

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI 'E-ABSENSI PEMKAB PIDIE' OLEH APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DI KANTOR BUPATI PIDIE

ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE 'E-ABSENSI PEMKAB PIDIE' APPLICATION AMONG CIVIL SERVANTS (ASN) AT THE PIDIE REGENT'S OFFICE

Dessy Anna¹, M Bayu Wibawa², Desita Ria Yusian TB³

Prodi Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ubudiyah Indonesia^{1,2,3}

Jl. Alue Naga Desa Tibang Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh, ^{1,2,3}

Email : desi.desiana.ana@gmail.com¹, mbayuw@uui.ac.id², desita@uui.c.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi E-Absensi Pemkab Pidie oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Bupati Pidie. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner berbasis skala Likert. Analisis dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pengguna tergolong tinggi, dengan dimensi "Assurance" memperoleh skor tertinggi dan "Tangibles" sebagai dimensi dengan skor terendah. Temuan ini memberikan masukan strategis untuk peningkatan aspek teknis dan layanan dukungan aplikasi.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, E-Absensi, ASN, Importance-Performance Analysis, SERVQUAL, e-Government

Abstract

This study aims to analyze user satisfaction with the E-Absensi Pemkab Pidie application among Civil Servants (ASN) at the Pidie Regent's Office. The research employs a descriptive quantitative approach, collecting data through a Likert-scale questionnaire. Analysis is conducted using descriptive statistics and Importance-Performance Analysis (IPA). The results show that, in general, user satisfaction is relatively high, with the "Assurance" dimension receiving the highest score and "Tangibles" the lowest. These findings provide strategic input for improving the technical and support service aspects of the application.

Keywords: User satisfaction, E-Absensi, Civil Servants, Importance-Performance Analysis, SERVQUAL, e-Government

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan telah menjadi agenda strategis nasional dalam meningkatkan efisiensi birokrasi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Salah satu implementasinya adalah penggunaan aplikasi absensi digital atau e-Absensi, yang mulai diadopsi secara luas di berbagai instansi pemerintah di Indonesia.

Menurut data Kementerian PAN-RB (2022), lebih dari 70% instansi pemerintah telah menggunakan sistem presensi digital, sebagai bagian dari program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kabupaten Pidie merupakan salah satu daerah yang mengimplementasikan aplikasi "E-Absensi Pemkab Pidie" untuk mencatat kehadiran ASN secara *real-time*. Sistem ini diharapkan mampu menekan tingkat manipulasi absensi dan meningkatkan akuntabilitas kehadiran pegawai.

Namun demikian, keberhasilan sistem ini sangat ditentukan oleh tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Unified Theory of Acceptance and*

Use of Technology (UTAUT), persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan sangat berpengaruh terhadap penerimaan teknologi oleh pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan ASN sebagai pengguna aplikasi E-Absensi Pemkab Pidie, serta menganalisis atribut layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan pendekatan *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

II. STUDI PUSTAKA

A. Model SERVQUAL

Model pengukuran kualitas layanan *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) membagi kualitas layanan menjadi lima dimensi utama:

1. **Tangibles** (bukti fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan materi komunikasi.
2. **Reliability** (keandalan), yaitu kemampuan menyampaikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan andal.

3. **Responsiveness** (daya tanggap), yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat.
4. **Assurance** (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. **Empathy** (empati), yaitu pemberian perhatian secara personal kepada pelanggan.

Model ini banyak digunakan dalam penelitian kepuasan pengguna karena mampu memetakan gap antara persepsi pengguna dan harapan mereka terhadap layanan yang diberikan.

B. Technology Acceptance Model (TAM)

Model TAM yang dikemukakan oleh Davis (1989) menjelaskan penerimaan teknologi berdasarkan dua konstruk utama:

- **Perceived Usefulness** (persepsi kebermanfaatan), yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan kinerjanya.
- **Perceived Ease of Use** (persepsi kemudahan penggunaan), yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tidak memerlukan usaha yang besar.

TAM banyak digunakan dalam riset teknologi informasi untuk memprediksi niat penggunaan (*behavioral intention*) dan penggunaan aktual suatu sistem.

C. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Model UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) menyempurnakan TAM dengan menambahkan konstruk lain seperti:

- **Social Influence** (pengaruh sosial), yaitu sejauh mana seseorang merasa bahwa orang penting di sekitarnya percaya bahwa ia harus menggunakan sistem.
- **Facilitating Conditions** (kondisi pendukung), yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem.

UTAUT membantu menjelaskan faktor-faktor psikologis, sosial, dan organisasional yang memengaruhi tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna.

D. Studi Terdahulu yang Relevan

Beberapa studi terdahulu yang mendukung penelitian ini antara lain:

- **Sutrisno (2021)** menunjukkan bahwa keberhasilan sistem e-Government sangat dipengaruhi oleh kemudahan akses dan keandalan sistem yang digunakan.
- **Zulkarnain & Fitriyani (2020)** mengidentifikasi pentingnya dukungan teknis dan pelatihan sebagai faktor utama dalam keberhasilan adopsi sistem informasi manajemen kepegawaian.
- **Putri et al. (2019)** menemukan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi digital di sektor publik tidak hanya bergantung pada faktor teknis, tetapi juga kesiapan organisasi dan keterlibatan pengguna dalam tahap awal pengembangan sistem.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh ASN aktif yang menggunakan aplikasi E-Absensi di Kantor Bupati Pidie. Sampel diambil secara *purposive* dengan kriteria telah menggunakan aplikasi minimal tiga bulan. Jumlah responden yang valid sebanyak 33 responden.

A. Instrumen Penelitian

Instrumen utama berupa kuesioner berdasarkan dimensi *SERVQUAL* yang disusun dalam bentuk pernyataan dengan skala *Likert* 4 poin: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju.

B. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product-Moment* dengan hasil *r*-hitung > 0,30 untuk seluruh item. Reliabilitas diuji dengan *Cronbach's Alpha*, yang menunjukkan nilai > 0,7 untuk seluruh dimensi, yang berarti instrumen reliabel.

C. Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh nilai rata-rata per dimensi dan distribusi frekuensi. *Importance-Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk memetakan atribut ke dalam empat kuadran prioritas manajerial.

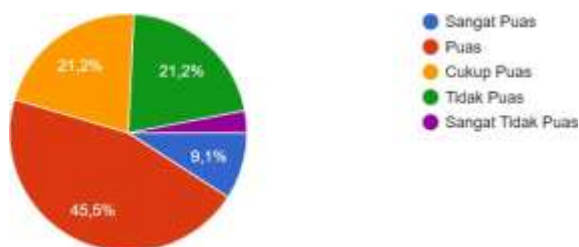
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan

Berdasarkan kuesioner yang dilakukan terhadap 33 responden ASN di lingkungan Kantor Bupati Pidie, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi E-Absensi Pemkab Pidie berada pada kategori cukup baik. Sebagian besar responden memberikan tanggapan positif.

Sebanyak 45,5% responden menyatakan Puas, diikuti oleh 9,1% yang Sangat Puas. Dengan demikian,

lebih dari setengah responden (54,6%) merasa puas terhadap aplikasi tersebut. Sementara itu, 21,2% menyatakan Cukup Puas, dan sisanya menyatakan Tidak Puas (21,2%) serta Sangat Tidak Puas (3%).

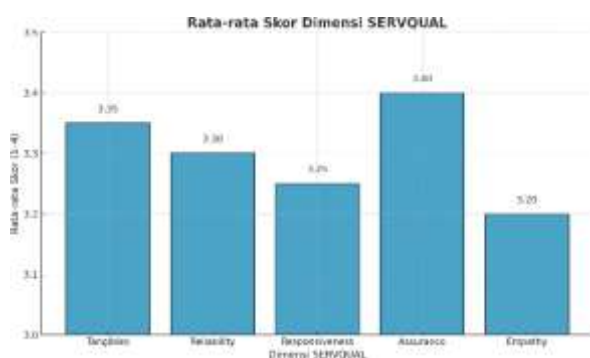


Gambar 1. Diagram lingkaran tingkat kepuasan pengguna aplikasi E-Absensi Pemkab Pidie

B. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Penilaian terhadap kualitas layanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil rata-rata dari masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

- *Tangibles*: 3,35
- *Reliability*: 3,30
- *Responsiveness*: 3,25
- *Assurance*: 3,40
- *Empathy*: 3,20



Gambar 2. Rata-rata skor dimensi *SERVQUAL* pada aplikasi E-Absensi Pemkab Pidie

Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* memperoleh skor tertinggi (3,40). Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa yakin terhadap keamanan dan keandalan aplikasi E-Absensi. Aplikasi dinilai mampu menjaga privasi dan integritas data presensi ASN.

Sebaliknya, dimensi *Empathy* memperoleh skor terendah (3,20). Ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi dan pengelolaannya masih kurang dalam hal pemahaman terhadap kebutuhan individual pengguna. Hal ini menjadi catatan penting bagi

pengelola aplikasi untuk meningkatkan pendekatan yang lebih personal dan fleksibel terhadap pengguna.

Dimensi lainnya seperti *Tangibles* (3,35) menunjukkan bahwa tampilan dan kemudahan penggunaan aplikasi sudah cukup baik, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan antarmuka pengguna. Dimensi *Reliability* (3,30) dan *Responsiveness* (3,25) juga tergolong cukup tinggi, namun menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan dalam hal stabilitas sistem dan kecepatan respons dari pengelola aplikasi terhadap keluhan.

C. Analisis Importance-Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil analisis terhadap 33 responden, dilakukan penghitungan nilai rata-rata persepsi terhadap kinerja dan harapan pada masing-masing indikator dalam dimensi *SERVQUAL*. Berikut adalah Matriks IPA yang merepresentasikan posisi masing-masing atribut layanan aplikasi:

Kuadran	Deskripsi	Dimensi/Atribut	Strategi yang Disarankan
I	Konsentrasi di Sini	<i>Responsiveness</i> (kecepatan tanggap pengelola terhadap kendala teknis)	Prioritas utama untuk peningkatan
II	Pertahankan Prestasi	<i>Reliability</i> (konsistensi fungsi aplikasi), <i>Empathy</i> (pemahaman kebutuhan pengguna)	Dipertahankan dan ditingkatkan
III	Prioritas Rendah	<i>Tangibles</i> (tampilan visual, desain aplikasi)	Evaluasi dan optimasi bila diperlukan
IV	Berlebihan	Fitur statistik tambahan yang jarang digunakan	Re-alokasi sumber daya, kurangi fokus

Gambar 3. Matriks Importance-Performance Analysis (IPA) untuk aplikasi E-Absensi Pemkab Pidie

Hasil analisis menunjukkan bahwa atribut terkait kecepatan respons pengelola aplikasi terhadap masalah teknis masuk ke dalam Kuadran I (Konsentrasi di Sini), yang menandakan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aktual. Hal ini menunjukkan urgensi untuk meningkatkan kemampuan tim teknis dalam menangani laporan gangguan secara cepat dan efektif.

Sebaliknya, dimensi *Reliability* dan *Empathy* berada di Kuadran II (Pertahankan Prestasi), mencerminkan bahwa pengguna merasa puas terhadap konsistensi kinerja sistem dan adanya perhatian terhadap kebutuhan mereka. Strategi manajemen perlu difokuskan pada pelestarian kinerja ini melalui pelatihan rutin dan monitoring berkala.

Dimensi *Tangibles*, yang mencakup aspek antarmuka visual aplikasi dan elemen estetika, masuk ke dalam Kuadran III (Prioritas Rendah). Walaupun kinerjanya tidak terlalu buruk, pengguna tidak menganggapnya sebagai komponen utama dalam memengaruhi kepuasan mereka, sehingga peningkatan di area ini tidak mendesak.

Beberapa fitur tambahan seperti grafik statistik lanjutan berada di Kuadran IV (Berlebihan), yang berarti fitur ini memiliki performa tinggi namun kurang dihargai oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan fitur tambahan perlu dikaji ulang untuk efisiensi sumber daya.

Dengan demikian, Matriks *IPA* ini memberikan gambaran strategis mengenai aspek mana dari aplikasi E-Absensi Pemkab Pidie yang perlu ditingkatkan segera, dipertahankan, atau dialihkan prioritasnya. Strategi kebijakan pengembangan sebaiknya memusatkan perhatian pada peningkatan dimensi *Responsiveness* dan mempertahankan kekuatan pada *Reliability* dan *Empathy*.

D. Diskusi

Temuan menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna cukup puas terhadap aplikasi E-Absensi, khususnya pada aspek keandalan dan keamanan (*Assurance* dan *Reliability*). Namun, masih terdapat kekurangan dari sisi tampilan dan interaksi pengguna yang tercermin dari skor rendah pada dimensi *Tangibles*.

Hal ini menguatkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *UTAUT*, di mana persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kebermanfaatan (*perceived usefulness*) menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan. Aplikasi E-Absensi yang stabil dan mudah digunakan akan lebih mudah diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh ASN.

Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian oleh Sutrisno (2021), yang menekankan pentingnya keandalan sistem dan antarmuka pengguna dalam kesuksesan layanan *e-Government*. Selain itu, studi oleh Zulkarnain & Fitriyani (2020) juga menyoroti peran pelatihan dan dukungan teknis sebagai aspek krusial dalam adopsi sistem digital oleh ASN.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi E-Absensi Pemkab Pidie tergolong tinggi, dengan dimensi *Assurance* memperoleh skor tertinggi, diikuti oleh *Tangibles*, *Reliability*, dan *Responsiveness*. Sementara itu, dimensi *Empathy* masih memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan pemahaman pengelola terhadap kebutuhan pengguna.

Secara teoretis, temuan ini memperkuat relevansi penggunaan model *SERVQUAL* dan *TAM* dalam mengevaluasi kualitas layanan *e-Government*. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kapasitas teknis, pembaruan antarmuka agar lebih intuitif, serta penyediaan dukungan pelatihan dan helpdesk aktif untuk memastikan kepuasan dan keberlanjutan pemanfaatan aplikasi oleh ASN.

Sebagai saran, disarankan kepada Pemerintah Kabupaten Pidie untuk: (1) melakukan pembaruan antarmuka aplikasi, (2) meningkatkan kapasitas server dan stabilitas sistem, serta (3) menyediakan pelatihan rutin dan layanan bantuan teknis yang responsif. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna, mendorong adopsi teknologi yang lebih luas, dan mendukung pencapaian tujuan SPBE yang berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- [2] Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- [3] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [4] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- [5] Zulkarnain, A., & Fitriyani, N. (2020). Faktor-faktor penerimaan sistem informasi manajemen kepegawaian. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 12–25.
- [6] Sutrisno, A. (2021). Evaluasi sistem e-Government: Pendekatan user satisfaction dan teknologi informasi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9(2), 45–52.
- [7] Kotler, P. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.