

## ANALISI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI E-ABSENSI VERSI PENGEMBANGAN DI KECAMATAN ARMA JAYA, BENGKULU UTARA

Fanro<sup>1</sup>, Rohati Nely<sup>2</sup>, Supriyanti. Y. I<sup>3</sup>, Dacosta L. A<sup>4</sup>, Sari. O. M<sup>5</sup>, Lestari D<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Administrasi Negara, Universitas Ratu Samban

<sup>1</sup>yunidarmin05@gmail.com, <sup>2</sup>nelirohati@gmail.com, <sup>3</sup>yuniindah356@gmail.com, <sup>4</sup>laoraangelia5@gmail.com, <sup>5</sup>oktaarma16@gmail.com, <sup>6</sup>lestarydesti428@gmail.com

### ABSTRACT

Employee attendance during working hours is crucial as it ensures the provision of quality services to the community. Employee attendance is regulated by Government Regulation No. 94 of 2021 Article 4 letter f. Starting from January 2, 2023, employees of the North Bengkulu Government are required to use an iOS-based digital attendance system. However, various issues have been encountered, such as difficulties in accessing the attendance website and discrepancies in employee attendance time synchronization. To address these problems, the local government has continued to improve and upgrade the system. The urgency of this research lies in the role of user experience in providing feedback on whether the application fulfills its purpose in achieving effectiveness and efficiency. The research aims to evaluate the user experience of the iOS-based e-attendance application. The study employs an exploratory qualitative method. The research findings indicate that the application is relatively efficient in saving time, energy, and budget. Users expressed satisfaction as the application aligns with their needs. However, internet network instability often causes errors during the e-attendance process. The application is also easy to learn due to its user-friendly design and the consistency of its features, which remained unchanged during the implementation of the 2024 upgrade version of the application policy.

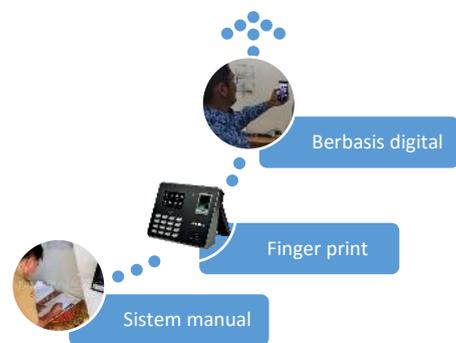
**Keywords-** Pengalaman, Pengguna, Aplikasi, E-absensi

### PENDAHULUAN

Perubahan teknologi industri 4.0 memberi pengaruh pada perkembangan paradigma administrasi publik yang ingin mewujudkan good governance melalui transformasi digital. Transformasi digital dalam e-government merupakan suatu kebutuhan untuk menciptakan layanan yang lebih efisien dan memuaskan para penggunanya. Sebagaimana disebutkan oleh [1] transformasi digital bertolak pada sumber daya manusia yang merupakan elemen kunci yang menjadi motor penggerak dalam setiap upaya transformasi. Dengan mengadopsi inovasi digital yang tepat akan mengotomatisasi pekerjaan rutin dari manajemen sumber daya manusia sehingga tercapai produktivitas kerja yang maksimal.

Di era digital hampir seluruh masyarakat menggunakan handphone android, hal ini dikuatkan oleh survei yang dilakukan oleh CNN Indonesia bahwa sebanyak 85% penduduk Indonesia menggunakan telepon seluler untuk mengakses internet. Berbagai aplikasi dapat dengan mudah di *download* melalui *appstore*. Dengan handphone android membuat semua pekerjaan menjadi lebih mudah. Begitu pula dengan pekerjaan seperti kegiatan absensi atau pencatatan kehadiran, yang awalnya dilakukan secara manual berganti dengan absensi sidik jari. Sejak pandemi covid-19 kegiatan absensi sidik jari bertransformasi menjadi absensi berbasis sistem informasi IOS. Kehadiran pegawai dalam jam kerja menjadi sangat penting. Dengan kehadiran ASN pada jam kerja maka pelayanan dapat diberikan dengan segera kepada masyarakat yang membutuhkan Birokrasi yang tidak sehat disebabkan kinerja pegawai yang rendah. Ketidakhadiran pegawai merupakan salah satu patologi birokrasi yang menyebabkan kerja sistem organisasi menjadi lamban dan tidak sehat. Pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat yang rendah

terhadap layanan Pemerintah sebagai penyedia jasa. Bahkan [2] menyebutkan bahwa ketidakhadiran pegawai merupakan infeksi virus yang mempengaruhi kesehatan organisasi. Umumnya pegawai yang bekerja di sektor publik memiliki Tingkat ketidakhadiran lebih tinggi daripada karyawan yang bekerja di sektor swasta [3]. Selain itu masuk kerja pada jam kerja merupakan kewajiban ASN sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah No 94 Tahun 2021 Pasal 4 huruf f. Pendekatan teknologi inovasi telah digunakan dalam memonitor kehadiran pegawai. Di Indonesia, pencatatan data kehadiran pegawai mengalami transformasi yang cukup signifikan dalam satu dekade ini. Dari mulai absensi sistem manual, finger print sampai absensi digital. Tahun 2017 Pemerintah Kota Bengkulu mulai menerapkan absen sidik jari dan sensor wajah atau Finger Print. Selanjutnya diikuti oleh kabupaten lain di provinsi Bengkulu termasuk Bengkulu utara. Di Kabupaten Bengkulu Utara presensi aplikasi Finger Print sebagai dasar pembayaran Tunjangan Perbaikan Penghasilan (TPP).



Gambar 1. Transformasi pencatatan kehadiran di Indonesia

Tranformasi digital untuk mewujudkan reformasi birokrasi yang lebih baik terus dilakukan Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara pada bulan Desember 2022 melalui BPSDM mulai melaksanakan sistem aplikasi e-absensi yang berbasis android. Kegiatan diawali dengan sosialisasi Absensi Mobile berbasis android bagi aparatur sipil negara (ASN) Pemkab BU yang diselenggarakan pada tanggal 26-27 Desember 2022, bertempat di ruang rapat BKAD BU. Sosialisasi merupakan bagian penting dari implementasi e-Gov. kurangnya sosialisasi dapat menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan e-gov (4). Menurut Sekda kabupaten BU H.Fitriyansyah, S.STP, MM, Aplikasi ini sangat bermanfaat untuk meringankan pekerjaan dalam merekap absensi para ASN setiap bulan, dengan adanya absen secara elektronik ini juga dapat menertibkan seluruh ASN, sehingga seluruh kegiatan di ruang lingkup pemerintahan Kabupaten BU akan berjalan lebih efisien, digitalisasi layanan merupakan suatu awal untuk mengatasi korupsi, sesuai berdasarkan arahan KPK, BPK.

Mulai tanggal 2 Januari 2023 Pegawai Kabupaten Bengkulu Utara wajib input daftar hadir dengan sistem online. Pegawai wajib mengirimkan foto diri di aplikasi absensi yang sudah disiapkan dinas instansi, disertai dengan keterangan lokasi, titik koordinat dan waktu absensi. Absensi sistem online ini ternyata masih dikeluhkan oleh sebagian besar ASN, dikarenakan sulitnya mengakses web absensi dan jaringan yang kerap bermasalah, sehingga terkadang waktu absensi dan waktu kedatangan pegawai pemerintahan tersebut tidak sinkron. Terdapat fakta rekap absensi ASN tidak penuh salah satunya Pegawai di Kecamatan Arma Jaya. Dengan berbagai masalah yang ditemui maka Pemkab Bengkulu Utara terus melakukan Pengembangan (*up-Grade*).

Penerapan aplikasi e-absensi versi pengembangan (berbasis iOS) tertuang dalam Surat Edaran Bupati Bengkulu Utara No: 800.1.9/0285/BKPSDM Tahun 2024 Tentang Penerapan pengembangan Aplikasi Absensi Berbasis Elektronik (E-Absensi) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Non Aparatur Sipil Negara (NON ASN) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara. Dalam surat edaran tersebut, setiap pegawai yang bekerja di lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara diwajibkan untuk menghapus aplikasi e-Absensi versi lama dan menginstal aplikasi e-Absensi versi pengembangan (*upgrade*) melalui Playstore atau Appstore. Instalasi wajib dilakukan pada perangkat gawai yang sama dengan yang sedang digunakan saat ini. Selain itu, seluruh pegawai diminta untuk melakukan uji coba penggunaan aplikasi e-Absensi versi pengembangan (*upgrade*) mulai tanggal 15 Januari 2024 hingga 15 Februari 2024.

Sebagai bagian dari tata pemerintahan daerah Kabupaten Bengkulu Utara maka Kantor Camat Arma Jaya juga mengikuti kebijakan melakukan e-absensi dengan menggunakan aplikasi berbasis iOS tersebut. Armajaya merupakan kecamatan hasil pemekaran tahun 2012. Pemekaran Kecamatan bertujuan agar

rentang jarak dan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih singkat, memudahkan kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan di setiap sektor, memudahkan peningkatan keamanan karena berkurangnya wilayah setelah pemekaran. Selain itu pemekaran dapat meningkatkan pembangunan baik fisik maupun non fisik, terutama obyek vital yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mempermudah untuk peningkatan sumber daya manusia dan mengolah sumber daya alam yang ada [3]. Sebagai perwakilan pemerintah daerah, kecamatan Arma Jaya dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan kedisiplinan pegawai yang berwujud kehadiran pegawai di kantor pada jam kerja disertai perilaku memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. [4].

Seyogyanya dengan penggunaan aplikasi e-absensi ini akan mempermudah monitor kinerja ASN dan mencegah munculnya patologi birokrasi seperti kecurangan-kecurangan yang terjadi pada presensi manual diantaranya: ASN melakukan presensi namun tidak berada di lokasi kerja pada jam kantor) dan meminimalisir keterlambatan atau juga ketidakhadiran Pegawai. ASN benar-benar bekerja menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam rangka memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan demikian akan dihasilkan organisasi pemerintahan daerah yang berkinerja baik. Fakta di lapangan penggunaan e-absensi sebelum ada aplikasi versi pengembangan, Pegawai masih ada yang melakukan kecurangan seperti melakukan input kehadiran sedangkan secara fisik tidak berada di kantor. Pegawai masih bisa melakukan editing data, seolah-olah dirinya hadir di kantor namun faktanya tidak demikian. Kondisi alih-alih meningkatkan produktivitas kerja namun justru sebaliknya, pegawai tidak berada sebagai pelayan masyarakat yang seharusnya ada di kantor. Gagal akses juga sering terjadi dalam melakukan pencatatan kehadiran sebagai akibatnya kehadiran pegawai tidak tercatat dalam system online. Selain itu ditemui adanya disparitas literasi antar pegawai.

E-absensi sebagai perwujudan dari tranformasi e-governance bukan hanya sebagai alat administrasi namun harapannya dapat menjadi alat untuk menciptakan efisiensi kerja, menciptakan kepuasan penggunaannya, meningkatkan produktivitas dalam lingkungan kerja dan juga menekan patologi birokrasi seperti pelayanan yang lambat, tidak transparan dan layanan berbelit-belit.

Pentingnya penelitian pengalaman pengguna diungkapkan oleh [5] Pengalaman pengguna situs web e-government dianggap sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan situs web e-government. Penelitian lain pernah dilakukan tentang pengalaman pengguna dilakukan oleh [6] yang mengatakan aplikasi e-Government harus memprioritaskan desain yang ramah pengguna untuk memudahkan navigasi dan penyelesaian tugas. Selain itu penelitian tentang pengguna juga dilakukan oleh [7] bahwa pendekatan pragmatis, yang berfokus pada fungsionalitas, sering

kali menutupi keramahan pengguna dalam layanan e-government. Pembahasan dalam artikel ini memadukan kerangka pemahaman teknologi informasi dengan kajian administrasi publik. Diungkapkan pula oleh (10) sistem e-attendance memiliki pengaruh signifikan pada manajemen kehadiran. Pengalaman pengguna sangat penting dianalisis guna meningkatkan kenyamanan pengguna khususnya dalam implementasi e-gov dan pentingnya kolaborasi antar instansi guna mengatasi tantangan dalam penerapannya (11).

Dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji bagaimana pengalaman pengguna aplikasi e-absensi berbasis iOS (versi *ap grade*) Kantor Camat Arma Jaya, Kabupaten Bengkulu Utara. Manfaat penelitian adalah memastikan apakah aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna (pegawai) secara optimal, meningkatkan efisiensi kerja, dan mendorong penerapan teknologi di tempat kerja. Aplikasi e-absensi, sebagai bagian dari sistem manajemen sumber daya manusia, harus mudah digunakan, handal, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan agar pengguna dapat menggunakannya tanpa hambatan teknis atau kerumitan.

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif eksploratif, yang bertujuan untuk menggali secara mendalam fenomena yang sedang diteliti. Teknik pengambilan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*depth interview*) kepada informan di dalam forum diskusi terarah (*Focus Group Discussion* atau *FGD*). Penelitian ini melibatkan 18 orang responden, yang seluruhnya merupakan Pegawai Kantor Camat Arma Jaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode total sampling, yang berarti semua anggota populasi dalam lingkup penelitian dijadikan sampel karena jumlahnya yang tidak terlalu besar. Informan pokok penelitian adalah seluruh pegawai kantor tersebut, sedangkan informan kunci meliputi Camat dan Kepala Seksi Kantor Camat Arma Jaya, yang dianggap memiliki pengetahuan yang lebih spesifik terkait proses administrasi. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan informan ahli yang berasal dari kalangan akademisi di bidang administrasi publik, khususnya yang mendalami topik tentang e-governance atau e-government. Penelitian ini difokuskan pada pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi berbasis elektronik sebagai bagian dari upaya penerapan e-government di Kantor Camat Arma Jaya. Aspek yang diteliti meliputi efisiensi penggunaan aplikasi, yaitu bagaimana aplikasi mampu membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas secara optimal. Selain itu, kepuasan pengguna juga menjadi aspek penting, yang mengukur sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan para pegawai. Aspek berikutnya adalah tingkat kesalahan (*error*), yang mengacu pada frekuensi dan jenis kesalahan yang terjadi selama penggunaan aplikasi. Pemahaman ini bertujuan untuk mengetahui keterbatasan aplikasi dan pengaruhnya terhadap produktivitas pengguna. Adapun kemampuan pengguna dalam mempelajari aplikasi menjadi aspek terakhir, yang mencakup kemudahan pengguna dalam

memahami dan mengoperasikan teknologi yang digunakan.

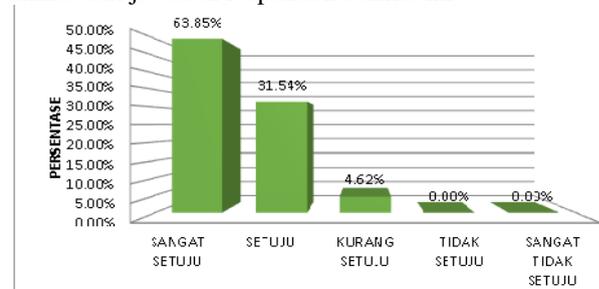
Pendekatan eksploratif digunakan untuk memberikan pemahaman yang lebih luas terkait penggunaan aplikasi, terutama dalam konteks kantor pemerintahan di tingkat kecamatan, dengan mempertimbangkan berbagai sudut pandang dari informan. Forum *FGD* membantu memperkuat validitas data dengan mendapatkan masukan langsung dari berbagai pihak. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan yang bermanfaat, baik bagi instansi terkait maupun bagi pengembangan aplikasi e-government di masa mendatang. Diharapkan hasil penelitian mampu mengidentifikasi hambatan, kendala teknis, serta peluang untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas pegawai melalui penerapan teknologi. Penelitian ini juga menawarkan rekomendasi praktis bagi pihak manajemen untuk memperbaiki aplikasi yang digunakan, sehingga selaras dengan kebutuhan. Pada akhirnya, penelitian ini menjadi salah satu kontribusi nyata dalam mendukung implementasi e-government yang efektif di tingkat lokal.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengalaman pengguna adalah respon pengguna sebagai hasil dari penggunaan atau antisipasi penggunaan sebuah sistem, produk, maupun layanan digital [12]. Dalam teori perilaku, Pengalaman adalah proses pembelajaran yang dapat mempengaruhi perilaku. Menurut [13] Pengalaman pengguna dalam artikel ini merujuk pada *usability* atau yang disebut *user experience* pengguna ketika berinteraksi kepada sebuah produk atau sistem, termasuk website, perangkat lunak, devices, atau aplikasi (*Usability.gov*, 2014 dalam (13) (14) mengacu pada pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem website, perangkat lunak, devices, atau aplikasi. (13) menyebutkan indikator pengalaman pengguna diantaranya *efisiensi, satisfaction, error, dan learnability*. Berikut akan diuraikan hasil penelitian yang bertolak pada keempat aspek tersebut.

**Efisiensi**

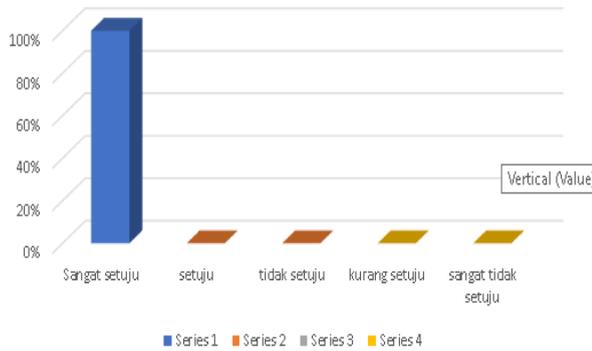
Indikator ini digunakan untuk mengukur seberapa efisien aplikasi ini digunakan untuk melakukan kegiatan pencatatan kehadiran. Efisien dari segi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh organisasi dalam mencapai tujuan yaitu peningkatan kinerja. Efisiensi waktu dapat dilihat dari jawaban responden berikut ini.



Sumber: Data primer 2024

Gambar 2. Waktu Dalam Melakukan Proses Absensi

Sebanyak 63.85 % responden menjawab setuju bahwa penggunaan aplikasi e-absensi berbasis iOS membutuhkan waktu yang singkat dibandingkan dengan sistem tradisional (manual menggunakan kertas) atau finger print. Dari segi penggunaan kertas, e-absensi lebih hemat anggaran dan penggunaan energi tenaga pegawai untuk melakukan kegiatan rekapitulasi jumlah kehadiran pegawai. Hal ini dapat digambarkan dari jawaban responden dalam gambar 3 di bawah ini.



Sumber: Data primer 2024

Gambar 3. Efisiensi Tenaga dan Anggaran

Hal ini diperkuat dengan pendapat Staf di kantor Camat Arma Jaya Jeri Kurniawan bahwa menggunakan sistem aplikasi e-absensi tugas dirinya sebagai staf tidak begitu berat dalam merekap kehadiran pegawai dan lebih menghemat kertas. Data-data dapat disimpan dalam bentuk *soft file*. Dirinya merasa puas dengan aplikasi ini hal serupa diungkapkan oleh responden yang lain. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan Camat Arma Jaya Evriyoga Papiles, S.H. pihaknya mengungkapkan bahwa sistem aplikasi ini membuat anggaran khususnya pembelian kertas semakin menurun tidak seperti dulu. Sehingga anggaran dapat kita alokasikan ke kegiatan operasional yang lain guna menunjang produktivitas kerja pegawai. Data yang dihasilkan diperkuat oleh hasil penelitian Gracia menyajikan sistem pelacakan kehadiran berbasis smartphone secara efisien mengelola kehadiran pada Sistem Operasi iPhone, menawarkan solusi hemat biaya dibandingkan dengan metode tradisional [15]. Dalam aplikasi e-absensi menggunakan sistem pengenalan wajah (Foto) hal ini dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan dibandingkan dengan sistem manual atau *finger print*. Seperti diungkapkan oleh [16] sistem yang menggunakan pengenalan wajah dapat secara otomatis menandai kehadiran, secara signifikan mengurangi waktu yang dibutuhkan dibandingkan dengan metode manual.

Dari pendapat staf Kecamatan Armajaya terlihat bahwa proses manajemen data khususnya pada penyimpanan data dapat dilakukan dengan mudah. Hal ini diterangkan oleh [17] bahwa sistem iOS memfasilitasi kemudahan akses menyimpan data kehadiran dan pengolahan data. Informan ahli Salamun Haris S.Sos, M.Si sebagai pengamat kebijakan publik mengatakan bahwa seharusnya inovasi teknologi sudah

seharusnya membawa dampak yang besar terutama pada penekanan anggaran dan kemudahan kerja bagi Pegawai.

**Satisfaction**

Kepuasan pengguna aplikasi e-absensi berbasis iOS adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan pencatatan kehadiran secara digital. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana aplikasi e-absensi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dalam menjalankan fungsinya secara efisien dan nyaman. Kepuasan ini bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor kemudahan penggunaan, kinerja (performance) dan fitur yang relevan, berikut dideskripsikan factor-faktor tersebut.

1. Kemudahan Penggunaan

merujuk pada seberapa mudah dan intuitif aplikasi digunakan oleh pengguna, termasuk navigasi antarmuka yang sederhana dan responsif.

Jawaban Responden tentang kemudahan penggunaan dapat dilihat dalam grafik berikut.



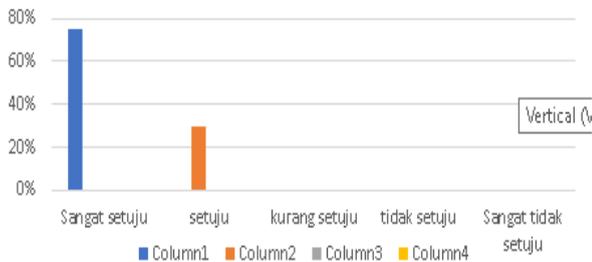
Sumber: Data primer, 2024

Gambar 4. Kemudahan Dalam Penggunaan Aplikasi

Sebanyak 69% responden mengatakan setuju bahwa menggunakan aplikasi e-absensi berbasis iOS mudah dan tidak sulit untuk mengoperasikan. Hanya 1 % yang mengatakan tidak setuju karena adanya kendala jaringan. Hal ini dikemukakan oleh staf administrasi Kecamatan Arma Jaya Maya bahwa dirinya tidak kesulitan dalam proses *log in* dan absensi (Data FGD, 2024). Hal serupa diungkapkan oleh Jefri Kurniawan yang merupakan staf operator aplikasi e-absensi. Jefri mengatakan “Aplikasi memberikan informasi jika kita salah melakukan input data, hal ini memudahkan kami untuk melakukan absensi. (Data FGD, 2024). Disisi lain penggunaan aplikasi berdampak pada jumlah TPP (Tunjangan Perbaikan Penghasilan) yang diterima Pegawai Arma Jaya., karena aplikasi ini juga langsung dapat dipantau jumlah TPP pegawai (lihat gambar 1). Berdasarkan data rerata TPP Pegawai Arma Jaya yang direkap data aplikasi e-absensi, pegawai hanya menerima 50 % dari jumlah total TPP yang biasa mereka terima. Hal ini dikarenakan para pegawai gagal melakukan pencatatan kehadiran di waktu datang atau pulang kerja. Keadaan ini membuat para pegawai kecewa dengan penerapan sistem pemotongan TPP (Tunjangan Perbaikan Penghasilan).

2. Kinerja (*Performance*)

Kecepatan dan stabilitas aplikasi dalam mencatat, memproses, dan menyimpan data absensi tanpa adanya gangguan. Kecepatan dan stabilitas aplikasi dalam merekam, memproses, dan menyimpan data absensi sangat penting untuk memastikan manajemen data yang efisien. Hal ini akan sangat menentukan kepuasan bagi pengguna. Berikut disajikan grafik pernyataan responden tentang kecepatan aplikasi.



Sumber: Data primer 2024

Gambar 5. Kecepatan Aplikasi

Sebanyak 75% responden menyatakan bahwa aplikasi e-absensi tidak membutuhkan waktu yang lama dalam memproses penyimpanan data kehadiran. Selebihnya 25% mengalami kendala jaringan yang sering membuat para responden harus mengulang kembali dari awal proses absensi.

Dari data di lapangan menunjukkan bahwa 75% Responden mengatakan bahwa stabilitas aplikasi sangat tergantung pada sistem jaringan dan server. Jika terjadi masalah server pihak BPSDM Kabupaten Bengkulu Utara akan memberi surat edaran bahwa telah terjadi gangguan atau sedang terjadi *meintanance*, selanjutnya diikuti dengan kebijaksanaan melakukan absensi dengan sistem manual. (Hasil FGD, 25 Oktober 2024). Kecamatan Arma Jaya merupakan daerah yang sering bermasalah dengan aliran listrik. Pemadaman listrik hampir terjadi setiap minggu. Hal ini berdampak pada kinerja atau performance aplikasi. Para pegawai tidak dapat menjalankan aplikasi karena wifi dan provider juga tergantung dengan aliran listrik. Jika hal ini terjadi maka absensi tidak dapat dilakukan, akibatnya pegawai dianggap tidak hadir. Hal ini sangat merugikan pegawai.

Sebanyak 25% Responden mengatakan setuju bahwa jaringan stabil. Responden mengatakan bahwa jika jaringan listrik mengalami kendala mereka menggunakan paket data dan mencari lokasi sehingga mereka dapat melakukan absensi. Dari data di atas dapat diperoleh gambaran bawah stabilitas jaringan internet merupakan masalah yang sering terjadi, hal ini menyebabkan para pegawai tidak dapat melakukan pencatatan kehadiran melalui aplikasi e-absensi berbasis iOS. Hal ini yang menjadi tantangan dalam pengimplementasian aplikasi e-absensi. Dalam hal kecepatan, aplikasi e-absensi berbasis iOS telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dari aplikasi yang digunakan sebelumnya. Aplikasi berbasis Ios dilengkapi dengan layanan berbasis lokasi (UPS). Seperti diungkapkan oleh [18], Integrasi GPS

meningkatkan keandalan dengan mengkonfirmasi keberadaan pengguna, yang sangat penting untuk catatan kehadiran yang akurat.

Kecepatan aplikasi didukung oleh sistem penyimpanan yang berbasis cloud yang dapat memastikan integritas dan aksesibilitas data serta mengurangi resiko kehilangan data. Hal ini dijelaskan pula oleh [19] penggunaan database cloud dapat menjamin integritas dan aksesibilitas data serta mengurangi resiko kehilangan data.

3. Fitur yang Relevan (*Features*)

Kelengkapan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti kemudahan mencatat kehadiran, integrasi dengan kalender, dan notifikasi. Fitur aplikasi e-absensi dapat di lihat dalam gambar di bawah ini:



Gambar 6. Fitur menu aplikasi



Gambar 7. Tampilan aplikasi dalam menyimpan data kehadiran dan kinerja

Aplikasi fitur e-absensi berbasis iOS dapat dilihat dari tampilan dashboard yang ramah pengguna. Dashboard dilengkapi dengan fitur-fitur yang dapat disesuaikan dengan kondisi penggunaannya. Semua responden mengatakan bahwa fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi telah sesuai. Kelebihan dari aplikasi berbasis iOS adalah akses data real time dan real location. Pegawai hanya dapat melakukan e-absensi pagi hari dari jam 7.30 sampai dengan jam 10.00 WIB. Jika lewat dari jam tersebut maka pencatatan kehadiran pada pagi hari tidak dapat dilakukan atau tidak dapat disimpan. Dengan dilengkapi fitur GPS maka aplikasi ini dapat mendeteksi posisi sebenarnya pegawai berada. GPS hanya dapat mengeteksi lokasi pegawai dengan jarak maksimal 10 m. Selebihnya pegawai tidak dapat melakukan pencatatan kehadiran atau pencatatan kehadiran dapat dilakukan dengan pilihan icon tugas luar mengupload surat tugas.

Fitur GPS menawarkan solusi modern untuk melacak kehadiran dalam pengaturan. Hal ini diungkapkan oleh [20] [21], teknologi GPS memastikan bahwa kehadiran dicatat hanya ketika pegawai berada dalam wilayah geografis yang ditentukan, mencegah

entri penipunya. Hal ini dikuatkan oleh pendapat informan Kunci Sudarmin, S.Sos sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum, bahwa pegawai tidak dapat mengedit kehadiran mereka, karena teknologi GPS akan mendeteksi kehadiran pegawai maksimal 10 meter dari lokasi kantor camat . Data ini terkonfirmasi dari data gambar 4.(Data FGD 2024).

**Error (Kesalahan)**

Error atau kesalahan aplikasi e-absensi berbasis iOS, "error" mengacu pada kesalahan atau masalah yang terjadi saat aplikasi dijalankan. Kesalahan dalam penggunaan aplikasi terjadi karena faktor dari pengguna dan faktor dari luar pengguna. Kesalahan yang berasal dari pengguna dikenal dengan *Kesalahan Autentikasi*: Pengguna tidak dapat login karena kesalahan pada sistem autentikasi, seperti password salah atau masalah dengan sistem otentikasi server. Kasus yang sering terjadi adalah lupa pasword atau karena melakukan aktivitas lain pegawai lupa untuk log in dan kesalahan input data tanggal absensi (Data FGD, 2024).

Kesalahan yang berasal dari luar pengguna adalah:

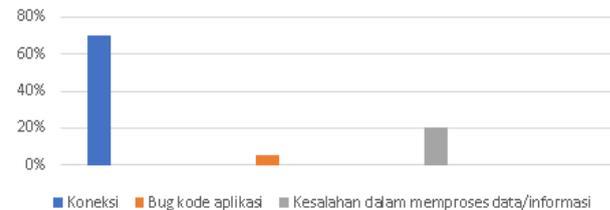
1. **Masalah Koneksi:** Aplikasi tidak dapat terhubung ke server karena masalah internet atau jaringan. Aplikasi e-absensi sering kali memerlukan koneksi internet untuk mengirim data absen ke server pusat. Jika koneksi internet tidak stabil atau perangkat tidak tersambung ke jaringan, aplikasi bisa menampilkan pesan error. Misalnya, "Tidak dapat terhubung ke server" atau "Cek koneksi internet Anda." Masalah ini bisa terjadi karena sinyal WiFi lemah, jaringan data seluler bermasalah, atau gangguan pada server aplikasi. Informan Ari Suryandi S.IP yang merupakan Kepala Seksi Ketertiban umum menjelaskan bahwa aliran listrik sering menyebabkan kendala jaringan internet mengalami kendala (FGD, 2024). Seperti kesalahan server atau terjadi perbaikan atau pemeliharaan aplikasi (Mantanance). Kepala Seksi Kesejahteraan Umum Kirno, menjelaskan jika terjadi kesalahan server atau terjadi perbaikan maka dari pihak BKPSDM Kabupaten Bengkulu Utara untuk memberikan surat edaran. Jika kesalahan terjadi dari pengguna seperti lupa password maka pengguna dapat melakukan *reset password* atau mengganti pasword baru. (Data FGD 2024)

**2. Bug pada Kode Aplikasi**

Setiap aplikasi pasti mengalami proses pengembangan yang panjang dan mengalami upgrade seperti halnya aplikasi e-absensi berbasis iOS. Dalam pengembangannya kadang-kadang ada kesalahan dalam kode (bug) yang tidak terdeteksi sebelum aplikasi dirilis. Bug ini bisa menyebabkan berbagai masalah, seperti fitur yang tidak berfungsi, tombol yang tidak merespons, atau data yang tidak bisa disimpan. Contohnya, ketika pengguna menekan tombol untuk mencatat absen, tetapi aplikasi tidak memberikan respon atau memberikan pesan error yang tidak jelas. Jika hal ini terjadi yang dilakukan Pegawai camat Arma Jaya adalah menghubungi bagian Operator Absensi di BKPSDM Kabupaten Bengkulu Utara (FGD 2024)

**3. Kesalahan dalam memproses data dan informasi**  
Ketika data yang dimasukkan ke aplikasi tidak sesuai dengan format yang diharapkan (misalnya, waktu absen yang tidak sesuai aturan atau format tanggal yang salah), aplikasi bisa menampilkan pesan error. Selain itu, jika ada masalah pada server (misalnya, server yang terlalu sibuk atau sedang dalam proses pemeliharaan), aplikasi mungkin tidak bisa menyimpan data absen dan memberikan pesan error seperti "Gagal menyimpan data, coba lagi nanti."

Berikut diagram kendala yang sering dialami Pegawai Kantor Arma Jaya dari faktor luar pengguna.



Sumber: Data FGD, 2024

Gambar 8 . Kesalahan Yang Sering Terjadi Saat Proses Penggunaan Aplikasi

**Learnability**

**Learnability** dalam penelitian ini merujuk pada seberapa mudah pengguna baru dapat mempelajari dan mulai menggunakan aplikasi e-absensi berbasis iOS. Beberapa faktor yang menentukan kemudahan dalam mempelajari aplikasi ini adalah sebagai berikut: Kemudahan Memahami Antarmuka (*User Interface*), Fitur antar muka yang dirancang dengan baik akan mempermudah pengguna dalam mempelajari aplikasi pertama kali. Hal ini diungkapkan oleh Hal ini diungkapkan oleh [22] dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa Skor kegunaan 86,37 menunjukkan bahwa antarmuka yang dirancang dengan baik secara signifikan meningkatkan kemampuan belajar pengguna dan pengalaman keseluruhan. Aplikasi e-absensi yang memiliki learnability yang baik harus memiliki desain antarmuka yang intuitif dan mudah dipahami, bahkan bagi pengguna baru. Misalnya, tombol dan ikon harus jelas menunjukkan fungsinya, seperti tombol "Absen Masuk" atau "Absen Keluar" yang mudah ditemukan dan dikenali. Panduan visual, seperti ikon atau label yang deskriptif, membantu pengguna untuk memahami cara menggunakan aplikasi tanpa memerlukan banyak instruksi.

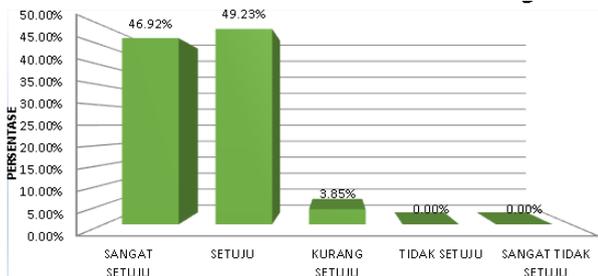
Interaksi awal pengguna dengan aplikasi sangat penting dalam mempermudah pemahaman aplikasi. Interaksi awal yang menyenangkan akan memudahkan pengguna untuk mempelajari aplikasi. [23] mengatakan interaksi awal dengan aplikasi sangat penting; metafora dan desain intuitif dapat memfasilitasi pembelajaran yang lebih cepat. Kemampuan belajar dalam aplikasi e-absensi berbasis iOS dapat ditingkatkan melalui metafora yang efektif dan desain antarmuka pengguna, memfasilitasi pemahaman pengguna dan akuisisi keterampilan selama interaksi awal mereka. Hasil FGD diperoleh data sekunder antar muka aplikasi menunjukkan kemudahan bagi para Pegawai untuk log in. Para informan mengatakan tidak ada kesulitan bagi mereka

untuk mengenali dan menggunakan fitur yang ada dalam aplikasi. Proses pendaftaran akun pertama kali dikoordinir oleh operator Kabupaten Bengkulu Utara. Hal ini membantu para Pegawai di Kantor Camat Arma Jaya dalam menggunakan aplikasi pertama kalinya.



Gambar 9. Fitur log in (Data FGD2024)

Berikut ditampilkan grafik pernyataan responden tentang kemudaa proses *log in*.



Sumber: Data primer 2024

Gambar 10. Kemudaa Saat Log In

Dari grafik di atas menunjukkan bahwa 46,92% mengatakan sangat setuju bahwa tidak ada kendala saat log in. 49,23% mengatakan setuju tidak ada masalah dalam log in aplikasi. Sementara terdapat 3,85% mengalami kedala saat *log in*. Responden yang mengalami kegagalan log ini biasanya disebabkan oleh kesalahan dalam input NIK (Nomor Induk Kewarganegaraan) atau NIP (Nomor Induk Pegawai).

Desain aplikasi yang konsisten membantu meningkatkan learnability. Konsistensi ini terlihat pada *icon* absen masuk, absen pulang, izin, cuti, LHK tetap pada posisinya. Konsistensi ini membantu pegawai untuk mengingat dan mempermudah menggunakan aplikasi ini.. Penggunaan warna, ikon, dan istilah yang konsisten

di seluruh aplikasi juga memudahkan pengguna dalam mempelajari fungsinya. Dari hasil data FGD menyebutkan bahwa sejak aplikasi ini diluncurkan tidak ada pergantian desain aplikasi e-absensi. Menurut informan aplikasi cukup mudah dipelajari.

Selain desain yang stabil, kesederhanaan aplikasi juga menjadi faktor penentu bagi pegawai untuk mempelajari aplikasi ini. Semakin sederhana proses penggunaan aplikasi, semakin mudah pengguna baru mempelajarinya. Untuk aplikasi e-absensi, ini berarti proses mencatat kehadiran harus mudah dan cepat, dengan langkah-langkah yang sedikit. Menurut Informan aplikasi hanya membutuhkan beberapa tahap. Untuk input data kehadiran, Responden tidak perlu melalui banyak menu atau pilihan, Hal ini akan membuat aplikasi lebih mudah dipelajari. (Data FGD, 2024). Namun perlu diketahui bahwa semakin sederhana aplikasi berpotensi menghambat pengguna tingkat lanjut yang mencari fitur yang lebih kompleks. Dalam ini menjadi suatu tantangan bagi pengembang untuk menyeimbangkan kesederhanaan dengan fungsionalitas aplikasi.

Kemudahan dalam mempelajari aplikasi juga dipengaruhi oleh respon aplikasi jika terjadi kesalahan. Pada aplikasi e-absensi berbasis iOS, jika terjadi kesalahan aplikasi cepat merepon kesalahan pengguna, Kecepatan aplikasi dalam merespon merupakan bagian penting untuk mempermudah penggunaan mempelajari aplikasi ini. Jika terjadi kesalahan pada *log in* atau kesalahan input data aplikasi dengan cepat memberikan informasi kesalahan. (Hasil FGD 2024).



Gambar 11. Respon aplikasi saat terjadi kesalahan posisi pegawai tidak sesuai dengan jarak yang telah ditentukan (10 m dari Kantor Arma Jaya)

Menanggapi kemudahan pengguna e-absensi, petugas mengatakan bahwa untuk mempermudah

pegawai dalam mempelajari dan menggunakan aplikasi, idealnya aplikasi dirancang dengan pendekatan pada penggunaannya, sesuai dengan alur kerjanya dan tetap dapat mengukur kinerja yang bersangkutan. Dalam aplikasi e-absensi berbasis iOS, *learnability* yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna, mengurangi kesalahan penggunaan, dan mempermudah adopsi aplikasi oleh pegawai atau pengguna baru. Aplikasi yang memiliki *learnability* baik berarti pengguna tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk belajar atau membaca manual hanya untuk melakukan tugas sederhana, seperti mencatat kehadiran mereka.

Dari data di atas disimpulkan bahwa kemampuan *learnability* aplikasi e-absensi berbasis iOS cukup mudah dipahami. Desain Aplikasi yang stabil membuat fitur-fitur yang ada dalam aplikasi mudah diingat oleh Pegawai. Selain itu respon yang cepat pada aplikasi memandu Pegawai dalam menggunakan aplikasi tersebut.

## KESIMPULAN

Pengalaman Pengguna e-absensi berbasis iOS, dari segi efisiensi bahwa aplikasi cukup menghemat waktu, tenaga dan anggaran. Kepuasan Pengguna aplikasi e-absensi berbasis iOS terlihat dari kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Kinerja aplikasi cukup cepat dalam menyimpan data kehadiran. Fitur relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Aplikasi e-absensi berbasis iOS merupakan aplikasi dengan pendekatan kebutuhan pengguna sehingga menghasilkan kepuasan bagi penggunaannya. Aplikasi juga mencatat jumlah besaran TPP (Tambahkan Perbaikan Penghasilan). Informan cukup kecewa karena besaran TPP yang menerka terima menurun sebesar 50 % dari TPP yang biasa mereka terima.

Kesalahan yang paling dominan dari penggunaan aplikasi e-absensi berbasis iOS adalah disebabkan oleh faktor jaringan internet yang tidak stabil, selebihnya kesalahan disebabkan oleh input data dari pengguna. Untuk kesalahan in put data pengguna, aplikasi dapat merespon bila terjadi kesalahan jarak (teknologi GPS) dan juga kesalahan waktu absensi.

Kemudahan dalam mempelajari aplikasi (*Learnability*) dapat dilihat dari mudahnya pengguna saat *log-in*, aplikasi yang sederhana mudah diingat dan tidak berubah selama aplikasi diimplementasikan. Namun kesederhaan aplikasi akan menjadi tantangan bagi pengguna tingkat lanjut yang membutuhkan fitur aplikasi yang lebih kompleks.

## REFERENSI

[1] Strohmeier S. Digital human resource management: A conceptual clarification. *Ger J Hum Resour Manag.* 2020;34(3):345–65.  
 [2] McHugh M. The absence bug: a treatable viral infection? *J Manag Psychol.* 2002 Jan;17(8):722–38.  
 [3] Stephanie Prümer CS. Questioning the Stereotype of the “Malingering Bureaucrat”: Absence from Work in the Public and Private Sector in Germany. *KYKLOS, International Rev Soc Sci* [Internet]. 2019;72, Edisi(4, November):570–603. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/kykl.122>

12  
 [4] Puji Lestari I, Moh Nazar Fajri. Analisis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *J Solusi Ilm Keijakan dan Adm Publik* [Internet]. 2022;08:10–23. Available from: [www.Lomboktimurkab.go.id](http://www.Lomboktimurkab.go.id)  
 [5.] Indah Y. The Evaluation of Implementation of Expansion of Pinang Raya District North Bengkulu Regency Evaluasi Implementasi Pemekaran Kecamatan Pinang Raya Kabupaten Bengkulu Utara. 2023;2(1):39–50.  
 [6] Rajagukguk J, Tobing AL, Sibarani E. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur. *J IIP - J Ilm Ilmu Pendidik* [Internet]. 2022;5(11):4807–12. Available from: <https://jiip.stkipyapisdempu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/1129/1029>  
 [7] Gabriel, Ndung’u, Kamau., et.al. Pengalaman pengguna situs web e-government dari perspektif nilai publik: Studi kasus situs web iTax di Kenya. In *kenya*; 2016. p. 1–8.  
 [8] Sala Aritz, Arrue Myriam et al. Interaccion 2022: Konferensi Internasional XXII tentang Interaksi Manusia dan Komputer, Teruel, Spanyol. In: *Studi Interaksi Pengguna di Situs Web Publik Berdasarkan Data Kinerja dan Pelacakan Mata* [Internet]. 2022. Available from: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3549865.3549905>  
 [9] Pristi Sukmasetya et. a. 2018 International Conference on Information Technology Systems and Innovation (ICITSI). In: *Current E-Government Public Service on User Experience Perspective in Indonesia*. Bandung, Indonesia; 2018.  
 [10] Rosmala D, Ichwan M, Darmawan D, Fauzan FM, Yudistira A, Hafied M, et al. Sistem E-Presensi Berbasis Web Dengan Kode QR di SMK Negeri 2 Cimahi. *Din Sos J Pengabd Masy dan Transform Kesejaht* [Internet]. 2024;1(3):37–44. Available from: <https://doi.org/10.62951/dinsos.v1i3.493>  
 [1] Nurdin N, Stockdale R, Scheepers H. Understanding organizational barriers influencing local electronic government adoption and implementation: The electronic government implementation framework. *J Theor Appl Electron Commer Res.* 2011;6(3):13–27.  
 [12] Ratri SK, Hanggara BT, Mursityo YT. Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) pada Website E-commerce di Indonesia menggunakan Metode Scenario Testing dan SUPR-Q (Studi Kasus: Tokopedia dan Bukalapak). *J Pengemb Teknol Inf dan Ilmu Komput* [Internet]. 2022;6(6):2573–83. Available from: <http://j-ptiik.ub.ac.id>  
 [13] Nugroho R, Silvana Rasio Henim. Aplikasi Penitipan Hewan Peliharaan di Pet Shop Menggunakan Fitur Pembayaran Virtual Berbasis iOS. *SATIN - Sains dan Teknol Inf* [Internet]. 2020 Dec 21;6(2):118–27. Available from: <http://36.67.250.229/index.php/satin/article/view/674>  
 [14] Henim SR, Putri RA, Sari RP. Analisis Usability Existing Product dan Development Product Menggunakan Pendekatan User Centered Design pada E-Commerce. *SATIN - Sains dan Teknol Inf.* 2019;4(2):93–9.  
 [15] Garcia E, Rivera H, Ponder N, Kuo R, Zheng J. [Efficient and Cost-effective Class Attendance Management with a Smartphone-based System. In: Eugene Garcia, Hugo Rivera, Nico Ponder, Rita Kuo, Jun Zheng. 2017. p. 965.  
 [16] Gawande U, Joshi P, Ghatwai S, Nemade S, Balkothe

- S, Shrikhande N. Efficient Attendance Management System Based on Face Recognition BT - ICT Systems and Sustainability. In: Tuba M, Akashe S, Joshi A, editors. Singapore: Springer Nature Singapore; 2022. p. 113–21.
17. Kuldeep Singh Rathore. Design and implementation of efficient automatic attendance record system based on facial recognition technique. AIP Conference proceeding. 2024;2978(1).
- [18] Nazara EM, Nasien D. Sistem Employee Attendance System Using Rapid Application Development Method Based on Location Based Service. J Appl Bus Technol. Vol. 5(2):96–104.
- [19] Chiniah, A., Raghoover, S., Issur K. Mobile-Based Attendance Monitoring Using GPS and Network Provider Location. In: Suresh Chandra Satapathy, editor. Springer, Singapore; 2019. p. 285–293.
- [20] Shaikh, N., Shah, P., Vaghani, D., Tejani, J., Lakhani H. Location-Based QR Attendance Application. In: Conference paper. 2024. p. 199–217.
- [21] Sakthivel, Sreerambabu, Kalidasan, Riyaz M. Attendance Information of Student by Android based using OTP and GPS. Int J Res Appl Sci Eng Technol. 2023;11(8):610–3.
- [22] Prawiro\* WM, Egia Rosi Subhiyakto. User-Centered Design Approaches to Enhance Employee Attendance Applications. Adv Sustain Sci Eng Technol. 6(3):Vol. 6, No.3, July 2024, pp. 02403025-01 ~ 0240302.
- [23] Pirhonen. Supporting a user facing a novel application: learnability in OOB. Pers Ubiquitous Comput [Internet]. 2005;9:218–226. Available from: <https://link.springer.com/journal/779>