

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Subbagian Umum Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta. Subbagian Umum memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melakukan urusan persuratan, kearsipan, dokumentasi, keamanan, ketertiban, kebersihan, keindahan, keprotokolan, hubungan masyarakat, dan barang milik negara. Subbagian Umum yang berperan dalam menangani urusan administrasi persuratan, pendistribusian dokumen, serta kearsipan. Dalam konteks ini Subbagian Umum memiliki hubungan yang konkret terhadap implementasi sistem informasi SINDE karena sebagai unit yang menjadi pengguna aktif dari sistem SINDE. Selain itu, Subbagian Umum berfungsi sebagai pengelolaan arsip digital secara teknis di lapangan. Sehingga Subbagian ini memiliki peran strategis untuk mengevaluasi langsung terhadap efektivitas implementasi SINDE. Evaluasi implementasi SINDE ini menggunakan model HOT-FIT, dengan menilai sistem berdasarkan aspek *Human, Organization, Technology – Fit*. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

5.1. Aspek *Human* (Manusia)

Aspek *Human* dalam model HOT-Fit berfokus pada peran pengguna sebagai faktor utama dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Aspek *Human* dianalisis melalui dua indikator utama, yaitu *system use* (tingkat penggunaan sistem) dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Pada penelitian ini aspek *Human* mencakup sejauh mana pegawai Subbagian Umum Polimedia mampu mengoperasikan SINDE, dan tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai Subbagian Umum Polimedia terhadap penggunaan SINDE.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Subbagian Umum Polimedia, diperoleh informasi bahwa dari sisi aspek *Human*, para pengguna menilai penerapan SINDE sebagai aplikasi tata naskah dinas

elektronik sangat membantu pekerjaan mereka sehari-hari dalam pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan, para pengguna juga menilai bahwa aplikasi SINDE ini mudah digunakan dan dipelajari. Seorang informan (Maria Stevanie /A1) menyatakan:

“Dengan adanya aplikasi SINDE ini sistem persuratan menjadi lebih jelas, penggunaannya juga sangat mudah, dan sangat amat membantu pekerjaan dibanding dengan cara manual. Kalau dulu saat masih menggunakan cara manual surat sering hilang dan sering terjadi kesalahpahaman terkait persuratan, sekarang dengan adanya SINDE, keberadaan surat bisa langsung dilacak dan memudahkan kami dalam pencarian surat.”

Hal ini juga dikatakan oleh informan lainnya (Aziz Setia Aqimuddin /A2) menyatakan:

“SINDE sangat mudah digunakan dan sangat membantu mengefisiensikan pekerjaan kita khususnya dalam hal persuratan, yang tadinya kita harus mengirim surat secara manual sekarang tinggal kirim menggunakan aplikasi saja.”

Hal senada juga disampaikan oleh informan (Rafika Nabila /A5) menyatakan:

“SINDE sangat membantu pekerjaan saya sehari-hari apalagi di sini tugas saya sebagai pengadministrasi persuratan merasa sangat terbantu dengan adanya SINDE. Apalagi dulu saat saya masih jadi admin jurusan, gedung jurusan dengan gedung rektorat berbeda gedung, dengan adanya SINDE ini saya jadi tidak perlu bolak balik mengantar surat secara manual. Penggunaannya juga amat sangat mudah.”

Hal ini menunjukkan bahwa aspek *human* dalam penerapan SINDE memberikan dampak positif bagi para pengguna dalam hal kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna dan efisiensi kerja. Para pegawai Subbagian Umum merasakan perbedaan yang signifikan antara sistem persuratan manual dengan sistem elektronik. Pengguna merasa sistem

persuratan elektronik melalui SINDE membantu pekerjaan mereka menjadi lebih terstruktur, efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan teori HOT-Fit yang dikemukakan oleh Yusof et al. (2008), di mana aspek *Human* menekankan pada faktor individu pengguna sistem, yang meliputi kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan, serta kompetensi dalam mengoperasikan sistem informasi. Keberhasilan implementasi sistem informasi akan lebih mudah dicapai apabila pengguna merasa nyaman, terbantu, dan mampu mengoperasikan sistem tanpa hambatan yang berarti.

Meskipun demikian, terdapat sebagian pegawai yang pada awalnya mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem SINDE,. Seperti yang disampaikan oleh informan (Shinta Vidia Apriani /A3) menyampaikan bahwa:

“Untuk penggunaan SINDE awalnya pasti ada kesulitan karena belum terbiasa, tapi lama kelamaan karena sudah terbiasa jadi mudah untuk digunakan karena pada dasarnya penggunaan SINDE ini memang cukup mudah karena kita dapat belajar melalui modul penggunaan dan kita sebelumnya juga mendapat sosialisasi pelatihan terkait SINDE.”

Pernyataan ini menunjukkan meskipun penerapan SINDE sangat membantu dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan, tetap terdapat tantangan pada tahap awal implementasi, terutama terkait proses adaptasi pengguna. Oleh karena itu perlu diadakannya pelatihan dan sosialisasi. Dengan adanya pelatihan, sosialisasi, serta dukungan modul, membantu pegawai memahami cara kerja aplikasi. Seiring waktu, pengguna menjadi terbiasa, sehingga adaptasi dapat berjalan lebih baik. Selain itu kendala penggunaan SINDE juga didasari oleh faktor usia dan tingkat literasi teknologi. Hal ini diungkapkan oleh informan (Agus Rhamdan /A4) mengatakan:

“Budaya kerja di sini sangat terbuka akan perubahan teknologi digital, tapi masih ada beberapa pegawai yang sulit menerima

perubahan digital khususnya untuk pegawai yang sudah lanjut usia.”

Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan akan perubahan teknologi berbeda-beda antar individu. tingkat literasi teknologi dan penerimaan perubahan budaya kerja yang baru, masih sulit diterima oleh beberapa pegawai khususnya untuk pegawai senior yang sudah lanjut usia. Oleh karena itu memerlukan pelatihan yang berkelanjutan dan pendampingan khusus bagi pegawai senior dalam proses adaptasi, agar semua pengguna dapat beradaptasi dengan baik. Hal ini relevan dengan konsep HOT-Fit yang menekankan bahwa tidak hanya keterampilan teknis yang memengaruhi aspek manusia, tetapi juga sikap, kesiapan mental, dan penerimaan terhadap perubahan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa aspek *Human* dalam penerapan SINDE telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi kerja para pegawai. Para pengguna menilai bahwa aplikasi ini mudah digunakan, mempermudah pekerjaan mereka sehari-hari, dan meningkatkan kepuasan kerja karena proses administrasi persuratan menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan dibandingkan dengan cara manual. Hasil observasi di lapangan juga memperkuat temuan tersebut, di mana pegawai terlihat sudah terbiasa menggunakan aplikasi SINDE dalam kegiatan persuratan dan menunjukkan kemudahan dalam proses input, pelacakan, serta pengiriman surat secara elektronik. Namun, proses adaptasi pada tahap awal masih menjadi tantangan, khususnya bagi pegawai dengan tingkat literasi digital yang rendah dan belum terbiasa akan perubahan budaya kerja yang baru. Untuk mengoptimalkan penggunaan sistem dibutuhkan pelatihan dan sosialisasi yang berkelanjutan, pendampingan intensif bagi pengguna yang mengalami kesulitan dan peningkatan kompetensi digital bagi para pegawai.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa aspek *Human* pada model HOT-Fit telah memenuhi indikator *system use* dan *user*

satisfaction, namun tetap memerlukan dukungan berkelanjutan agar semua pengguna mampu beradaptasi dan berkontribusi secara optimal terhadap keberhasilan implementasi SINDE.

5.2. Aspek *Organization* (Organisasi)

Aspek *organization* dalam model HOT-Fit berfokus pada faktor-faktor struktural, kebijakan, serta dukungan organisasi yang memengaruhi keberhasilan sebuah implementasi sistem informasi. Keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu dan kualitas teknologi, tetapi juga berdasarkan sejauh mana organisasi menyediakan lingkungan yang kondusif, aturan yang jelas, dan dukungan terhadap perubahan digital.

Dalam penerapan SINDE sebagai sistem persuratan elektronik di Polimedia khususnya di Subbagian Umum, aspek organisasi memiliki peran yang penting sebagai landasan yang menentukan apakah sistem berjalan secara konsisten dan terintegrasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa dukungan organisasi terhadap pelaksanaan SINDE sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Dari sisi dukungan manajemen, diketahui bahwa pimpinan telah memberikan dukungan terhadap penerapan SINDE. Hal ini disampaikan oleh informan (Maria Stevanie /A1) yang menyatakan:

“Dukungan pimpinan cukup baik terhadap penggunaan SINDE ini, pernah diadakan pelatihan tapi masih kurang rutin. Karena pasti terdapat pembaharuan sistem dan selalu ada rotasi pegawai serta penambahan pegawai baru jadi perlu diadakan pelatihan secara rutin dan penambahan fasilitas.”

Hal ini juga disampaikan oleh informan (Siti Nur Asiyah / A8) menyampaikan bahwa terdapat dukungan dari organisasi:

“Ada dukungan organisasi dan pimpinan untuk memahami teknologi”

Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan mendukung akan penggunaan SINDE, namun untuk pelatihan serta sosialisasi masih perlu dilakukan lebih sering dan rutin supaya seluruh pegawai, terutama pegawai baru, bisa lebih cepat beradaptasi terhadap penggunaan sistem SINDE. Hal ini juga sejalan dengan teori HOT-Fit yang menekankan pentingnya dukungan organisasi secara berkelanjutan sebagai faktor yang menentukan keberhasilan sistem informasi di tingkat pengguna.

Selain dukungan pimpinan, koordinasi antar bagian dalam penggunaan SINDE juga sudah berjalan dengan baik. Hal ini disampaikan oleh Informan (Aziz Setia Aqimuddin / A2) yang mengungkapkan:

“Koordinasi antar bagian berjalan dengan baik karena kita ada grup WhatsApp untuk para pengguna SINDE untuk komunikasi antar bagian jika ada yang kurang dimengerti atau kendala terhadap penggunaan SINDE.”

Hal ini menunjukkan bahwa, komunikasi dan koordinasi antar pegawai sudah berlangsung efektif melalui media grup whatsapp. Koordinasi ini berperan penting dalam menyebarkan informasi terkait sistem serta penyelesaian jika terdapat kendala teknis yang muncul dalam penggunaan sistem. sehingga meningkatkan responsivitas antarunit kerja.

Organisasi juga telah berupaya untuk memberikan pembekalan kepada pegawai untuk memperkenalkan sistem dan meningkatkan kemampuan teknis para pegawai. hal ini diungkapkan oleh informan (Maria Stevanie / A1):

“Untuk pembekalan dulu diadakann langsung dari pusat Kemendikbud untuk para admin SINDE, setelah SINDE mulai diterapkan secara menyeluruh, Polimedia mengadakan pembekalan dan pelatihan secara internal dengan mengundang narasumber dari biro umum Kemendikbud tapi hanya beberapa saja pegawai yang datang dan dirasa masih kurang optimal. Maka diadakan lagi pelatihan dan pembekalan secara internal pada tahun berikutnya untuk seluruh pegawai Polimedia.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa organisasi telah memberikan pelatihan, baik dari pusat maupun internal. Namun, pelaksanaan pelatihan tersebut belum dilakukan secara rutin dan berkelanjutan, sehingga efektivitasnya belum maksimal dalam menjangkau seluruh pegawai. Di sisi lain, kelemahan utama dalam aspek organisasi adalah Polimedia belum memiliki kebijakan resmi atau aturan yang secara khusus mengatur penggunaan SINDE. Hal ini diungkapkan oleh (Shinta Vidia Apriani / A3) yang menyatakan:

“Untuk kebijakan internal sendiri belum ada, mungkin hanya peraturan tidak tertulis dari pimpinan.”

Belum adanya kebijakan atau aturan secara tertulis menyebabkan pelaksanaan sistem masih bergantung pada inisiatif pimpinan dan kesadaran masing-masing pegawai. Ketiadaan kebijakan resmi ini menunjukkan bahwa kesesuaian antara organisasi dan sistem masih belum optimal. Menurut Yusof et al. (2008), adanya standar operasional prosedur (SOP) dan kebijakan organisasi merupakan komponen penting dari aspek organisasi dalam model HOT-Fit. Kedua elemen tersebut berfungsi untuk memastikan bahwa penggunaan sistem informasi berjalan secara terarah, konsisten, dan sesuai dengan tujuan organisasi.

Hasil reduksi data pada aspek organisasi menunjukkan bahwa aspek organisasi dalam penerapan SINDE di Polimedia khususnya di Subbagian umum telah berjalan cukup baik terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja, terutama melalui dukungan pimpinan, pembekalan pelatihan, serta koordinasi antar pegawai yang berjalan baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti kebijakan internal atau SOP serta peningkatan pelatihan secara rutin. Sejalan dengan teori HOT-Fit dukungan organisasi yang kuat berperan penting dalam menciptakan kesesuaian (*fit*) antara manusia dan teknologi. Secara keseluruhan hasil temuan ini membuktikan dengan adanya struktur kebijakan yang jelas, komunikasi yang efektif, serta dukungan organisasi

mampu mempertahankan keberhasilan implementasi SINDE dalam jangka panjang.

5.3. **Aspek *Technology* (Teknologi)**

Aspek *Technology* dalam model HOT-Fit berfokus pada kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) yang dihasilkan oleh sistem informasi. Aspek ini menilai sejauh mana sistem dapat mendukung kebutuhan pengguna dan organisasi dalam mencapai tujuan operasionalnya. Menurut teori HOT-Fit, keberhasilan sistem informasi akan tercapai apabila teknologi yang digunakan mampu menyatu(fit) dengan kebutuhan pengguna dan organisasi, sehingga mendukung peningkatan efektivitas serta efisiensi kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa SINDE dinilai memiliki kualitas teknologi yang baik, mudah dioperasikan, dan memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan administrasi persuratan. Pengguna merasa sistem ini telah mempermudah pekerjaan mereka dan mempercepat proses surat menyurat. Hal ini disampaikan oleh salah satu informan (Syarifa Nur Aisah / A7) menyampaikan:

“Tampilannya SINDE sudah baik, fitur juga sudah sesuai dengan kebutuhan kerja, apalagi untuk urusan persuratan sudah sangat sesuai, untuk kecepatan sistem untuk pengiriman cepat langsung terkirim.”

Hal ini menunjukkan bahwa tampilan dan fitur yang tersedia pada SINDE telah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan administrasi, efisiensi pengiriman dan kecepatan alur surat juga sudah amat baik. Sistem mampu memberikan hasil yang cepat, akurat, dan tepat waktu.

Salah satu pegawai juga menyampaikan bahwa kualitas sistem pada SINDE memiliki kemampuan respon yang baik. Hal ini disampaikan oleh informan (Rafika Nabila / A5) menyampaikan:

“Untuk kecepatan sistem merespon cukup cepat tergantung kualitas jaringan internet.”

Meskipun kecepatan sistem tergantung pada kualitas jaringan internet. Namun secara teknis sistem sudah bekerja secara efisien. Kemudian, informan lain (George Michael Richardo / A6) menambahkan bahwa :

“SINDE bisa diakses dengan mudah, bisa diakses pakai handphone tidak harus pakai komputer atau laptop, kita juga bisa memantau surat di mana saja tidak harus di kantor.”

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa SINDE memiliki kemampuan sistem yang dapat diakses dari berbagai perangkat dan dapat digunakan dimana saja tanpa batasan lokasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi aspek aksesibilitas dan fleksibilitas yang mendukung mobilitas pengguna dan efisiensi kerja. Selain itu tampilan antarmuka pada sistem juga dinilai sederhana dan mudah dipahami. Salah satu informan mengatakan (Siti Nur Asiyah / A8):

“Tampilan dan navigasi sederhana jadi mudah dipelajari, terdapat notifikasi pemberitahuan dan kolom pencarian untuk surat.”

Hal serupa juga dikatakan oleh informan (Agus Rhamdan / A4) mengatakan:

“Tampilan menu SINDE ini simpel dan jelas sudah sesuai dengan kebutuhan kerja.”

Pernyataan ini menyatakan bahwa SINDE memiliki tampilan desain antar muka yang mudah digunakan karena tampilan yang sederhana dan jelas, tampilan sistem yang sederhana dan mudah dipahami turut memperkuat kualitas sistem informasi. Hal ini sesuai dengan konsep *usability* dalam model HOT-Fit, yaitu sistem yang mudah dipahami dan dioperasikan akan membuat pengguna lebih puas dan pekerjaan jadi lebih efektif.

Meskipun secara umum SINDE berjalan dengan baik, para pengguna juga mengungkapkan adanya beberapa kendala teknis yang masih terjadi, meskipun tidak terlalu sering. Salah satu informan (George Michael Richardo / A6) menyampaikan.

“Untuk gangguan pada sistem beberapa kali ada gangguan tapi enggak sering, mungkin setahun 3 sampai 4 kali mengalami gangguan.”

Informan lain (Agus Rhamdan / A4) juga mengatakan:

“Gangguan server pasti ada tapi tidak sering, biasanya lebih ke gangguan jaringan internal saja.”

Kemudian informan lain (Syarifa Nur Aisah / A7) menambahkan:

“Untuk gangguan seperti server down pada sistem dari pusat masih kurang penanganan solusinya, kita harus tunggu sampai pusat kasih pemberitahuan atau kita cari cara sendiri penanganan kalau sistem down.”

Hal ini menunjukkan bahwa gangguan sistem masih terjadi secara berkala walau tidak sering, biasanya gangguan diakibatkan oleh jaringan internet yang kurang stabil, dan penanganan untuk kendala pada server sistem belum dilakukan secara optimal karena bergantung pada pusat. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek kualitas layanan (*service quality*) masih perlu ditingkatkan, agar sistem dapat berjalan lebih stabil dan pengguna mendapatkan dukungan yang cepat ketika menghadapi kendala teknis.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspek teknologi pada SINDE telah memiliki kualitas yang baik dan sesuai (fit) dengan kebutuhan pengguna serta mendukung efektivitas organisasi. Kecepatan sistem, kemudahan akses, tampilan sederhana, dan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan menjadi indikator keberhasilan aspek teknologi. Namun demikian, perlu adanya peningkatan pada respon layanan teknis dan keandalan server, agar sistem dapat berjalan lebih stabil dan tidak terganggu oleh kendala teknis yang berulang. Sejalan dengan teori HOT-Fit (Yusof et al., 2008), keberhasilan teknologi tidak hanya

diukur dari kecanggihan sistem, tetapi dari sejauh mana sistem tersebut selaras dengan kebutuhan pengguna (human fit) dan didukung oleh struktur organisasi (organizational fit). Dalam aspek teknologi penerapan SINDE telah menunjukkan kesesuaian tersebut dengan memberikan kemudahan, efisiensi, dan kecepatan kerja, meskipun masih memerlukan penguatan dalam aspek dukungan teknis dan manajemen sistem dari pusat. Dengan demikian, aspek teknologi dalam penerapan SINDE dapat dikatakan berjalan efektif dan relevan dengan teori HOT-Fit, karena telah memenuhi unsur kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

5.4. Kesesuaian Tiga Aspek (Fit)

Dalam model HOT-Fit, kesesuaian (*fit*) menjadi aspek penting yang menentukan keberhasilan penerapan suatu sistem informasi. Kesesuaian ini menunjukkan sejauh mana hubungan antara manusia, organisasi, dan teknologi saling mendukung dalam pelaksanaan sistem. Keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas masing-masing aspek, tetapi oleh tingkat kesesuaian (*fit*) antar ketiga aspek tersebut. Sehingga menciptakan keterpaduan yang menghasilkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan kerja dalam pemanfaatan sistem informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Subbagian Umum Polimedia, penerapan SINDE telah menunjukkan adanya hubungan yang selaras antar aspek *Human*, *Organization*, dan *Technology*. Kesesuaian tiga aspek ini terlihat dari bagaimana pengguna mampu memanfaatkan sistem dengan baik, organisasi memberikan dukungan yang cukup, dan teknologi menyediakan fitur yang sesuai dengan kebutuhan kerja pegawai.

1. Kesesuaian antara Aspek *Human* dan Aspek *Technology*

Kesesuaian ini dapat dilihat dari tingkat kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem sesuai dengan kebutuhan pekerjaan mereka. Dalam hal penggunaan SINDE, sebagian besar pegawai telah

mampu mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia pada sistem seperti menu surat masuk dan surat keluar, disposisi, serta penggunaan menu draf surat. Salah satu informan (Siti Nur Asiyah / A8) menyampaikan bahwa:

“Tampilan dan navigasi sederhana jadi mudah dipelajari, terdapat notifikasi pemberitahuan dan kolom pencarian untuk surat.”

“Penggunaan SINDE sangat mudah dan sangat membantu pekerjaan karena sudah sesuai dengan pola kerja harian yang kita lakukan”

Hal ini juga ditegaskan oleh salah satu informan (Syarifa Nur Aisah / A7):

“Tampilannya SINDE sudah baik, fitur juga sudah sesuai dengan kebutuhan kerja, apalagi untuk urusan persuratan sudah sangat sesuai untuk kecepatan sistem, untuk pengiriman cepat langsung terkirim.”

Hal ini menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang cukup baik. Para pengguna merasa bahwa sistem ini mudah dioperasikan karena memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan serta tampilan navigasi menu yang dirancang sederhana dan jelas. Hal ini memberikan dampak positif bagi kepuasan pengguna terhadap teknologi SINDE karena memberikan efektivitas dan efisiensi dalam proses administrasi persuratan.

Meskipun demikian, masih terdapat sedikit kendala pada respon teknis saat terjadi gangguan server dari pusat dan kendala pada kualitas jaringan internet. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pengguna (Syarifa Nur Aisah / A7):

“Untuk gangguan seperti server down pada sistem dari pusat masih kurang penanganan solusinya, kita harus tunggu sampai pusat kasih pemberitahuan atau kita cari cara sendiri penanganan kalau sistem down.”

Informan lain (Agus Rhamdan / A4) juga mengatakan:

"Gangguan server pasti ada tapi tidak sering, biasanya lebih ke gangguan jaringan internal saja."

Kendala tersebut menunjukkan bahwa dukungan teknis dan keandalan pada sistem masih perlu diperkuat, agar kesesuaian antara aspek *Human* dan *Technology* dapat berjalan lebih optimal.

Secara keseluruhan, hasil temuan ini menunjukkan bahwa terdapat tingkat kesesuaian (*fit*) yang kuat antara aspek *Human* dan *Technology* dalam penerapan SINDE Subbagian Umum Polimedia. Teknologi yang digunakan telah memenuhi prinsip kemudahan, relevansi, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna, sebagaimana dijelaskan dalam teori HOT-Fit (Yusof et al., 2008).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SINDE telah berhasil mencapai kesesuaian yang baik antara pengguna dan sistem. Hal ini ditandai dengan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem secara mandiri, persepsi positif terhadap manfaat teknologi, dan peningkatan kinerja yang nyata dalam proses administrasi. Untuk menjaga dan meningkatkan kesesuaian ini, Polimedia perlu melakukan peningkatan dukungan teknis secara berkelanjutan agar penggunaan SINDE semakin efektif dan selaras dengan kebutuhan pengguna.

2. Kesesuaian antara Aspek *Human* dan Aspek *Organization*

Kesesuaian antara aspek *Human* dan *Organization* terlihat dari adanya dukungan pimpinan terhadap penggunaan sistem, serta bagaimana sikap, kompetensi, dan kepuasan pengguna mencerminkan efektivitas kebijakan dan dukungan dari organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Subbagian Umum Polimedia, diketahui dari sisi organisasi, pimpinan telah memberikan dukungan terhadap penerapan SINDE dengan menyediakan pelatihan, sosialisasi dan sarana yang menunjang penerapan SINDE. Hal ini

diungkapkan oleh salah satu informan (Maria Stevanie / A1) menyatakan bahwa :

“Dukungan pimpinan cukup baik terhadap penggunaan SINDE ini, pernah diadakan pelatihan tapi masih kurang rutin. Karena pasti terdapat pembaruan sistem dan selalu ada rotasi pegawai serta penambahan pegawai baru jadi perlu diadakan pelatihan secara rutin dan penambahan fasilitas.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki perhatian terhadap pengembangan kompetensi pegawai dan kesiapan sumber daya manusia. Meskipun pelatihan yang dilakukan belum dilakukan secara berkala dan konsisten. Namun dengan adanya dukungan dari pimpinan berupa pelatihan dan sosialisasi terhadap penggunaan sistem, pengguna menjadi lebih cepat beradaptasi dengan sistem dan mampu memanfaatkan sistem secara optimal.

Sedangkan dari sisi manusia, pegawai merasa sistem ini mudah digunakan dan membantu mempercepat proses pekerjaan mereka. Seperti yang disampaikan oleh informan (Aziz Setia Aqimuddin / A2) bahwa:

“SINDE sangat mudah digunakan dan sangat membantu mengefisiensikan pekerjaan kita khususnya dalam hal persuratan, yang tadinya kita harus mengirim surat secara manual sekarang tinggal kirim menggunakan aplikasi saja”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki respon positif terhadap penggunaan sistem, yang menjadi indikasi bahwa mereka merasa nyaman dan terbantu oleh kebijakan organisasi yang mendorong penerapan SINDE. \

Selain itu, budaya kerja yang terbuka terhadap perubahan teknologi juga menjadi salah satu faktor yang memperkuat kesesuaian antara aspek manusia dan organisasi. Hal ini diungkapkan oleh informan Agus Rhamdan (A4) yang menyatakan:

“Budaya kerja di sini sangat terbuka akan perubahan teknologi digital, tapi masih ada beberapa pegawai yang sulit menerima perubahan digital khususnya untuk pegawai yang sudah lanjut usia.”

Dari pernyataan ini, terlihat bahwa organisasi sudah mendorong penerapan teknologi digital, namun tingkat adaptasi antar individu masih beragam, terutama bagi pegawai senior. Maka dari itu dukungan organisasi perlu ditingkatkan terhadap literasi digital bagi seluruh pegawai agar semua pengguna dapat beradaptasi dengan baik terhadap perubahan budaya kerja yang baru.

Berdasarkan hasil temuan diatas secara keseluruhan, penerapan SINDE di Subbagian Umum Polimedia menunjukkan adanya kesesuaian yang cukup kuat antara aspek *Human* dan *Organization*. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan pegawai terhadap penerapan SINDE, pegawai menunjukkan antusiasme terhadap penggunaan SINDE, organisasi menunjukkan dukungan nyata melalui kebijakan, pelatihan, dan budaya kerja yang terbuka terhadap digitalisasi. Sehingga terbentuk keselarasan antar aspek- aspek tersebut untuk meningkatkan efektivitas penerapan SINDE. Hasil dari temuan ini sejalan dengan teori HOT-Fit yang menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh keterpaduan antara faktor manusia dan organisasi, di mana dukungan organisasi yang kuat akan memperkuat kesiapan pengguna, dan pada akhirnya meningkatkan efektivitas implementasi sistem informasi.

3. Kesesuaian antara Aspek *Organization* dan Aspek *Technology*

Kesesuaian antara aspek *Organization* dan *Technology* menggambarkan sejauh mana dukungan organisasi mampu menunjang efektivitas penggunaan teknologi serta bagaimana teknologi tersebut dapat menyesuaikan diri dengan struktur, kebijakan, dan kebutuhan operasional organisasi. Kesesuaian ini penting karena teknologi yang

baik tidak akan berfungsi optimal tanpa dukungan organisasi yang memadai. Sebaliknya, organisasi juga membutuhkan sistem informasi yang dapat mendukung visi, misi, dan proses kerja yang efisien.

Dalam penerapan SINDE di Subbagian Umum Polimedia, ditemukan bahwa terdapat tingkat kesesuaian yang cukup kuat antara aspek organisasi dan teknologi dalam penerapan SINDE. Organisasi telah menunjukkan terdapat dukungan dari pimpinan dan kebijakan yang positif terhadap penggunaan SINDE. Pimpinan mendorong setiap pegawai untuk menggunakan sistem ini dalam proses persuratan dan pengarsipan, serta memberikan pelatihan internal. Dukungan ini mencerminkan adanya komitmen organisasi dalam mendukung transformasi digital. Hal ini diungkapkan oleh salah satu informan, Maria Stevanie (A1), yang menyatakan:

“Dukungan pimpinan cukup baik terhadap penggunaan SINDE ini, pernah diadakan pelatihan tapi masih kurang rutin. Karena pasti terdapat pembaruan sistem dan selalu ada rotasi pegawai serta penambahan pegawai baru, jadi perlu diadakan pelatihan secara rutin dan penambahan fasilitas.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pimpinan memiliki perhatian terhadap keberlanjutan sistem, namun pelatihan dan penguatan fasilitas teknologi masih perlu dilakukan secara lebih rutin dan terstruktur. Dengan kata lain, organisasi sudah memiliki arah yang jelas dalam penerapan sistem, tetapi masih membutuhkan konsistensi dalam mendukung operasional teknologi.

Dari sisi teknologi, SINDE telah menyediakan fitur dan kemampuan sistem yang relevan dengan kebutuhan organisasi. Sistem ini membantu mempercepat proses administrasi, mempermudah dalam pencarian dan pelacakan surat. Salah satu informan (Siti Nur Asiyah / A8) menyampaikan bahwa:

“Tampilan dan navigasi sederhana jadi mudah dipelajari, terdapat notifikasi pemberitahuan dan kolom pencarian untuk surat.”

Hal ini juga dikatakan oleh informan lainnya:

“Tampilannya SINDE sudah baik, fitur juga sudah sesuai dengan kebutuhan kerja, apalagi untuk urusan persuratan sudah sangat sesuai.”

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa teknologi SINDE telah mampu beradaptasi dengan proses kerja organisasi. Hal ini menunjukkan adanya keselarasan antara aspek teknologi dan organisasi.

Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa masih terdapat kendala pada aspek dukungan teknis dan kebijakan formal. Salah satu informan menyebutkan bahwa ketika terjadi gangguan server, unit kerja masih harus menunggu perbaikan dari pusat:

“Untuk gangguan seperti server down pada sistem dari pusat masih kurang penanganan solusinya, kita harus tunggu sampai pusat kasih pemberitahuan atau kita cari cara sendiri penanganan kalau sistem down.”

Hal ini menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang cukup baik. Para pengguna merasa bahwa sistem ini mudah dioperasikan karena memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan serta tampilan navigasi menu yang dirancang sederhana dan jelas. Hal ini memberikan dampak positif bagi kepuasan pengguna terhadap teknologi SINDE karena memberikan efektivitas dan efisiensi dalam proses administrasi persuratan.

Meskipun demikian, masih terdapat sedikit kendala pada respon teknis saat terjadi gangguan server dari pusat dan kendala pada kualitas jaringan internet. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pengguna (Syarifa Nur Aisah / A7):

Kesimpulan kesesuaian (Fit) antar ketiga aspek, berdasarkan hasil analisis, penerapan SINDE di Polimedia khususnya di Subbagian Umum telah menunjukkan keterpaduan (fit) yang baik antar ketiga aspek utama model HOT-Fit. Hal ini dapat dilihat dari kesesuaian antar aspek human dan technology pada temuan ini menunjukkan pengguna merasa sistem mudah digunakan, fitur relevan, dan sistem meningkatkan efisiensi kerja. Pada aspek organization dan technology menunjukkan (fit) bahwa sistem telah mendukung proses kerja organisasi secara efektif, sementara organisasi juga telah memberikan dukungan terhadap penerapan sistem melalui pelatihan dan kebijakan penggunaan. Sedangkan kesesuaian (Fit) pada aspek *human* dan *organization* menunjukkan terdapat dukungan organisasi yang kuat terhadap pengguna melalui pelatihan dan budaya kerja yang terbuka sehingga memperkuat kesiapan pengguna dalam beradaptasi pada penggunaan sistem.

Ketiga aspek tersebut saling melengkapi dan membentuk hubungan yang harmonis antara manusia, organisasi, dan teknologi. Kesesuaian ini menjadi dasar penting dalam memastikan keberhasilan implementasi sistem informasi, sebagaimana ditegaskan oleh Yusof et al. (2008) bahwa semakin tinggi tingkat fit antar aspek, maka semakin tinggi pula tingkat keberhasilan dan keberlanjutan sistem informasi dalam organisasi. Secara keseluruhan, penerapan SINDE di Polimedia telah mencapai tingkat kesesuaian yang baik antar aspek Human, Organization, dan Technology, meskipun masih diperlukan beberapa perbaikan. Dengan melakukan peningkatan pada aspek-aspek tersebut, maka kesesuaian antar dimensi dalam model HOT-Fit dapat menjadi semakin kuat, sehingga SINDE dapat berfungsi secara optimal, berkelanjutan, dan mampu meningkatkan efisiensi serta efektivitas tata kelola administrasi persuratan di Polimedia.

5.5. Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan Sistem

Penerapan Sistem Informasi Naskah Dinas Elektronik (SINDE) dalam pengelolaan surat menyurat di lingkungan Polimedia tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhi tingkat keberhasilan penggunaannya. Berdasarkan hasil temuan dan analisis menggunakan model HOT-FIT, terdapat sejumlah faktor pendukung yang memperkuat implementasi sistem, namun juga ditemukan beberapa faktor penghambat yang masih memerlukan perhatian lebih lanjut.

Dari sisi faktor pendukung, Keberhasilan penerapan sistem SINDE salah satunya ditunjang oleh komitmen manajemen dan tingkat dukungan organisasi dalam mendukung penerapan sistem dengan kebijakan organisasi yang mendorong digitalisasi administrasi. Penerapan SINDE berjalan relatif efektif karena adanya komitmen kuat dari pimpinan dalam mendorong transformasi digital di lingkungan kerja. Lalu tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap penerapan sistem SINDE sebagai alat pengelolaan surat menyurat merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan sistem ini. Ketersediaan infrastruktur pendukung menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan SINDE. Sistem SINDE yang sudah terintegrasi dan dapat diakses dengan mudah memberikan kemudahan bagi pengguna. SINDE memiliki tampilan antarmuka yang cukup user-friendly, sehingga dapat digunakan oleh sebagian besar pegawai tanpa mengalami kesulitan. Fitur-fitur utama seperti penginputan surat masuk, pembuatan dan pengiriman disposisi, hingga pengarsipan digital disajikan secara terstruktur, sehingga memudahkan pengguna untuk memahami alur kerja sistem. Kemudahan ini menjadi faktor pendukung keberhasilan SINDE. Efisiensi dan efektifitas yang tercipta dari penerapan SINDE ini yang memperkuat keberlanjutan penggunaan SINDE di instansi.

Meskipun demikian, terdapat sejumlah faktor penghambat yang berpotensi mengurangi optimalisasi pemanfaatan sistem. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya pelatihan dan sosialisasi yang

dilakukan secara berkelanjutan. Meskipun pada tahap awal penerapan sistem telah dilakukan orientasi penggunaan, namun pelatihan lanjutan seringkali tidak diadakan secara rutin. Dimana seharusnya pelatihan dan sosialisasi dilakukan setahun sekali dan saat setiap perubahan rotasi pegawai serta penambahan pegawai baru. Kurangnya pelatihan serta sosialisasi ini berdampak pada kurangnya tingkat pemahaman pengguna terhadap beberapa fitur, terutama ketika adanya rotasi pegawai atau penambahan pegawai baru. kurangnya sosialisasi internal juga menyebabkan beberapa pengguna hanya menguasai fitur dasar dan tidak memaksimalkan kemampuan sistem secara keseluruhan. Faktor penghambat lainnya diakibatkan oleh perbedaan tingkat literasi digital antar pegawai. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan dan pengalaman yang sama dalam menggunakan teknologi informasi. membutuhkan pendampingan lebih intensif untuk memahami antarmuka sistem, menjalankan fitur tertentu, atau mengikuti alur kerja digital. Hambatan ini dapat memperlambat proses kerja dan menurunkan tingkat efisiensi apabila tidak mendapatkan dukungan pelatihan yang memadai. Belum adanya peraturan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi yang dibuat oleh Polimedia tentang penerapan sistem ini sehingga pelaksanaan sistem masih bergantung pada inisiatif pimpinan. Dimana seharusnya terdapat peraturan internal polimedia tentang penggunaan sistem ini yang memuat Tupoksi setiap pegawai yang terlibat (admin/operator/pegawai/pimpinan) dalam penggunaan sistem, peraturan yang memuat tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Polimedia, peraturan tentang Penetapan unit yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan sistem, Aturan wajib menggunakan SINDE untuk seluruh kegiatan persuratan, Penegasan larangan penggunaan metode manual kecuali kondisi tertentu.

Terdapat pula hambatan dari sisi teknis, yaitu ketergantungan terhadap jaringan internet dan server. SINDE adalah sistem berbasis elektronik yang sepenuhnya mengandalkan koneksi internet untuk dapat

berfungsi. Apabila terjadi gangguan jaringan, akses menjadi tidak stabil dan pengolahan surat pun terhambat. Begitu pula ketika server mengalami pembaruan atau kendala teknis, seluruh proses administrasi dapat tertunda. Kondisi ini membuat kelancaran penggunaan SINDE sangat dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur teknologi. Untuk meningkatkan optimalisasi penggunaan SINDE, organisasi perlu memperkuat program pelatihan berkelanjutan, meningkatkan kualitas infrastruktur, serta melakukan pengembangan sistem secara periodik sesuai kebutuhan pengguna.