



Evaluasi Implementasi SIASN: Persepsi Pengguna dan Implikasinya bagi Transformasi Digital Manajemen Kepegawaian Daerah

Desi Hasanawati¹ & Umar^{2*}

Program Studi Manajemen Inovasi¹, Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Inggris²,
Universitas Teknologi Sumbawa, Jl. Olat Maras, Moyo Hulu, Sumbawa, Indonesia 84371.

Email Korespondensi: umar@uts.ac.id

Abstrak

Transformasi digital dalam manajemen kepegawaian merupakan kunci untuk mewujudkan birokrasi yang efisien, namun keberhasilannya sangat bergantung pada pengalaman pengguna akhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) di lingkungan pemerintah daerah, dengan fokus pada analisis persepsi pengguna dan implikasinya bagi agenda transformasi digital. Menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif pada BKPSDM Kabupaten Sumbawa Barat, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi dengan 10 informan. Analisis tematik yang dipandu oleh kerangka EUCS (End-User Computing Satisfaction) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna SIASN adalah sebuah perjalanan dinamis yang ditandai oleh tiga fase: (1) Fase inisiasi yang beragam; (2) Titik balik kepuasan dari pemberdayaan fungsional; dan (3) Dinamika penggunaan sehari-hari yang diwarnai dualisme antara apresiasi efisiensi dan frustrasi teknis. Kepuasan utama berakar pada kelengkapan data, akurasi, dan desain antarmuka yang modern, sementara ketidakpuasan muncul dari inkonsistensi kinerja, keterbatasan fungsional, dan kesenjangan data hulu. Implikasinya, keberhasilan implementasi platform digital seperti SIASN menuntut fokus yang tidak hanya pada keunggulan teknis, tetapi juga pada manajemen ekosistem data secara holistik, perbaikan fungsionalitas berkelanjutan, dan penguatan infrastruktur. Studi ini mengisi kekosongan dalam literatur kualitatif terkait pemaknaan pengalaman pengguna SIASN di tingkat daerah, memberikan kontribusi konseptual terhadap pengembangan model evaluasi UX di sektor publik.

Kata kunci: SIASN; Kepuasan Pengguna; Transformasi Digital; E-Governmen.

Evaluating SIASN Implementation: User Perceptions and Its Implications for Digital Transformation in Regional Civil Service Management

Abstract

Digital transformation in public sector human resource management is key to achieving an efficient bureaucracy, yet its success is critically dependent on the end-user experience. This study aims to evaluate the implementation of the State Civil Apparatus Information System (SIASN) in a local government context, focusing on the analysis of user perceptions and their implications for the digital transformation agenda. Employing a qualitative case study approach at the BKPSDM of West Sumbawa Regency, data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis with 10 informants. Thematic analysis, guided by the End-User Computing Satisfaction (EUCS) framework, reveals that the SIASN user experience is a dynamic journey characterized by three phases: (1) a diverse initiation phase; (2) a satisfaction turning point derived from functional empowerment; and (3) a daily-use dynamic marked by a dualism of efficiency appreciation versus technical frustration. Core satisfaction stems from the completeness of data, accuracy, and modern interface design, while dissatisfaction arises from inconsistent performance, functional limitations, and upstream data gaps. The implication is that the successful implementation of digital platforms like SIASN requires a focus not only on technical excellence but also on holistic data ecosystem management, continuous functional improvements, and infrastructure strengthening. This study fills a gap in the qualitative literature concerning the nuanced user experience of SIASN at the regional level, offering a conceptual contribution to the development of UX evaluation models in the public sector.

Keywords: SIASN; User Satisfaction; Digital Transformation; E-Government.

How to Cite: Hasanawati, D., & Umar, U. (2025). Evaluasi Implementasi SIASN: Persepsi Pengguna dan Implikasinya bagi Transformasi Digital Manajemen Kepegawaian Daerah. *Empiricism Journal*, 6(4), 2711-2718. <https://doi.org/10.36312/rqvfmq89>



<https://doi.org/10.36312/rqvfmq89>

Copyright© 2025, Hasanawati & Umar

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan fundamental dalam tata kelola organisasi publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Era transformasi digital tidak lagi sekadar dimaknai sebagai adopsi teknologi informasi, melainkan sebagai sebuah proses reorganisasi menyeluruh terhadap cara kerja birokrasi, pola pengambilan keputusan, serta mekanisme pelayanan publik. Dalam konteks ini, sistem informasi terintegrasi menjadi instrumen strategis yang tidak terpisahkan dari agenda reformasi birokrasi. Salah satu implementasi konkret dari transformasi tersebut adalah pengembangan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN), yang dirancang sebagai platform nasional untuk mengelola data dan proses kepegawaian ASN secara terpadu, transparan, dan berbasis teknologi.

Secara konseptual, kehadiran SIASN merepresentasikan pergeseran paradigma penting dalam manajemen kepegawaian sektor publik. Jika sebelumnya pengelolaan aparatur lebih bersifat administratif, terfragmentasi, dan reaktif, maka melalui sistem terintegrasi seperti SIASN diharapkan terjadi transformasi menuju manajemen sumber daya manusia yang lebih strategis, berbasis data, dan proaktif (Maulana, A., & Hadi, 2022). Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai repositori data kepegawaian, tetapi juga sebagai alat pendukung pengambilan keputusan yang memungkinkan perencanaan kebutuhan pegawai, pengembangan kompetensi, hingga pengawasan kinerja aparatur secara lebih akurat dan berkelanjutan. Dalam kerangka e-government, implementasi SIASN sejalan dengan tujuan utama modernisasi administrasi publik, yaitu peningkatan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat (Purwanto, A., & Wuryaningsih, 2021).

Meskipun demikian, berbagai kajian dalam bidang sistem informasi menegaskan bahwa keberhasilan sebuah sistem tidak dapat direduksi hanya pada aspek teknologinya. Sistem informasi pada hakikatnya merupakan entitas sosio-teknis, di mana dimensi teknologi selalu berinteraksi dengan dimensi manusia, organisasi, dan budaya kerja. Teknologi yang dirancang secara canggih sekalipun berpotensi gagal mencapai tujuan strategisnya apabila tidak selaras dengan kebutuhan, kemampuan, dan ekspektasi para penggunanya. Perspektif ini ditegaskan dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean, yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memang merupakan prasyarat penting, namun dampak nyata sistem terhadap individu dan organisasi sangat dimediasi oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan tingkat penggunaan actual (DeLone, W. H., & McLean, 2016).

Dalam konteks organisasi publik, kepuasan pengguna menjadi variabel yang semakin krusial karena ASN tidak selalu memiliki pilihan alternatif dalam menggunakan sebuah sistem. Berbeda dengan sektor privat, di mana adopsi teknologi sering didorong oleh kompetisi pasar, penggunaan sistem informasi di birokrasi bersifat top-down dan wajib. Kondisi ini menjadikan pengalaman pengguna (*user experience/UX*) sebagai indikator kunci untuk menilai apakah sistem benar-benar berfungsi sebagai alat pemberdayaan kerja atau justru menjadi beban administratif baru. Berbagai studi menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang positif berperan sebagai prediktor utama keberhasilan adopsi dan keberlanjutan penggunaan sistem informasi, termasuk dalam konteks layanan publik berbasis digital (Nugroho, 2022).

Sebaliknya, ketika terjadi ketidaksesuaian antara desain sistem dengan realitas kerja pengguna, resistensi terhadap teknologi hampir tidak terelakkan. Resistensi ini tidak selalu muncul dalam bentuk penolakan terbuka, tetapi sering kali terwujud melalui penggunaan minimal, ketergantungan berlebihan pada bantuan pihak lain, atau praktik kerja informal yang justru mengabaikan sistem yang telah dibangun. Fenomena tersebut pada akhirnya dapat menggagalkan tujuan strategis dari implementasi sistem informasi dan melemahkan agenda reformasi birokrasi itu sendiri (Pratama, 2020). Oleh karena itu, memahami bagaimana pengguna mengalami dan memaknai sistem informasi menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan.

Sejalan dengan kebijakan transformasi digital nasional, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumbawa Barat telah mengimplementasikan SIASN sebagai platform utama dalam pengelolaan kepegawaian. Implementasi ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk menyelaraskan praktik

manajemen aparatur dengan standar nasional berbasis digital. Namun demikian, keberhasilan di tingkat kebijakan dan implementasi formal belum tentu mencerminkan keberhasilan di tingkat operasional dan pengalaman pengguna. Dalam banyak kasus, evaluasi sistem informasi di sektor publik masih didominasi oleh indikator-indikator kuantitatif, seperti tingkat penggunaan, jumlah transaksi, atau kepatuhan terhadap prosedur, sementara dimensi kualitatif dari pengalaman pengguna belum mendapat perhatian yang memadai (Santoso, A., & Hidayat, 2022).

Pendekatan evaluasi yang terlalu menekankan aspek kuantitatif berpotensi menciptakan "titik buta" dalam pemahaman terhadap keberhasilan sistem. Sistem dapat dinilai berhasil secara administratif, tetapi pada saat yang sama menimbulkan kebingungan, frustrasi, atau ketidakpuasan di kalangan pengguna. Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, diperlukan pergeseran paradigma dari sekadar mengukur tingkat kepuasan menjadi memahami proses pembentukan kepuasan itu sendiri. Pendekatan ini menuntut metode penelitian kualitatif yang mampu menggali pengalaman subjektif pengguna secara mendalam, termasuk dinamika kognitif, emosional, dan kontekstual yang menyertai interaksi mereka dengan sistem.

Proses pembentukan kepuasan pengguna bersifat kompleks dan subjektif. Teori Konfirmasi Harapan (Expectation-Confirmation Theory/ECT) menjelaskan bahwa kepuasan muncul sebagai hasil perbandingan antara harapan awal pengguna terhadap sebuah sistem dengan persepsi mereka terhadap kinerja aktual sistem tersebut (Kusumawati, 2021). Dalam konteks SIASN, harapan pengguna dapat dibentuk oleh berbagai faktor, seperti sosialisasi awal, pengalaman dengan sistem sebelumnya, maupun narasi kebijakan yang menyertai implementasi sistem. Ketika kinerja sistem mampu memenuhi atau melampaui harapan tersebut, kepuasan akan terbentuk; sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan realitas akan memicu ketidakpuasan.

Di Indonesia, khususnya pada level pemerintah daerah, studi yang mengkaji pengalaman pengguna sistem informasi kepegawaian secara kualitatif masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian cenderung menggunakan pendekatan survei dengan instrumen terstruktur, sehingga menghasilkan gambaran yang bersifat general dan kurang menangkap kompleksitas konteks lokal. Padahal, adaptasi teknologi di birokrasi daerah sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti budaya organisasi, kapasitas sumber daya manusia, serta pola relasi kerja yang khas (Putra, D., & Wijaya, 2023). Ketiadaan deskripsi naratif yang kaya (thick description) mengenai pengalaman pengguna menjadikan upaya perbaikan sistem sering kali bersifat teknokratis dan kurang kontekstual.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini dirancang untuk menyediakan sebuah peta diagnostik yang komprehensif mengenai pengalaman dan kepuasan pengguna layanan SIASN di lingkungan BKPSDM Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian ini tidak hanya berupaya mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga menelusuri proses, makna, dan faktor-faktor yang membentuk kepuasan maupun ketidakpuasan tersebut. Untuk memberikan kerangka analitis yang sistematis, penelitian ini menggunakan Model Kepuasan Pengguna Komputasi (End-User Computing Satisfaction/EUCS) sebagai lensa utama dalam menganalisis pengalaman pengguna. Model EUCS memungkinkan eksplorasi kepuasan pengguna melalui berbagai dimensi kunci, seperti kualitas isi informasi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Secara khusus, penelitian ini diarahkan untuk menjawab dua pertanyaan utama: (1) bagaimana Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan BKPSDM Sumbawa Barat memaknai dan mengalami kepuasan dalam menggunakan layanan berbasis SIASN; dan (2) faktor-faktor apa saja, berdasarkan dimensi-dimensi dalam model EUCS, yang secara mendalam membentuk pengalaman kepuasan atau ketidakpuasan tersebut. Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian sistem informasi sektor publik, sekaligus kontribusi praktis berupa rekomendasi kontekstual bagi peningkatan kualitas layanan SIASN di tingkat daerah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan holistik mengenai fenomena kepuasan pengguna SIASN di BKPSDM Kabupaten Sumbawa Barat. "Kasus" yang diteliti adalah

"pengalaman dan pemaknaan kepuasan pengguna SIASN" di kalangan ASN. Informan penelitian ditentukan melalui teknik *purposive sampling* untuk mendapatkan data yang kaya dari tiga kelompok kunci: Pimpinan (Pengambil Kebijakan), Pelaksana Teknis (Admin), dan Operator/Pengguna (ASN), dengan total 10 informan. Pengumpulan data lapangan dilaksanakan secara intensif selama dua bulan untuk menangkap pengalaman pengguna dalam siklus kerja yang nyata.

Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi teknik: (1) Wawancara semi-terstruktur yang dipandu oleh kerangka EUCS untuk menggali "cerita" dan pengalaman informan; (2) Observasi non-partisipan di area layanan BKPSDM untuk mengamati interaksi antara pengguna, sistem, dan petugas; dan (3) Studi dokumentasi terhadap panduan pengguna, SOP, dan materi sosialisasi SIASN. Analisis data menggunakan model interaktif dari Miles, M. B., & Huberman, (2014), yang mencakup siklus berkelanjutan dari pengumpulan data, reduksi data (melalui pengkodean tematik), penyajian data (dalam bentuk narasi dan matriks), dan penarikan/verifikasi kesimpulan. Kredibilitas temuan diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Tabel 1. Operasionalisasi Panduan Wawancara Berbasis EUCS

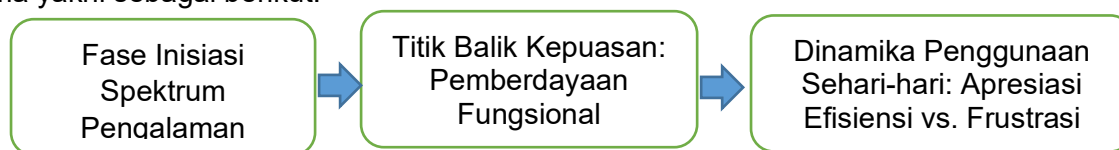
Dimensi EUCS	Tujuan Pertanyaan	Contoh Pertanyaan Pokok
Konten (<i>Content</i>)	Menggali persepsi tentang kelengkapan & akurasi data.	Sejauh mana data yang Anda lihat di SIASN sudah lengkap dan akurat?
Format (<i>Format</i>)	Menggali persepsi tentang tampilan & kemudahan navigasi.	Bagaimana pendapat Anda tentang desain tampilan SIASN? Apakah mudah dipahami?
Kemudahan Penggunaan	Menggali pengalaman tentang kemudahan sistem dipelajari.	Ceritakan pengalaman pertama Anda menggunakan SIASN, apakah terasa sulit atau mudah?

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian hasil dan pembahasan ini menyajikan temuan penelitian berdasarkan analisis mendalam terhadap data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap pengguna Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN). Analisis dilakukan dengan pendekatan interpretatif untuk menangkap pengalaman subjektif, persepsi, serta dinamika interaksi pengguna dalam konteks penggunaan sistem informasi kepegawaian di lingkungan organisasi publik. Pendekatan ini dipilih karena kepuasan dan penerimaan teknologi tidak semata-mata ditentukan oleh aspek teknis, melainkan juga oleh proses adaptasi kognitif, emosional, dan fungsional yang dialami pengguna secara berkelanjutan.

Temuan penelitian tidak disajikan dalam bentuk hubungan sebab-akibat yang linear, melainkan dipetakan sebagai sebuah proses perjalanan pengguna (*user journey*) yang bersifat dinamis. Kerangka perjalanan pengguna ini memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana pengalaman awal, proses adaptasi, serta interaksi rutin dengan sistem saling berkaitan dalam membentuk kepuasan pengguna. Dengan demikian, kepuasan terhadap SIASN dipahami bukan sebagai kondisi akhir yang statis, tetapi sebagai konstruksi yang berkembang seiring waktu, dipengaruhi oleh pengalaman awal, tingkat pemberdayaan fungsional, serta kualitas sistem dalam mendukung pekerjaan sehari-hari.

Analisis mendalam terhadap data wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna SIASN bukanlah sebuah kondisi statis, melainkan sebuah proses perjalanan (*user journey*) yang dinamis. Perjalanan ini dapat dipetakan ke dalam tiga fase utama yakni sebagai berikut.



Fase Inisiasi: Spektrum Pengalaman dari "Bingung" hingga "Sangat Mudah"

Kontak pertama pengguna dengan SIASN menghasilkan spektrum pengalaman yang beragam, sebuah cerminan dari dinamika kompleks dalam adopsi teknologi di lingkungan kerja. Bagi sebagian informan, fase inisiasi ini ditandai oleh kebingungan awal yang

menuntut adaptasi kognitif dan prosedural. Pengalaman seperti "mengalami kesusahan mengenali kegunaan dari fungsi menu" dapat dianalisis melalui teori Cognitive Load (Beban Kognitif), di mana kompleksitas antarmuka dan volume informasi yang berlebihan pada tahap awal dapat melampaui kapasitas pemrosesan pengguna, sehingga memicu kebingungan dan menghambat proses pembelajaran yang efektif (Kirschner, P. A., Sweller, J., & Clark, 2012). Kebingungan ini bukanlah sekadar kesulitan teknis, melainkan kondisi emosional yang dapat menimbulkan technostress dan menghambat eksplorasi mandiri.

Di sisi lain spektrum, sejumlah informan justru melaporkan persepsi kemudahan yang intuitif sejak awal, di mana SIASN langsung tampil sebagai solusi yang terasa manfaatnya. Antusiasme seperti "Sangat senang sekali... ternyata SIASN sangat mempermudah," menegaskan validitas konstruk *Effort Expectancy* dalam model UTAUT2, yang menyatakan bahwa persepsi tingkat kemudahan adalah penentu utama niat perilaku untuk mengadopsi teknologi (Venkatesh, 2012). Pengalaman awal yang mulus ini menciptakan sebuah fondasi emosional yang positif, yang dalam riset *User Experience* (UX) kontemporer dikenal sebagai *affective experience*. Pengalaman afektif yang positif di awal terbukti secara signifikan dapat meningkatkan loyalitas, kepuasan, dan ketahanan pengguna terhadap disrupsi minor di kemudian hari.

Terlepas dari spektrum pengalaman ini, peran administrator sebagai "penerjemah" dan "pemandu" di fase inisiasi terbukti krusial. Dukungan manusiawi (*human support*) ini berfungsi sebagai jembatan yang tidak hanya mentransfer pengetahuan teknis, tetapi juga mengelola kecemasan pengguna, yang pada akhirnya mempercepat proses adaptasi dan memastikan keberhasilan adopsi teknologi secara keseluruhan.

Titik Balik Kepuasan: Pemberdayaan Fungsional

Terlepas dari beragamnya pengalaman pada fase inisiasi, analisis naratif secara konsisten mengidentifikasi sebuah titik balik yang melahirkan kepuasan sejati dan berkelanjutan. Momen transformatif ini terjadi ketika Aparatur Sipil Negara (ASN) merasa diberdayakan secara fungsional—yakni saat mereka memiliki kapasitas nyata untuk bertindak dan mengeksekusi tugas-tugas pokok mereka secara mandiri dan efisien melalui SIASN. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna dalam konteks organisasional tidak primernya lahir dari estetika desain, melainkan dari kemampuan fundamental sistem untuk mendukung penyelesaian tugas inti secara efektif.

Pemberdayaan fungsional ini, dengan demikian, menjadi jembatan yang mengubah persepsi pengguna dari sekadar "pengamat" sistem menjadi "aktor" yang memiliki agensi dan kontrol atas pekerjaan mereka. Pemberdayaan fungsional ini dapat dibedah lebih lanjut menjadi tiga jalur utama yang saling terkait, yang secara kolektif membentuk fondasi kepuasan pengguna. Jalur-jalur ini meliputi: (1) Pemberdayaan melalui Akses Kewenangan yang tepat sasaran; (2) Pemberdayaan melalui Akses Informasi yang cepat dan akurat; dan (3) Pemberdayaan melalui Efisiensi Prosedural yang cerdas.

a. Pemberdayaan Melalui Akses Kewenangan

Kepuasan paling mendasar dan transformatif dalam pengalaman pengguna SIASN lahir dari momen pemberian akses kewenangan yang tepat sasaran. Ini adalah titik balik krusial yang mengubah posisi pengguna dari seorang pengamat pasif di luar sistem menjadi aktor aktif di dalamnya. Pemberian akses ini memicu sebuah pergeseran psikologis yang signifikan: sistem yang tadinya dipersepsikan sebagai "milik BKN" atau "milik kantor" kini menjadi "alat kerja saya," sebuah transformasi yang memulihkan rasa kepemilikan (*sense of ownership*) atas proses kerja mereka.

Konsep *Psychological Ownership* ini semakin diakui dalam konteks teknologi informasi sebagai faktor yang mendorong keterlibatan proaktif. Ketika pengguna merasa "memiliki" sebuah sistem, mereka lebih cenderung untuk bertanggung jawab atas penggunaannya dan aktif mengeksplorasi fitur-fiturnya. Dengan memberikan akses yang sesuai, organisasi secara implisit memberikan kepercayaan kepada pengguna, yang pada gilirannya menumbuhkan rasa tanggung jawab dan keterlibatan (Peng, J., & Pierce, 2015).

b. Pemberdayaan Melalui Akses Informasi yang Cepat dan Akurat

Pemberdayaan pengguna juga dimanifestasikan secara kuat melalui kemampuan untuk mengetahui—yakni akses instan terhadap informasi yang akurat dan relevan. Rasa

puas yang mendalam muncul ketika sistem mampu berfungsi sebagai sumber kebenaran tunggal (*single source of truth*) yang dapat diandalkan, sehingga menghilangkan ambiguitas dan kebutuhan verifikasi dari berbagai sumber. Lebih dari sekadar ketersediaan, akurasi atau kemutakhiran data menjadi fondasi yang membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Pentingnya aspek ini ditegaskan oleh dimensi Information Quality (Kualitas Informasi) dalam model kesuksesan sistem informasi modern. Penelitian secara konsisten mengonfirmasi bahwa atribut seperti akurasi, relevansi, dan kemutakhiran informasi merupakan prediktor paling kuat terhadap kepuasan pengguna dan efektivitas pengambilan keputusan (Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, 2010). Dengan menyediakan akses langsung ke data yang terpercaya, SIASN secara fundamental mengubah proses kerja dari yang bersifat request-and-wait menjadi proses swalayan (*self-service*), yang secara signifikan meningkatkan otonomi pengguna.

c. Pemberdayaan Melalui Efisiensi Prosedural

Lebih jauh dari sekadar akses umum, pemberdayaan pengguna juga muncul dari apresiasi terhadap fitur-fitur spesifik yang dirancang secara cerdas untuk menyederhanakan dan mengurangi friksi dalam proses kerja. Kepuasan dalam level ini bersifat mikro, lahir dari detail-detail fungsionalitas yang secara langsung mengatasi titik-titik frustrasi (*pain points*) dalam rutinitas kerja sehari-hari. Contoh konkret seperti kemampuan "mencari pegawai berdasarkan nama, tidak melulu menggunakan NIP," adalah sebuah "momen aha!" yang menunjukkan bagaimana inovasi kecil dapat memberikan dampak kepuasan yang signifikan.

Kehadiran fitur-fitur prosedural yang efisien ini merupakan manifestasi nyata dari desain yang berpusat pada pengguna (*user-centered design*), di mana teknologi beradaptasi dengan cara manusia bekerja, bukan sebaliknya. Ketika pengguna menemukan sebuah fitur yang seolah-olah "membaca pikiran" atau menyelesaikan masalah yang selama ini mengganggu, hal itu akan membangun hubungan dan kepercayaan yang lebih dalam terhadap sistem (Norman, 2013). Detail-detail inilah yang mengubah persepsi SIASN dari sekadar kewajiban administratif menjadi mitra kerja yang andal dan cerdas.

Dinamika Penggunaan Sehari-hari: Apresiasi Efisiensi vs. Frustrasi Teknis

Setelah melewati fase inisiasi, pengalaman penggunaan SIASN dalam rutinitas sehari-hari dicirikan oleh sebuah dualisme yang kompleks: apresiasi yang tinggi terhadap transformasi proses kerja di satu sisi, versus frustrasi akibat kendala teknis di sisi lain. Secara fundamental, apresiasi utama para pengguna terhadap SIASN terletak pada kemampuannya untuk mentransformasi proses kerja menjadi jauh lebih efisien. Peningkatan efisiensi ini dapat dijelaskan melalui kerangka *Job Demands-Resources* (JD-R), di mana teknologi yang berfungsi baik bertindak sebagai *Job Resource* (sumber daya kerja) yang kuat, membantu karyawan mengurangi kelelahan (*burnout*) dan meningkatkan keterlibatan kerja (*work engagement*) (Bakker, A. B., & Demerouti, 2017).

Sebuah temuan menarik dalam dinamika apresiasi ini adalah adanya transformasi persepsi terhadap fitur keamanan. Prosedur yang awalnya dipersepsikan sebagai beban, seperti penggunaan OTP yang terasa "ribet," secara bertahap berubah menjadi sebuah jaminan yang dihargai. Proses rasionalisasi ini menggambarkan proses pembentukan *Digital Trust* (kepercayaan digital). Penelitian di era digital mengonfirmasi bahwa ketika pengguna mempersepsikan adanya mekanisme perlindungan yang kuat, mereka bersedia menoleransi kerumitan prosedural demi rasa aman, terutama pada layanan yang mengelola data sensitif (Lankton, N. K., McKnight, D. H., & Tripp, 2015).

Namun, di sisi lain dari dualisme ini, muncul frustrasi universal akibat kinerja sistem yang tidak stabil, terutama kelambatan akses dan kemunculan error pada momen-momen kritis seperti mendekati deadline. Keluhan seragam seperti "kurang cepat, karena apabila banyak yang mengakses maka SIASN suka error," secara langsung mengkritik dimensi System Quality (kualitas sistem), khususnya aspek keandalan dan stabilitas. Ketika kinerja sistem tidak dapat diandalkan, hal ini memicu Technostress, sebuah fenomena stres yang disebabkan oleh penggunaan TIK, yang berdampak negatif langsung pada produktivitas dan kepuasan kerja (Tarafdar, 2019).

Perlu diakui bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Fokus pada satu lokus (BKPSDM Sumbawa Barat) menjadikan temuan ini sangat kaya secara kontekstual, namun membatasi generalisasinya ke instansi lain dengan budaya kerja yang berbeda. Selain itu, penelitian ini belum mengintegrasikan perspektif dari pihak pengembang SIASN di tingkat pusat, yang dapat memberikan triangulasi data dari sisi sistemik dan kebijakan pengembangan

KESIMPULAN

Kepuasan pengguna layanan SIASN di BKPSDM Kabupaten Sumbawa Barat bukanlah sebuah kondisi statis, melainkan sebuah proses perjalanan dinamis. Perjalanan ini diawali dengan fase inisiasi yang beragam, sangat bergantung pada resiliensi pengguna dan dukungan manusiawi dari administrator. Titik balik menuju kepuasan sejati terjadi pada momen pemberdayaan fungsional, ketika pengguna merasa mampu mengeksekusi tugas secara mandiri berkat akses kewenangan yang tepat, ketersediaan informasi yang akurat, dan fitur yang efisien. Namun, dalam penggunaan sehari-hari, pengalaman ini ditandai oleh dualisme: apresiasi tinggi terhadap efisiensi yang ditawarkan sistem diimbangi oleh frustrasi akibat ketidakstabilan kinerja infrastruktur di bawah tekanan.

Meskipun SIASN telah berhasil dalam proposisi nilai strategisnya melalui desain yang modern dan arsitektur data yang akurat, tantangan utama yang tersisa terletak pada keandalan infrastruktur dan kelengkapan fungsionalitas untuk menjamin konsistensi pengalaman pengguna. Implikasinya, untuk meningkatkan kepuasan secara holistik, fokus pengelola sistem disarankan tidak hanya pada penyempurnaan fitur aplikasi, tetapi juga pada investasi untuk peningkatan stabilitas server, penguatan tata kelola data di seluruh ekosistem, serta pengembangan fungsionalitas yang responsif terhadap masukan dari pengguna di lapangan.

REKOMENDASI

Temuan penelitian ini menawarkan implikasi teoretis dan praktis. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman konseptual mengenai dinamika user experience dalam sistem e-government dengan mengadaptasi kerangka EUCS secara naratif dan dinamis sebagai sebuah "perjalanan pengguna", bukan sekadar pengukuran statis.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa arah untuk studi lanjutan dapat direkomendasikan. Pertama, penelitian komparatif dapat dilakukan di beberapa kabupaten/kota lain untuk memvalidasi model tiga fase perjalanan pengguna yang ditemukan. Kedua, studi kuantitatif dapat dikembangkan untuk mengukur secara statistik hubungan antara setiap fase dengan tingkat kepuasan akhir, serta mengembangkan instrumen evaluasi UX yang berbasis pada temuan empiris dari pengalaman pengguna yang telah dimetakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 27(1), 3–12.
- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 207–228.
- Kirschner, P. A., Sweller, J., & Clark, R. E. (2012). Why minimal guidance during instruction does not work: An analysis of the failure of constructivist, discovery, problem-based, experiential, and inquiry-based teaching. *Educational Psychologist*, 41(2), 75–86.
- Kusumawati, A. (2021). The role of expectation-confirmation theory in measuring e-government satisfaction. *Jurnal Sistem Informas*, 17(1), 22–34.
- Lankton, N. K., McKnight, D. H., & Tripp, J. (2015). Technology, humanness, and trust: A closer look. *Journal of the Association for Information Systems*, 16(10), 856–896.
- Maulana, A., & Hadi, S. (2022). Strategic Human Resource Management in the Digital Era: A Public Sector Perspective. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(1), 45–56.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (3rd ed.)*. SAGE Publication.
- Norman, D. (2013). *The Design of Everyday Things: Revised and Expanded Edition*. Basic Books.
- Nugroho, A. (2022). User Experience (UX) as a Predictor for Technology Adoption in Public Services. *Indonesian Journal of Information Systems*, 4(2), 78–89.
- Peng, J., & Pierce, J. L. (2015). Job- and organization-based psychological ownership: A review and future research agenda. *Journal of Managerial Psychology*, 30(2), 151–177.
- Pratama, Y. (2020). User Resistance to Information System Implementation in Public Sector. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101483.
- Purwanto, A., & Wuryaningsih, D. (2021). E-Government and Bureaucratic Reform in Indonesia. *Public Administration and Policy*, 24(2), 134–148.
- Putra, D., & Wijaya, A. (2023). A Thick Description of Digital Innovation Implementation in Indonesian Local Government. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 30(1), 1–13.
- Santoso, A., & Hidayat, R. (2022). Evaluating E-Government Implementation: A Quantitative Approach. *Journal of Public Administration Studies*, 7(2), 90–101.
- Tarafdar, M. (2019). The dark side of information technology use: a review and a research agenda. *Journal of the Association for Information Systems*, 20(11), 1617–1662.
- Venkatesh. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 157–178