

Penilaian Kepuasan User dalam Menggunakan Aplikasi SIM ASN Menggunakan Metode Website Quality

Hidayatul Rahman Kasuma¹, Baenil Huda², Shofa Shofiah Hilabi³

¹²³Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Buana Perjuangan Karawang
si21.hidayatulkasuma@mhs.ubpkarawang.ac.id¹, baenil88@ubp.karawang.ac.id²,
shofa.hilabi@ubpkarawang.ac.id³

ABSTRACT

Implementation of the State Civil Apparatus Management Information System (SIM ASN) is a must. The ASN SIM is not only an administrative tool, but is a digital ecosystem that integrates all personnel application services. The problem that occurs in the ASN SIM application is that users find it difficult to complete the complete history requested by the ASN SIM in the personnel database to update employee data history. The aim of this study is to assess the impact of three factors on user satisfaction: application quality, user-friendliness, and interaction quality. The evaluation process is based on the Website Quality technique, which takes into account multiple aspects of website quality, such as as information content, security, usability, speed, and interface design. Respondents in this study were frequent users of the ASN SIM Application. Questionnaires were used to gather information about user opinions and experiences with the quality of the program. To characterize the degree of user satisfaction and the variables influencing it, data analysis was carried out using both statistical and qualitative methodologies. In order to enhance the user experience and efficacy of using the ASN SIM Application in the everyday work environment, it is intended that the research findings will offer comprehensive insight into the areas that require further development. This study adds to the body of knowledge about user satisfaction evaluation in the context of government apps and may serve as a model for future research on the subject.

Keywords: user satisfaction; state civil service; management information system; website quality

ABSTRAK

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Aparatur Sipil Negara (SIM ASN) merupakan suatu keharusan. SIM ASN tidak hanya sebagai alat bantu administrasi, tetapi merupakan ekosistem digital yang mengintegrasikan seluruh layanan aplikasi kepegawaian. Permasalahan yang terjadi pada aplikasi SIM ASN adalah pengguna merasa kesulitan dalam melengkapi riwayat lengkap yang diminta oleh SIM ASN pada database kepegawaian untuk melakukan *update* riwayat data pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai dampak dari tiga faktor terhadap kepuasan pengguna yaitu kualitas aplikasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas interaksi. Proses evaluasi didasarkan pada teknik Website Quality, yang mempertimbangkan beberapa aspek kualitas situs web, seperti konten informasi, keamanan, kegunaan, kecepatan, dan desain antarmuka. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi SIM ASN. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang pendapat dan pengalaman pengguna terhadap kualitas program. Untuk mengkarakterisasi tingkat kepuasan pengguna dan variabel-variabel yang memengaruhinya, analisis data dilakukan dengan menggunakan metodologi statistik dan kualitatif. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan keefektifan penggunaan Aplikasi SIM ASN di lingkungan kerja sehari-hari, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan

yang komprehensif mengenai area-area yang memerlukan pengembangan lebih lanjut. Penelitian ini menambah pengetahuan tentang evaluasi kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi pemerintah dan dapat menjadi model untuk penelitian di masa depan tentang masalah ini.

Kata kunci: kepuasan; aparatur sipil negara; sistem informasi manajemen; kualitas website

PENDAHULUAN

Sistem Informasi Manajemen Aparatur Sipil Negara (SIM ASN) harus diterapkan. SIM ASN tidak hanya menjadi alat bantu administrasi, dan menjadi ekosistem digital yang terintegrasi semua layanan aplikasi kepegawaian dalam layanan pemerintahan daerah. Sistem Informasi Layanan Terpadu dibuat dengan baik, sehingga pengguna dapat memanfaatkannya sepenuhnya [1]. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi, karena selain menghemat waktu, teknologi informasi juga memudahkan pengelolaan data dan penyebaran informasi kepada masyarakat dan pemerintah [2]. Prosedur SDM telah dipengaruhi secara signifikan oleh penggunaan teknologi informasi, yang telah menyebabkan banyak pergeseran dari entri data manual dan pemrosesan informasi ke sistem informasi [3]. *Website* merupakan sarana komunikasi digital di internet [4]. Kualitas dan konsistensi situs web meningkat.

Salah satu perhatian dari pengelola *website* [5]. Dapat dimengerti bahwa hal ini memiliki dampak negatif dan positif, seperti yang telah ditunjukkan sebelumnya, seperti meningkatnya penggantian eksistensi manusia oleh teknologi saat ini [6]. Cara organisasi dan pelanggan berkomunikasi telah dipengaruhi dan diubah oleh perkembangan Web 2.0 dan teknologi internet [7]. Untuk melindungi data karyawan, aplikasi SIM ASN sudah menawarkan fitur keamanan 2FA. Oleh karena itu, menjaga keamanan informasi merupakan isu penting yang perlu diperhatikan dengan seksama di semua level organisasi [8].

Permasalahan yang terjadi pada aplikasi SIM ASN adalah kendala pada pengguna yang sulit melengkapi kelengkapan riwayat yang diminta SIM ASN pada database kepegawaian untuk peremajaan riwayat data pegawai. Keberhasilan implementasi SIM ASN tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitas teknis semata, tetapi juga oleh sejauh mana pengguna aplikasi merasakan kepuasan dalam penggunaannya. Aspek kepuasan pengguna menjadi elemen penting dalam menilai efektivitas dan daya terima suatu sistem informasi. Dalam pemerintahan, sistem kepegawaian berfungsi sebagai komponen pendukung dalam pelaksanaan kegiatan manajemen organisasi, dengan tujuan untuk menjamin pelaksanaan tugas-tugas organisasi secara efisien [9]. Dengan kondisi seperti ini, tantangan utama institusi pemerintah adalah menentukan desain strategi layanan TI yang akan meningkatkan efektivitas manajemen layanan teknologi informasi sekaligus mengoptimalkan penggunaan sistem dan teknologi informasi yang sudah tersedia dengan target akses yang tepat dan jelas [10].

Penelitian ini adalah mengevaluasi kepuasan pengguna Aplikasi SIM ASN melalui metode penilaian kualitas *website*. Kualitas *website* sangat penting untuk pengalaman pengguna aplikasi berbasis web. Faktor penting dalam menilai kualitas *website* termasuk antarmuka pengguna, kecepatan akses, keamanan, dan kemudahan

navigasi. Halaman web berkualitas tinggi diperlukan untuk mengirimkan informasi dengan cepat dan tepat [11].

Penelitian ini bermaksud untuk memberikan kontribusi yang substansial bagi kemajuan SIM ASN dengan memberikan pemahaman yang menyeluruh tentang pandangan pengguna terhadap kualitas situs web. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi, salah satu karakteristik webqual, tidak memiliki dampak yang terlihat pada kebahagiaan pengguna [12]. Karena pendekatan ini membantu lembaga dalam memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, pendekatan ini juga dapat menjadi dasar rekomendasi untuk pengembangan [13]. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui bagaimana tingkat tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *website* tersebut [14].

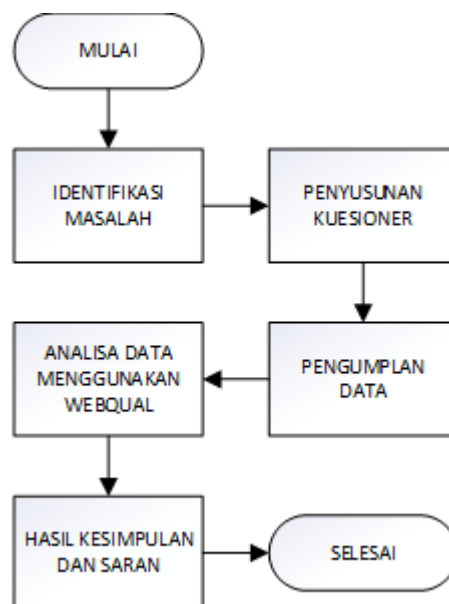
Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kebahagiaan pengguna dengan kualitas aplikasi, kepuasan pengguna dengan kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna dengan kualitas interaksi. kualitas program diukur dengan menggunakan WebQual, salah satu teknik atau metode untuk menilai kualitas aplikasi berbasis web berdasarkan kesan pengguna terhadap program tersebut [15].

Berdasarkan temuan penelitian, ditemukan bahwa kegunaan situs web, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIM ASN.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan dengan proses pengumpulan, analisis, dan penyajian data numerik dikenal sebagai penelitian kuantitatif [16].

Berikut adalah diagram alur penelitian:



Gambar 1. Diagram alur penelitian

1. Tahap Identifikasi: Konseptualisasi masalah yang akan dicakup dalam penelitian merupakan langkah pertama dalam metodologi.
2. Data dari 50 pengguna SIM ASN, terdiri dari guru dan tenaga kesehatan, dikumpulkan melalui metode sampel acak sederhana. Data primer digunakan.
3. Kuesioner dibuat dengan Google Form lalu disebar dan pilihan jawaban menggunakan skala likert seperti pada Tabel 1 berikut [2].

Tabel. 1 Skala Likert [2]

Pilihan Jawaban	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

4. Analisa data

Untuk menilai validitas, teknik korelasi digunakan untuk membandingkan nilai korelasi hitung r dan tabel r . Jika hitung $r >$ tabel r , korelasi dianggap valid; jika hitung $r <$ tabel r , korelasi dianggap tidak valid [2]. Untuk memastikan apakah kuesioner yang disebar dapat dipercaya dan diandalkan, pengujian reliabilitas dilakukan. Nilai Croanbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60 menunjukkan keandalan dan dapat dipercaya. Nilai Croanbach's Alpha kurang dari 0,60 mengindikasikan ketidakandalan [2].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Butir instruen	Koefisien korelasi	Keterangan
1	Aplikasi SIM ASN mudah digunakan dan dipahami.	0,670 > 0,2787	Valid
2	Struktur menu dan navigasi aplikasi SIM ASN jelas dan memudahkan saya menemukan informasi yang dibutuhkan.	0,720 > 0,2787	Valid
3	Tampilan aplikasi SIM ASN menarik dan nyaman dipandang.	0,702 > 0,2787	Valid
4	Aplikasi SIM ASN memberikan respon yang cepat saat digunakan.	0,707 > 0,2787	Valid
5	Informasi yang ditampilkan di aplikasi SIM ASN mudah dibaca dan dipahami.	0,781 > 0,2787	Valid
6	Aplikasi SIM ASN kompatibel dengan berbagai perangkat (komputer, ponsel, tablet).	0,634 > 0,2787	Valid

7	Aplikasi SIM ASN memiliki fitur pencarian yang efektif untuk menemukan informasi yang saya butuhkan.	0,649 > 0,2787	Valid
8	Aplikasi SIM ASN memberikan panduan atau bantuan yang jelas jika saya mengalami kesulitan.	0,716 > 0,2787	Valid
9	Saya merasa aman menggunakan aplikasi SIM ASN karena data pribadi saya terlindungi.	0,633 > 0,2787	Valid
10	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi SIM ASN.	0,802 > 0,2787	Valid
11	Informasi yang disajikan di aplikasi SIM ASN akurat dan dapat dipercaya.	0,818 > 0,2787	Valid
12	Informasi di aplikasi SIM ASN relevan dengan kebutuhan saya sebagai ASN.	0,760 > 0,2787	Valid
13	Informasi di aplikasi SIM ASN selalu terbaru (up-to-date).	0,684 > 0,2787	Valid
14	Aplikasi SIM ASN menyediakan informasi yang lengkap terkait kepegawaian, kinerja, dan pengembangan diri.	0,741 > 0,2787	Valid
15	Informasi yang disajikan di aplikasi SIM ASN mudah dimengerti dan tidak membingungkan.	0,805 > 0,2787	Valid
16	Aplikasi SIM ASN menyajikan informasi dalam format yang mudah diakses (teks, gambar, tabel, dll.).	0,749 > 0,2787	Valid
17	Saya merasa puas dengan kualitas informasi yang disajikan di aplikasi SIM ASN.	0,850 > 0,2787	Valid
18	Aplikasi SIM ASN memberikan respon yang cepat terhadap permintaan atau pertanyaan saya.	0,879 > 0,2787	Valid
19	Aplikasi SIM ASN memberikan solusi yang efektif terhadap masalah atau kendala yang saya alami.	0,850 > 0,2787	Valid
20	Saya merasa dihargai dan diperhatikan sebagai pengguna aplikasi SIM ASN.	0,850 > 0,2787	Valid
21	Saya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi SIM ASN.	0,938 > 0,2787	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Dari data tabel di atas, terlihat bahwa semua indikasi yang berkaitan dengan evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIM ASN dianggap valid. Nilai r -kritis $> r$ tabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.978	21

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Tabel di atas menunjukkan bahwa, dari 50 pengguna SIM ASN, penilaian kepuasan pengguna dapat dipercaya. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.978, menunjukkan bahwa nilai $0.978 > 0.60$.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIM ASN dapat dipercaya oleh penggunanya. Di mana di dalamnya terdapat fitur-fitur yang dapat mempermudah pengguna dalam melakukan kinerjanya, selain itu aplikasi SIM ASN juga dapat mengetahui kinerja pengguna dari berbagai aspek.

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai area-area Aplikasi SIM ASN yang perlu diperbaiki dan disempurnakan, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas penggunaan aplikasi dalam lingkungan kerja sehari-hari. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur mengenai penilaian kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi pemerintahan dan dapat menjadi acuan bagi pengembangan aplikasi serupa di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Huda., Et Al. (n.d). Menggunakan Model Desain User Experience di Lingkungan, 6(1), 98-110.
- [2] Dewi., And E. Setyaningsih. (2022). Analisis Kualitas Website Sipd Penajam Paser Utara Menggunakan Webqual 4.0. *Metik J.* 6(1), 24-29. Doi: 10.47002/Metik.V6i1.322.
- [3] J. M. Informatika, S. I. Misi., And E. Novianto. (2023). Audit Sistem Informasi pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Menggunakan Model. 6, 48-61.
- [4] K. R. Prasiyanto., And K. D. Hartomo. (2022). Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0, 6, 1-8. Doi: 10.30865/Mib.V6i1.3286.
- [5] Sunarmi, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Tadris Fisika Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

- Dengan Metode Webqual 4.0, 46-51.
- [6] Tholok, F. W., S. Santosa., S. Janamarta., U. B. Dharma., And K. Penggunaan. 2019. Studi Ketertarikan Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi Tangerang Live (Pendekatan pada Teori Skala Servqual), 120-129.
- [7] Islamiah, F., And R. Wijaya. (2022). Penilaian Kepuasan Pengguna Website Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Website Quality. Doi: 10.47002/Metik.V6i2.381.
- [8] I. Manajemen., And S. Daya. (2023). Keamanan Informasi, 8(1), 10-15.
- [9] Yulia, S. R. Elma. (2020). Analisis Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) sebagai Sisdin di Pemerintah Kota Magelang.
- [10] Hilabi, S. S., And B. Huda. (2019). Layanan Teknologi Informasi E-Government Menggunakan Framework Informationtechnology Infrastructure Library V.3 (Itil V.3) Domainservice Transition (Studi Kasus Pemda Kabupaten Karawang), 28-37.
- [11] A., Dan R. Sanjaya. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Myars Menggunakan Metode Webqual 4.0, 214-222. Doi: 10.35508/Jicon.V9i2.5273.
- [12] O. Komerling., U. Menggunakan., And M. Webqual. (2022). Evaluasi Kualitas Website Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten, 7(1), 41-45.
- [13] Winardi, C. B., T. Pramiyati., R. Mariana., And B. Wadu. (2021). Analisis Penilaian Pengguna terhadap Kualitas Layanan Website Yayasan Beasiswa Jakarta Menggunakan Metode Webqual 4.0, 260-273.
- [14] Pramatha, C. (2023). Pengembangan Sistem Penilaian Kualitas Website, 1(November 2022), 5-532.
- [15] Widodo, D. A. Wahyu., Ayuna Septita Dahlia. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Effect Of Easy To Use Quality, Information Of Quality, Interaction Of Quality, And The User Satisfaction For Open Source Applications Using The Webqual Method, 81-86. Doi: 10.33387/Jiko.
- [16] Istianah, E., And W. Yustanti. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode Eucs (End-User Computing Satisfaction) Berdasarkan Perspektif Pengguna. 03(04), 36-44.
- [17] Yudistira, A. E., B. T. Hanggara., And H. M. Az-Zahra. (2020). Pengukuran Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance And Performance Analysis.