas sebagai obyek penelitiannya melainkan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat sebagai *user* dari aplikasi tersebut.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab rendahnya penggunaan aplikasi SiMPEL bagi pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat sebagai sarana dalam menunjang pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi perkantoran dan menganalisis upaya yang dapat dilakukan instansi untuk meningkatkan daya tarik penggunaan aplikasi bagi pegawai tersebut.

II. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, sehingga memberikan gambaran tentang minat penggunaan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Perkantoran Elektronik (SiMPEL) di Kabupaten Pasaman Barat dimana Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai entitas pengelola aplikasi SiMPEL yang menjadi lokasi fokus penelitian, serta sebagai lokasi untuk mengumpulkan berbagai data yang dibutuhkan dan mengklasifikasikan data, selanjutnya dianalisis secara kualitatif untuk memperoleh pemecahan masalah dari penyajian data kemudian menarik kesimpulan secara induktif.

Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif penulis melakukan wawancara terhadap 6 (enam) orang informan yang ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Informan tersebut terdiri dari :

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	1 orang
Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika	1 orang
Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	1 orang
Staf Dinas Komunikasi dan Informatika	2 orang
Admin Pengelola Aplikasi SiMPEL	1 orang

Selain itu, juga dilakukan dengan memanfaatkan dokumentasi baik berupa dokumen maupun foto, video yang berkaitan dengan penelitian ini. maka dari itu peneliti mengumpulkan data dari sumber primer yaitu berupa wawancara dengan informan maupun data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen terkait Sistem Informasi Administrasi Perkantoran Elektronik (SiMPEL) yang kemudian peneliti kaitkan dengan teori yang menjadi kerangka berpikir untuk kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan data di lapangan dalam meningkatkan minat penggunaan aplikasi SiMPEL di Kabupaten Pasaman Barat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis minat penggunaan aplikasi SiMPEL melalui teori yang dikemukakan oleh Davis (1989) *Technology Acceptance Model* (TAM) melalui persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) serta teori *Heuristic Evaluation*, Molic dan Nielsen (1990) sebagai upaya meningkatkan daya tarik pegawai dalam menggunakan aplikasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

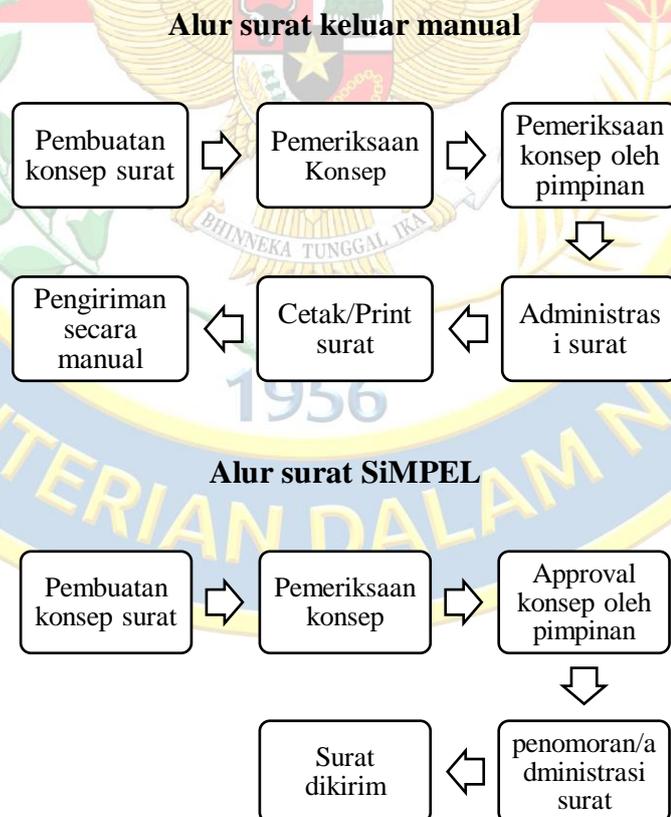
3.1. Minat penggunaan aplikasi SiMPEL di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat

3.1.1. Perceived Usefulness

Persepsi Kebermanfaatan (Perceived Usefulness) merupakan suatu anggapan yang diyakini oleh pengguna teknologi informasi bahwa dengan menggunakan teknologi informasi tersebut dapat memberikan memberikan manfaat yang lebih dalam peningkatan kinerja penggunanya. Dengan adanya persepsi ini akan membuat pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika untuk dapat menggunakan aplikasi SiMPEL ini dalam setiap aktivitas persuratan yang dilakukan. Berdasarkan teori yang penulis gunakan, maka untuk melihat bagaimana Persepsi Kebermanfaatan aplikasi SiMPEL di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat dijabarkan lagi kedalam sub faktor yang menjelaskan Persepsi Kebermanfaatan yaitu: (1) Mempercepat Pekerjaan; (2) Meningkatkan Produktifitas; (3) Meningkatkan Kinerja; (4) Mempermudah Pekerjaan.

3.1.1.1. Mempercepat Pekerjaan

penggunaan aplikasi Sistem Informasi administrasi Perkantoran Elektronik (SiMPEL) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat dapat menciptakan percepatan dalam kegiatan surat-menyurat yang tentunya akan menyebabkan pekerjaan dari pegawai juga dapat lebih cepat jika dibandingkan dengan sebelum menggunakan aplikasi, hal ini dapat dilihat dari kesesuaian jawaban atas wawancara yang dilakukan terhadap beberapa pejabat dan pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kanupaten Pasaman Barat yang menggunakan aplikasi SiMPEL dalam aktivitas bekerja, sehingga hal ini dapat dijadikan acuan tentang bagaimana persepsi kebermanfaatan pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat terhadap penggunaan aplikasi SiMPEL. Kemudian hal ini juga sejalan dengan perubahan alur persuratan dari yang manual dengan menggunakan aplikasi SiMPEL, berikut perbedaan alur surat keluar secara manual dengan menggunakan SiMPEL:



Sumber: Manual Book Aplikasi SiMAYA (2019)

3.1.1.2. Meningkatkan Produktivitas

Produktivitas berbicara mengenai seberapa baik sumber daya yang digunakan dalam suatu organisasi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dalam hal ini sumber daya yang dimaksud dapat berupa sumber daya manusia maupun sumber daya ekonominya. Kehadiran aplikasi SiMPEL dalam kegiatan administrasi perkantoran di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat dapat meningkatkan produktivitas pegawainya, meskipun masih terdapat beberapa hambatan dalam realisasinya.

3.1.1.3. Meningkatkan Kinerja

Indikator ini berkaitan dengan suatu proses atau cara untuk meningkatkan kemampuan kerja, penampilan kerja atau prestasi kerja seseorang yang dapat dilakukan dengan berbagai cara atau strategi tertentu dengan tujuan agar para pekerja yang ada dapat melakukan pekerjaannya sebagaimana tupoksi yang telah ditentukan. Maka dari itu kehadiran teknologi dalam aktivitas pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual diharapkan dapat membantu para pekerja dalam meningkatkan pekerjaannya. Peningkatan kinerja dapat terjadi apabila pengguna dapat memahami dan mahir dalam mengoperasikannya, ketika User masih kebingungan dalam menggunakannya, bukannya dapat meningkatkan kinerja justru malah menurunkan performa kinerja pegawai Diskominfo. Sehingga bisa disimpulkan bahwa aplikasi SiMPEL belum sepenuhnya menyebabkan peningkatan kinerja pegawai.

3.1.1.4. Mempermudah pekerjaan

Salah satu tujuan dibuatnya sebuah aplikasi yaitu untuk menjadikan pekerjaan penggunanya menjadi lebih mudah. Hal ini merupakan salah satu tujuan diciptakannya aplikasi SiMPEL untuk lebih memudahkan pekerjaan pegawai dalam kegiatan administrasi perkantoran. Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa pekerjaan administrasi perkantoran bersifat tersistematis, jika disuatu bagian mengalami kendala atau hambatan, maka akan mempengaruhi bagian yang lain, sebagaimana yang disampaikan narasumber beliau tidak dapat melanjutkan pekerjaannya jika pada bagian pimpinan belum menindaklanjuti pekerjaan sebelumnya, sehingga terjadi kegagalan dalam suatu sistem yang telah dibangun tersebut. Kemudian dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SiMPEL dalam mendukung pekerjaan belum memberikan kemudahan bagi penggunanya, sehingga membuat User merasa lebih merasakan kemudahan dengan sistem yang manual. Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan beberapa indikator yang ada, dengan beragam jawaban yang didapat dari narasumber, maka penulis menyimpulkan bahwa Dimensi Persepsi Kebermanfaatan (Perceived Usefulness) penggunaan aplikasi SiMPEL dalam menunjang pekerjaan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat belum sepenuhnya terpenuhi, walaupun banyak anggapan bahwa aplikasi ini memberikan manfaat bagi penggunanya, namun juga tidak sedikit dari narasumber yang merasa bahwa keberadaan aplikasi SiMPEL belum memberikan manfaat dalam penggunaannya.

3.1.2. Perceived Ease of Use

Persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use) merupakan sebuah keadaan dimana pengguna mempercayai dan meyakini bahwa penggunaan suatu teknologi informasi merupakan suatu hal yang mudah dan tidak membutuhkan usaha yang lebih sehingga akan terlepas dari kesulitan dan sesuai dengan keinginannya. Persepsi ini merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan terhadap penggunaan teknologi informasi secara berkelanjutan, karena persepsi ini memberikan gambaran bahwa sistem tersebut dapat diterima penggunaannya atau tidak.

Sebagai tolak ukur dalam menentukan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi dalam penggunaan aplikasi SiMPEL di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Pasaman Barat, terdapat beberapa indikator dalam menentukannya yang sebelumnya telah peneliti muat dalam operasional konsep sebagai berikut:

3.1.2.1. Kemudahan untuk dipelajari/dipahami

Suatu teknologi dikatakan tidak sulit untuk dipelajari artinya bahwa ketika seseorang pertama kali menggunakan suatu teknologi orang tersebut akan langsung mengerti dan paham tata cara pengoperasiannya. Sehingga untuk penggunaan berikutnya User tidak akan lagi mengalami kesulitan apapun dalam menggunakannya. Melihat hasil wawancara dengan beberapa narasumber terkait dengan indikator kemudahan dalam mempelajari/memahami aplikasi SiMPEL penulis menyimpulkan bahwa aplikasi ini cukup sulit dipahami dan dipelajari, karena bisa dikatakan bahwa aplikasi ini merupakan aplikasi bagi mereka dan juga belum banyak orang yang menggunakan aplikasinya, apalagi di kabupaten Pasaman Barat baru Dinas Komunikasi dan Informatika yang menggunakan aplikasi ini dalam kegiatan administrasi perkantoran, jadi bisa dibilang tidak ada tempat yang cukup bagi mereka untuk bertanya-tanya seputar pengoperasian aplikasi, sehingga para pegawai merasa kesulitan untuk mempelajarinya.

3.1.2.2. Kemudahan Untuk Digunakan

Kemudahan Untuk Digunakan maksudnya adalah bahwa suatu teknologi sangat mudah untuk dioperasikan. Suatu teknologi yang jelas dan dapat dioperasikan dengan mudah, maka akan memudahkan User dalam penggunaannya. SiMPEL merupakan jenis aplikasi yang bisa dikatakan mudah dalam pengoperasiannya. Dalam pengoperasian atau penggunaan aplikasi SiMPEL para User sudah diberikan akses berupa username dan password, sehingga pengguna tinggal memasukkannya kehalaman login pada aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa banyak pegawai yang merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi SiMPEL, hal ini berbicara soal kualitas dari sumber daya manusianya yang belum begitu mahir dalam mengoperasikan komputer, perlu adanya kegiatan sosialisasi dan pelatihan terkait dengan pengoperasian aplikasi SiMPEL. Dari beberapa jawaban narasumber disimpulkan bahwa aplikasi SiMPEL tidak mudah dalam penggunaannya, dikarenakan beberapa faktor penghambatnya seperti masalah terkait sistem maupun dari penggunanya (User).

3.1.2.3. Jelas dan Dapat Dipahami

Jelas dan dapat dipahami berkaitan dengan interaksi pengguna dengan suatu teknologi, dimana hal ini pada aplikasi SiMPEL berkaitan dengan bagaimana bentuk tampilan daripada yang ada pada aplikasi tersebut. Dari semua indikator jelas dan dapat dipahami ini merupakan indikator yang paling mempengaruhi terhadap penggunaan aplikasi SiMPEL ini, karena ketika User tidak paham dengan apa yang ditampilkan akan menyulitkan User untuk menggunakan aplikasi serta apabila bentuk tampilan aplikasi yang kurang jelas akan sangat mempengaruhi tingkat penggunaannya. Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan beberapa indikator yang ada, dengan beragam jawaban yang didapat dari narasumber, maka penulis menyimpulkan bahwa dimensi Kemudahan Penggunaan (Perceived Easy Of Use) tidak terpenuhi, karena banyaknya anggapan dari pengguna bahwa aplikasi SiMPEL belum ideal dari segi fitur-fitur yang disediakan, sangat diperlukan pembaruan dan perbaikan pada aplikasi sehingga aplikasi tersebut ideal dalam menunjang pekerjaan administrasi perkantoran.

3.2. Upaya Peningkatan Minat Penggunaan Aplikasi SiMPEL

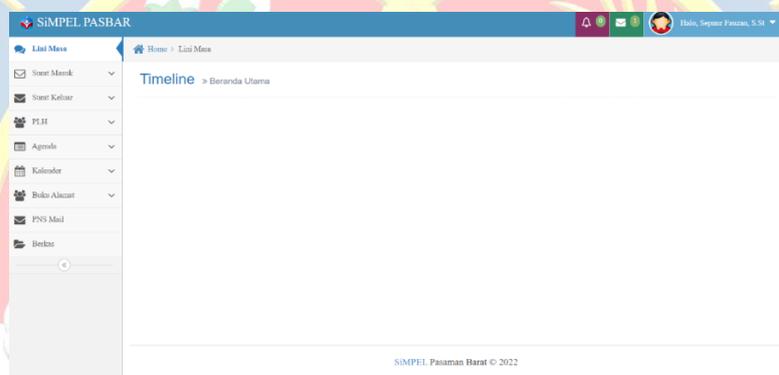
Minat penggunaan terhadap suatu Teknologi Informasi dapat dilihat dari bagaimana interaksi pengguna dengan teknologinya (User Interface). User interface mencakup kemampuan untuk

mentransfer atau menerjemahkan informasi antara pengguna dan sistem operasi untuk menggunakan komputer. Upaya dalam meningkatkan minat penggunaan suatu teknologi dapat dilakukan dengan melakukan perbaikan atau perubahan terhadap hal-hal yang belum tepat dalam teknologi tersebut, maka dari itu penulis melakukan analisis user interface aplikasi SiMPEL dengan melakukan observasi terhadap penggunaan aplikasi tersebut dengan melakukan evaluasi heuristik dengan beberapa indikator yang dijadikan tolak ukur sebagai berikut:

3.2.1.1. Vaibilitas Status Sistem

Merupakan suatu kondisi yang menyediakan informasi kepada pengguna tentang apa yang sedang dilakukan, sedang dibagikan apa dan apa yang terjadi. Sehingga bisa dikatakan bahwa indikator ini merupakan navigasi tempat pengguna berada.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada SiMPEL baik yang berupa aplikasi berbasis android dan website ditemukannya ada perbedaan, dimana pada aplikasi berbasis android dapat terlihat adanya notifikasi maupun navigasi dari aplikasi, sedangkan yang berbasis website belum tersedianya tombol navigasi maupun notifikasi tentang apa yang dikerjakan oleh pengguna dan posisi pengguna dalam aplikasi.

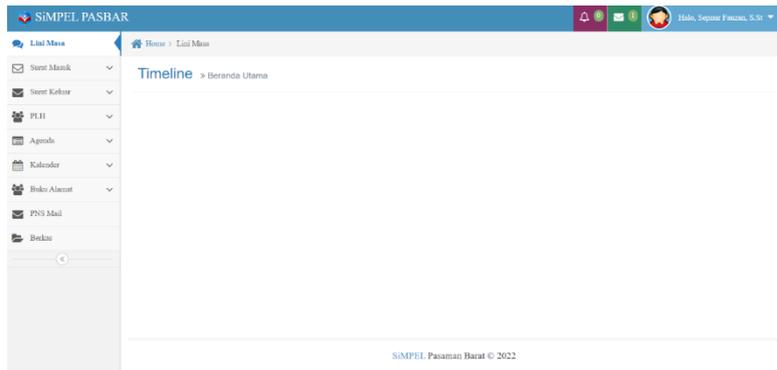


Sumber : <https://simpel.pasamanbaratkab.go.id>

Berdasarkan gambar diatas dapat terlihat tampilan pengguna sedang berada pada halaman “Home”, namun belum terdapat menu apapun di dalam halaman tersebut sehingga membuat pengguna merasa kebingungan dengan fungsi halaman tersebut, sehingga alangkah baiknya pada halaman “Home” tersedia menu untuk beralih kehalaman yang lain sebagai pemintas.

3.2.1.2. Kecocokan antara Sistem dengan Dunia Nyata

Sebuah sistem sejatinya harus mampu menampilkan informasi yang dapat dipahami oleh pengguna dengan mudah, sehingga komunikasi pengguna dengan teknologi dapat berjalan dengan baik guna memberikan kesan keakraban dan kepercayaan bagi user terhadap teknologi tersebut. Namun tampilan pada aplikasi SiMPEL membuat banyak pengguna merasa kebingungan dengan bentuk icon menu maupun nama menu yang ada pada halaman utama aplikasi serta mencampur antara 2 (dua) bahasa yang berbeda.

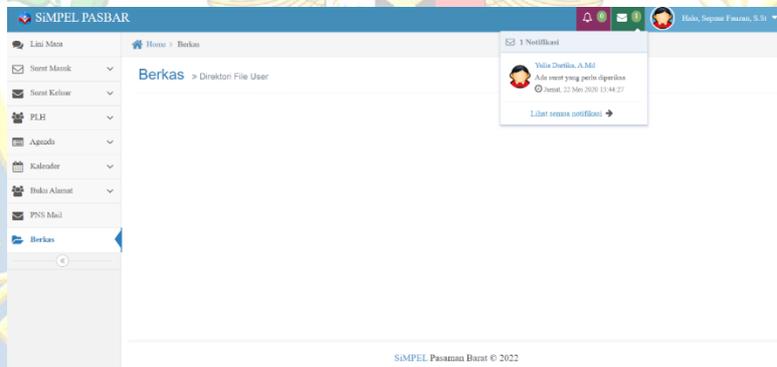


Sumber: <https://simpel.pasamanbaratkab.go.id>

Berdasarkan pada gambar diatas dapat terlihat adanya 2 (dua) bentuk icon menu yang sama antara “surat keluar” dengan “PNS Mail” dan juga “PLH” dengan ‘Buku Alamat” hal ini dapat menimbulkan kebingungan bagi user, kemudian adanya gaya bahasa yang berbeda dengan salah satu menu yaitu “PNS Mail” adanya percampuran antara 2 (dua) bahasa yang berbeda, namun idealnya tampilan sebuah aplikasi tersebut agar cukup dirubah kedalam bahasa yang lebih mudah dipahami oleh user.

3.2.1.3. Kontrol dan Kebebasan Pengguna

Sistem mampu memberikan kontrol menu yang memberikan kemudahan dan kebebasan kepada user dalam menggunakan aplikasi. Contohnya seperti user yang dapat melakukan undo, redo, close maupun tombol menu pintasan ke berbagai halaman pada aplikasi. Dalam aplikasi SIMPEL masih minimnya tombol menu yang memudahkan penggunaan aplikasi bagi user serta belum tersedianya menu control bagi pengguna aplikasi.



Sumber: <https://simpel.pasamanbaratkab.go.id>

3.2.1.4. Standarisasi dan Konsistensi

Standarisasi dan Konsistensi memberikan kemudahan bagi user dalam mengenal fitur agar tidak membuat user ragu-ragu saat menggunakan fitur tertentu. Maka dari itu perlu dibuat Standarisasi dan Konsistensi dalam sebuah aplikasi seperti penulisan kalimat, jenis huruf, ukuran huruf, desain, warna dan sebagainya. Hal yang harus diperhatikan agar dapat menghindari penggunaan informasi atau gambar yang berbeda namun memiliki makna yang sama.

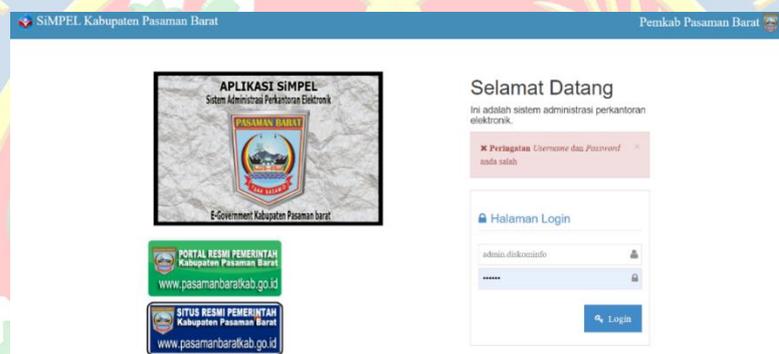
Merujuk pada hasil observasi pada aplikasi SIMPEL dapat dilihat bahwa penggunaan warna pada setiap halaman memiliki warna dasar yang sama, yaitu warna putih dengan warna tulisan perpaduan antara warna putih, biru dan hitam. Sehingga jika dilihat dari tampilan halaman aplikasi cenderung kurang menarik dan membosankan. Hal ini juga senada dengan hasil

wawancara yang penulis lakukan terhadap Ibu Yulia Dartika, A. Md selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat pada Kamis, 13 Januari 2022 beliau mengatakan “Kalau kita melihat dan membandingkan SiMPEL dengan aplikasi lain yang biasa dipakai, aplikasi ini jauh tertinggal karena didalamnya terlalu monoton dan kurang menarik gitu tampilannya, cuma ada warna putih saja”.

Sejalan dengan hal tersebut maka sudah sepatutnya aplikasi ini sedikit diperbaharui dengan tampilan yang lebih menarik agar dapat membuat pengguna betah dan nyaman menggunakannya, karena belum memenuhi standar dari indikator. Misalkan dengan merubah warna pada halaman ataupun bisa mengganti jenis huruf dan sebagainya.

3.2.1.5. Pencegahan Kesalahan

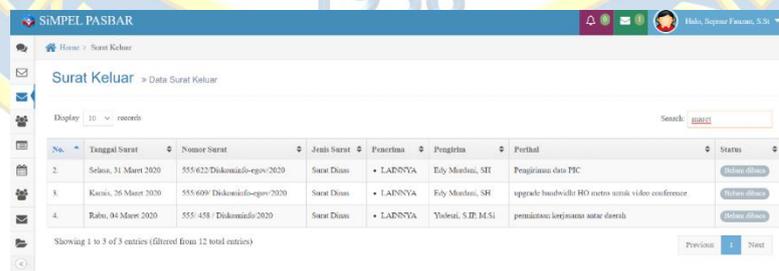
Error atau kesalahan pada sistem tidak profesional jika dilihat oleh pengguna, namun untuk mengatasinya dapat diganti dengan pesan error berupa gambar. Menggunakan prinsip nomor satu (visibilitas status sistem), pengguna memahami apa yang terjadi dalam sistem. Dalam menghindari terjadinya error, ketika terjadinya kesalahan maka sistem akan menampilkan peringatan kepada pengguna sebelum melanjutkan penggunaan aplikasi.



Sumber: <https://simpl.pasamanbaratkab.go.id>

3.2.1.6. Pemahaman dari pada Ingatan

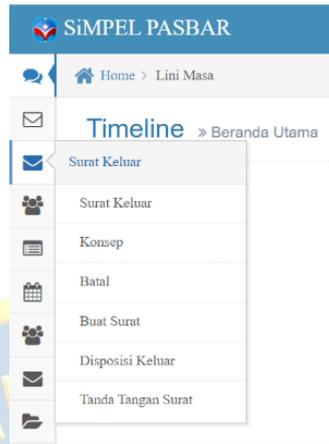
Daripada memaksa pengguna untuk mengingat, akan lebih baik jika pengguna bisa mengenali sistem. Pengguna saat menjelajahi sistem atau aplikasi pasti akan menemukan beberapa halaman. Untuk menghindari kebingungan pengguna, buat aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk mengenali desain yang telah dibuat sehingga mereka dapat terus menggunakan aplikasi tanpa harus mengingat langkah selanjutnya.



Sumber: <https://simpl.pasamanbaratkab.go.id>

3.2.1.7. Fleksibilitas dan Efisiensi Pengguna

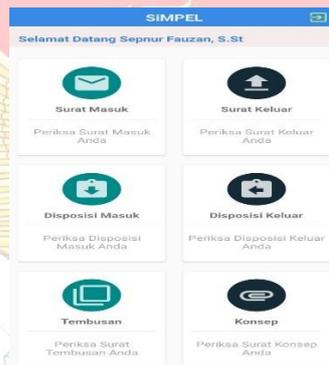
Sebagai pengguna atau pengunjung baru tentunya akan mempelajari sistem atau aplikasinya terlebih dahulu. Apalagi jika aplikasi memiliki banyak fitur, pengguna pasti membutuhkan lebih banyak untuk mempelajarinya. Oleh karena itu, aplikasinya harus fleksibel dan efisien.



Sumber: <https://simpl.pasamanbaratkab.go.id>

3.2.1.8. Estetika dan Desain Minimalis

Komposisi yang baik harus menyenangkan mata bila menggunakan kontras warna yang baik, posisi yang tepat dan harmoni. Dengan desain minimalis yang dipadukan dengan ruang putih yang tepat (ruang antar elemen) akan membuat aplikasi menjadi elegan.



Sumber: <https://simpl.pasamanbaratkab.go.id>

3.2.1.9. Membantu pengguna untuk Mengenali, Mendiagnosa, dan Memulihkan dari Error

Desain kenyamanan yang baik tentu tidak akan lengkap tanpa berurusan dengan kesalahan yang terjadi. Ketika terjadi kesalahan, aplikasi tidak hanya memberikan pesan kesalahan, tetapi juga memberikan solusi.

Ketika masalah terjadi, sistem harus dapat mengeluarkan pesan kesalahan atau pesan kesalahan dalam bahasa yang dipahami oleh semua pengguna. Selanjutnya, ketika terjadi kesalahan aplikasi tidak hanya harus memberikan pesan kesalahan tetapi juga memberikan solusi.

Selamat Datang

Ini adalah sistem administrasi perkantoran elektronik.

✖ Peringatan Username dan Password anda salah ✖

Halaman Login

admin.diskominfo

.....

Login

Sumber: <https://simpl.pasamanbaratkab.go.id>

Berdasarkan gambar tampilan aplikasi SiMPEL diatas terlihat bahwa aplikasi saat ini baru hanya mampu menampilkan pesan tentang kesalahan yang terjadi tapi belum ada pintasan untuk memberikan saran atau perintah terhadap kesalahan yang terjadi sehingga kedepannya diharapkan agar aplikasi SIMPEL dapat dilakukan perbaikan terhadap fitur-fiturnya.

3.2.1.10. Bantuan dan Dokumentasi

Harapan pengguna dengan menggunakan sistem atau aplikasi tentu saja dapat menyelesaikan masalah dan operasi. Untuk membantu mereka memecahkan masalah atau pekerjaan mereka, mereka memerlukan fitur bantuan dan dokumentasi kemungkinan kesalahan pengguna.

Pengguna juga membutuhkan bantuan ketika ada masalah dan admin tidak selalu tersedia saat jam kerja selesai. Informasi pengguna harus mudah ditemukan dan sistem harus fokus pada kebutuhan pengguna. Bantuan ini harus berisi informasi tentang langkah-langkah pengguna untuk memecahkan masalah serta dokumentasi dalam bentuk gambar kemungkinan dalam suatu kondisi atau gambar tentang apa yang akan terjadi dalam suatu kondisi atau bentuk gambar akan terjadi setelah memilih tindakan dalam suatu halaman aplikasi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada aplikasi SiMPEL belum tersedianya ruang pusat bantuan bagi pengguna, sehingga terjadi kesalahan pengguna mengalami kesulitan untuk mencari bantuan, maka dari itu diharapkan aplikasi SiMPEL dapat diperbarui dengan tersedianya menu pusat bantuan atau helpdesk agar memberikan rasa aman kepada pengguna (*User*).

Selain upaya perbaikan fitur aplikasi SiMPEL sebagai suatu upaya untuk meningkatkan minat penggunaannya, terdapat beberapa upaya lain yang juga dapat meningkatkan minat penggunaan aplikasi SiMPEL sebagai berikut:

- Melakukan Sosialisasi lebih terkait dengan SiMPEL
- Upaya Penekanan Terkait Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 48 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Aplikasi Sistem Administrasi Perkantoran Elektronik
- Melakukan Kerja Sama Daerah dengan PT. Telkom untuk Penyediaan Jaringan Internet

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pelaksanaan aplikasi perkantoran di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, dimana dengan kehadiran aplikasi diharapkan akan memudahkan pekerjaan pegawai yang dapat memangkas waktu dan biaya operasional di kantor dinas, namun malah sebaliknya setelah dilakukan analisis dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan analisis *User Interface* melalui *Heuristic Evaluation* pada Sistem Informasi ditemukan

bahwa pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat belum dapat menjalankan aplikasi sepenuhnya dan kegiatan administrasi perkantoran beralih kembali menjadi manual, hal ini sangat berbeda dengan temuan sebelumnya Umami dan Frinaldi (2020), yang mengatakan bahwa penggunaan aplikasi SiMPEL dalam mendukung kegiatan administrasi perkantoran di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat memberikan kemudahan pada pimpinan dan pegawai sehingga meningkatkan produktivitas pegawai dan tidak membutuhkan waktu yang lama bagi pegawai dalam adaptasi penggunaan aplikasi SiMPEL.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal terkait dengan Minat Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Perkantoran Elektronik (SiMPEL) di Kabupaten Pasaman Barat adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya minat penggunaan aplikasi SiMPEL di Kabupaten Pasaman Barat dipengaruhi oleh belum tercapainya/terpenuhinya persepsi pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat sebagai User tentang kemudahan penggunaan (*Perceived Easy Of Use*) aplikasi tersebut. Adanya anggapan bahwa aplikasi membuat pekerjaan pegawai menjadi lebih lama. Sehingga pegawai lebih memilih untuk melakukan kegiatan administrasi secara manual.
2. Upaya Peningkatan daya tarik penggunaan aplikasi SiMPEL bagi pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat melalui 2 (dua) upaya, yaitu diperlukan pembaruan dan perbaikan aplikasi SiMPEL secara teknis dan Upaya non teknis yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dengan melakukan sosialisasi tentang penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Perkantoran Elektronik (SiMPEL); melakukan sosialisasi terkait Peraturan perundangan tentang Pelaksanaan Aplikasi Sistem Administrasi Perkantoran Elektronik; dan melakukan Kerja Sama Daerah dengan PT. Telkom untuk Penyediaan Jaringan Internet yang baik dan stabil.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu dinas saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Creswell.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan penggunaan aplikasi SiMPEL di Kabupaten Pasaman Barat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama penulis tujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan dalam pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashila, Ghina. 2019. "*User Interface Heuristic Evaluation* Pada Sistem Informasi Nasabah Koperasi Mitra Swadaya PT. Gajah Tunggal." <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/47818>. Tanggal 19 September 2021
- Davis, Fred D.; Bagozzi, Richard P.; Warshaw, Paul R. *User acceptance of computer*

- technology: A comparison of two theoretical models. *Management science*, 1989, 35.8: 982-1003.
- Davis, Fred D. (1993) User acceptance of Information technology: system characteristic, user perception and behavioral impact, (475-487)
- Davis, Fred D.; Venkatesh, Viswanath. A critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model: three experiments. *International journal of human-computer studies*, 1996, 45.1: 19-45.
- Fatmawati, Endang. 2015. "Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan." *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi* 9 (1): 1-13.
- Hamdi, A. S., & Bahrudin, E. (2015). *Metode penelitian kuantitatif aplikasi dalam pendidikan*. Deepublish.
- Hatch, E., & Farhady, H. (1982). *Research design and statistics for applied linguistics*.
- Ibrahim, Abdul Halil Hi dan Tjahja Supriatna. (2019) *Epistemologi Pemerintahan Paradigma Manajemen, Birokrasi, dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gramasurya.
- Moleong, J. Lexy. 2010. *Metode pementian kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- _____. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cetakan XXIX. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nielsen, J., & Molich, R. (1990, March). Heuristic evaluation of user interfaces. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (pp. 249-256).
- Silva, Patrícia. Davis' technology acceptance model (TAM)(1989). *Information seeking behavior and technology adoption: Theories and trends*, 2015, 205-219.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 115 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Infomatika
- Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2021-2026
- Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 49 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Berbasis Elektronik Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat
- Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 48 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Aplikasi Sistem Administrasi Perkantoran Elektronik