

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Yang dimaksud dengan gambaran umum objek penelitian adalah gambaran yang menerangkan tentang keberadaan, situasi dan kondisi atau dari objek yang erat kaitannya dengan penelitian.

4.1.1 Gambaran Umum Kota Banjar

Kota Banjar terletak di bagian timur Provinsi Jawa Barat dengan luas wilayah berdasarkan Penjelasan Undang-Undang Nomor 27/2002 adalah kurang lebih 113,49 km² atau 11.349 Ha. Sementara berdasarkan pengukuran pada Peta Rupa Bumi Bakosurtanal, luas wilayah Kota Banjar adalah 13.197,23 Ha, dengan batasan wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara: Kecamatan Cisaga (Kabupaten Ciamis), Kecamatan Dayeuhluhur dan Kecamatan Wanareja (Kabupaten Cilacap).
- Sebelah Timur: Kecamatan Lakbok (Kabupaten Ciamis), Kecamatan Wanareja (Kabupaten Cilacap).
- Sebelah Selatan: Kecamatan Cimaragas, Kecamatan Pamarican, Kecamatan Purwodadi dan Kecamatan Lakbok (Kabupaten Ciamis).
- Sebelah Barat: Kecamatan Cimaragas dan Kecamatan Cijeunjing (Kabupaten Ciamis).

Berdasarkan batas wilayah tersebut dapat diperjelas dengan peta wilayah Kota Banjar sebagaimana Gambar 4.1 berikut ini.



Gambar 4.1
PETA ADMINISTRATIF KOTA BANJAR
Sumber : RPJMD Kota Banjar Tahun 2018 – 2023

Secara geografis Kota Banjar terletak di antara $07^{\circ}19'30''$ - $07^{\circ}26'30''$ Lintang Selatan dan $108^{\circ}28'00''$ - $108^{\circ}40'00''$ Bujur Timur. Secara administratif, Kota Banjar terdiri dari empat Kecamatan, yaitu Kecamatan Banjar, Kecamatan Purwaharja, Kecamatan Pataruman serta Kecamatan Langensari. Kecamatan terluas adalah Kecamatan Pataruman. Wilayah Kecamatan Pataruman hampir mencapai setengah wilayah Kota Banjar yaitu seluas $54,05 \text{ km}^2$. Sementara Kecamatan Purwaharja merupakan Kecamatan yang memiliki wilayah terkecil yaitu seluas $18,27 \text{ km}^2$. Tabel berikut merinci jumlah desa dan kelurahan menurut Kecamatan pada tahun 2023 dan RW dan RT yang ada di Kota Banjar menurut Kecamatan.

TABEL 4.1**JUMLAH DESA/KELURAHAN, RT DAN RW MENURUT KECAMATAN**

No	Kecamatan	Luas Wilayah (km²)	Persentase Luas Wilayah	Jumlah		
				Desa/ Kelurahan	RT	RW
1.	Banjar	26,24	19,88	7	356	96
2.	Purwaharja	18,27	13,85	4	149	56
3.	Pataruman	54,05	25,32	8	566	50
4.	Langensari	33,41	40,95	6	266	50
Jumlah		131,97	100	25	1.146	297

Sumber: BPS Kota Banjar (2023)

4.1.2 Visi dan Misi Kota Banjar

Dalam menjaga keselarasan pembangunan dengan pusat dan provinsi, penentuan visi jangka panjang daerah terdapat kata kunci maju dan berkelanjutan, dimana pada periode perencanaan jangka menengah tahun 2025-2029 ini baik pusat, provinsi maupun daerah ditujukan guna pencapaian visi jangka panjang. Penentuan tujuan dan sasaran dalam RPJMD Kota Banjar Tahun 2025-2029 merupakan hasil perumusan berdasarkan Visi Kepala Daerah terpilih periode tahun 2025-2029 yang merupakan janji politik yang harus dipenuhi dan tentu berdasarkan proses sinkronisasi dengan dokumen RPJPD Kota Banjar Tahun 2025-2045 serta kajian akademisi berupa dokumen teknokratik RPJMD Kota Banjar Tahun 2025-2029 . Cita-cita pembangunan yang tertuang dalam RPJMD

Kota Banjar Tahun 2025-2029 dijabarkan kedalam Visi dan misi Pemerintah Daerah, dengan visi :

“Mewujudkan Kota Banjar Maju, Adil, Sejahtera, Agamis Dan Inovatif”

Penetapan Visi tersebut merupakan rangkaian kata yang berisi impian, cita-cita, nilai, dan masa depan yang hendak dicapai oleh Kota Banjar dalam kurun waktu tertentu. Adapun Visi : “MEWUJUDKAN KOTA BANJAR MAJU, ADIL, SEJAHTERA, AGAMIS DAN INOVATIF” merupakan rangkaian kata yang terinspirasi dari tagline : KOTA BANJAR MASAGI (Maju, Adil, Sejahtera, Agamis, dan Inovatif).

Penjabaran makna dari Visi tersebut adalah :

- a. **Maju**, berarti pembangunan dilakukan disegala sektor dengan pencapaian prestasi yang unggul untuk meningkatkan pelayanan dasar dan perekonomian masyarakat yang didukung dengan peningkatan infrastruktur, peningkatan kualitas sdm, investasi, teknologi informasi dan sektor strategis lainnya.
- b. **Adil**, diartikan sebagai menempatkan sesuatu pada tempatnya, yang diwujudkan dalam suatu sikap yang bebas dari diskriminasi dan ketidakjujuran.
- c. **Sejahtera**, maknanya adalah bahwa masyarakat sejahtera itu bisa memenuhi hal-hal yang bisa menjadikan hidup menjadi lebih sempurna.
- d. **Agamis**, perwujudan implementasi norma agama dan nilai budaya sebagai landasan moral dan spiritual dalam seluruh aspek kehidupan bermasyarakat yang dilaksanakan oleh seluruh masyarakat yang memiliki keutamaan untuk

selalu melaksanakan kebaikan dan mencegah kemungkaran sehingga terbentuk karakter dan jati diri masyarakat yang berakhlak mulia dan berbudaya.

- e. **Inovatif**, perilaku inovatif dalam pembangunan adalah untuk menemukan solusi dari permasalahan pembangunan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan ide-ide baru.

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Rumusan visi yang baik membantu memperjelas penggambaran visi yang ingin dicapai dan membantu menguraikan upaya-upaya strategis yang harus dilakukan. Secara teknis, rumusan misi menjadi penting untuk memberikan kerangka bagi perumusan tujuan dan sasaran yang harus dicapai untuk mewujudkan visi daerah.

Dengan memperhatikan perubahan kondisi yang akan dicapai pada masa yang akan datang dan dalam rangka mewujudkan “**Mewujudkan Kota Banjar Maju, Adil, Sejahtera, Agamis Dan Inovatif**”, maka misi pembangunan Daerah Kota Banjar pada periode 2025-2029 adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia, kualitas kehidupan beragama dan kerukunan antar umat beragama yang berdaya saing dan berakhlak mulia,
2. Mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan perekonomian dan yang berkeadilan,
3. Meningkatkan aksesibilitas dan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, akuntabel dan transparan berbasis teknologi,

4. Meningkatkan koordinasi antar pihak internal maupun eksternal untuk percepatan pembangunan dan kondusivitas daerah,
5. Melaksanakan pembangunan yang berwawasan lingkungan, kecintaan terhadap nilai – nilai budaya,
6. Meningkatkan kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana dalam pelaksanaan pelayanan dasar,
7. Melaksanakan pembangunan yang merata dengan mempertimbangkan aspek ekonomi, aspek kewilayahan dan aspek sosial masyarakat, dan
8. Melaksanakan pembangunan yang mempertimbangkan kelestarian lingkungan dan budaya.

4.1.3 Gambaran Umum Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar terletak di Kompleks Perkantoran Pamongkoran, Jalan Gerilya, Kota Banjar. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar merupakan leading sektor dalam menjalankan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana dan yang menjadi kewenangan daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Banjar No. 106 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Wewenang, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar.

4.1.4 Kedudukan, Susunan Organisasi Serta Tugas Pokok Dan Fungsi

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar

Peraturan Walikota Banjar No. 106 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Wewenang, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, menyatakan bahwa Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yang menjadi kewenangan daerah, dan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada walikota melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana mempunyai tugas membantu wali kota melaksanakan urusan pemerintahan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

Dalam melaksanakan tugas, DPPKB Kota Banjar menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan kebijakan urusan pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- b. pelaksanaan kebijakan urusan pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- d. pelaksanaan administrasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
- e. pembinaan aparatur sipil negara pada Dinas; dan

- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam upaya melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana didukung oleh personal sebanyak 60 orang personal terdiri ASN Daerah dan ASN Pusat, serta Non PNS Provinsi, yaitu :

I. Pejabat Struktural

- Kepala Dinas : 1 orang
- Sekretaris : 1 orang
- Kepala Bidang : 3 orang
- Kepala Subag/Kasie : 2 orang
- Kepala UPT KB dan Kasubag TU : 4 orang

II. Jabatan Fungsional yang disetarakan : 5 Orang

III. Jabatan Fungsional tertentu : 2 Orang

IV. Jabatan Fungsional Umum : 22 Orang

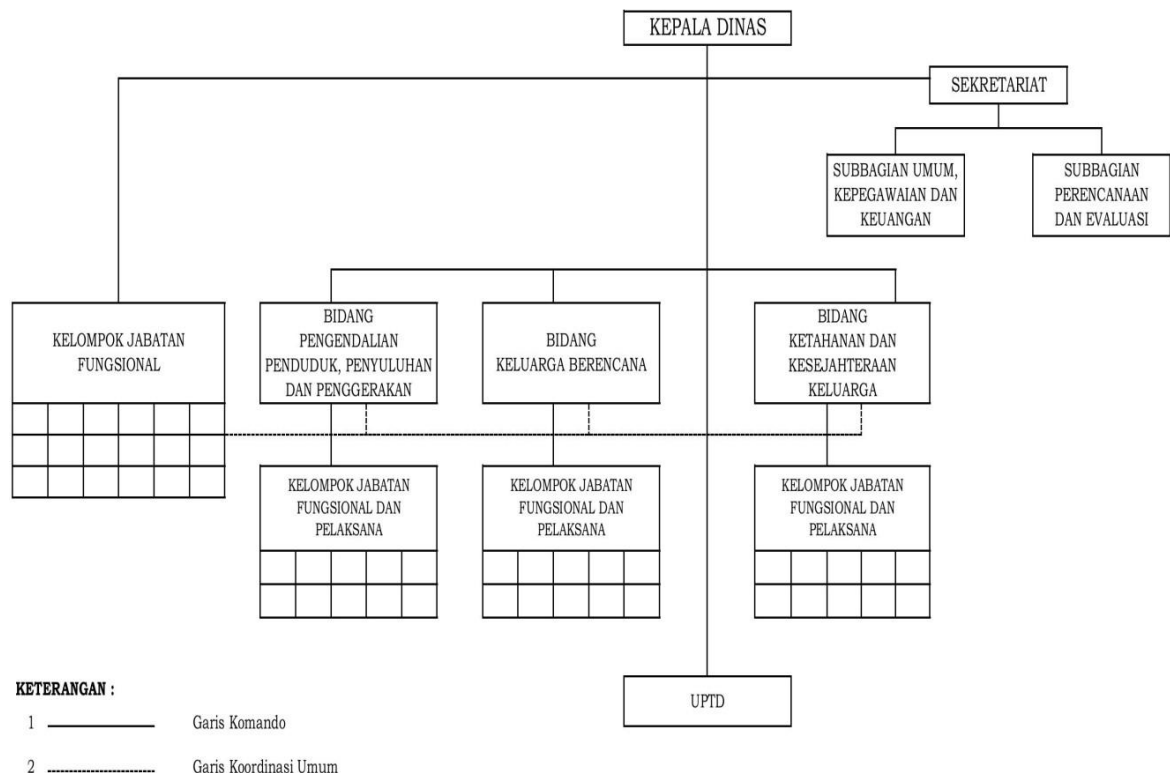
V. Jabatan Fungsional Tertentu (PLKB) : 18 Orang

VI. Non PNS Provinsi : 2 Orang

Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Sekretaris dan 3 (tiga) Kepala Bidang, yaitu Kepala Bidang Pengendalian Penduduk, Penyuluhan dan Penggerakan, Kepala Bidang Keluarga Berencana dan Kepala Bidang Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga serta dibantu oleh 2 (dua) orang Kepala UPTD Pengendalian Penduduk dan Pejabat Fungsional. Adapun susunan organisasi

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, terdiri dari ;
 - Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Keuangan
 - Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi
- c. Bidang Pengendalian Penduduk, Penyuluhan dan Penggerakan terdiri dari :
 - Kelompok Jabatan Fungsional
 - Kelompok Jabatan Pelaksana
- d. Bidang Keluarga Berencana, terdiri dari :
 - Kelompok Jabatan Fungsional
 - Kelompok Jabatan Pelaksana
- e. Bidang Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga terdiri dari :
 - Kelompok Jabatan Fungsional
 - Kelompok Jabatan Pelaksana
- f. Kelompok Jabatan Fungsional;
- g. Unit Pelaksana Teknis Daerah.



Gambar 4.2
Struktur Organisasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

4.1.5 Karakteristik Informan

Informasi dalam penelitian ini didapatkan dari beberapa informan. Informan dalam penelitian ini adalah beberapa orang yang ada di lingkungan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar. Informan yang diperoleh ada 7 orang yang dianggap mengetahui baik terhadap masalah penelitian ini. Dimana wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang telah terpilih. Adapun karakteristik dari para informan tersebut adalah sebagai berikut :

TABEL 4.2
KARAKTERISTIK INFORMAN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	4	55,56%
2	Perempuan	3	44,44%
Jumlah Total		7	7

Berdasarkan tabel jenis kelamin di atas, dapat diketahui bahwa informan laki-laki sebanyak 4 orang atau 55,56% dan sisanya adalah informan perempuan sebanyak 3 orang atau 44,44%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan mayoritas informan penelitian ini adalah laki-laki yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 55,56%. Jumlah informan laki-laki yang lebih banyak dibanding informan perempuan merupakan faktor kebetulan sesuai dengan pekerjaan/jabatan informan yang dipilih, perbedaan jenis kelamin bisa menimbulkan pendapat atau sudut pandang yang berbeda dalam menilai kompetensi pegawai Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar.

TABEL 4.3
KARAKTERISTIK INFORMAN BERDASARKAN USIA

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	40 – 45 Tahun	2	22,23%
2	46 – 50 Tahun	2	22,23%
3	≥ 51 Tahun	3	55,54%
Jumlah Total		7	7

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa informan yang berusia 40 – 45 tahun sebanyak 2 orang atau 22,23%, informan yang berusia 46 – 50 tahun sebanyak 2 orang atau 22,23% dan yang terakhir informan yang berusia ≥ 51 tahun 3 orang atau 55,54%. Dari data tersebut menunjukkan mayoritas informan adalah berusia ≥ 51 tahun sebanyak 3 orang atau 55,54%. Usia seseorang bisa menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analitis terhadap suatu permasalahan.

TABEL 4.4
KARAKTERISTIK INFORMAN BERDASARKAN JABATAN

No	Jabatan	Jumlah	Persentase
1	Kepala Dinas	1	11,11%
2	Sekretaris	1	11,11%
3	Kepala Bidang	3	33,33%
4	Pengolah Data dan Informasi	1	11,11%
5	Pengadministrasi Perkantoran	1	11,11%
Jumlah Total		7	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa informan dengan jabatan kepala dinas sebanyak 1 orang atau 11,11%, informan dengan jabatan sekretaris sebanyak 1 orang atau 11,11%, informan dengan jabatan kepala bidang sebanyak 3 orang atau 33,33%, informan dengan jabatan Pengolah Data dan Informasi sebanyak 1 orang atau 11,11% dan yang terakhir informan dengan jabatan pengadministrasi perkantoran sebanyak 1 orang atau 11,11%. Dari data tersebut

menunjukkan mayoritas informan adalah dengan jabatan kepala bidang sebanyak 3 orang atau 33,33%. Jabatan seseorang bisa menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimilikinya, yang akan berpengaruh pada kemampuan analitis terhadap suatu permasalahan.

TABEL 4.5
KARAKTERISTIK INFORMAN BERDASARKAN PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SLTA	1	11,11%
2	S1	3	33,33%
3	S2	3	33,33%
Jumlah Total		7	7

Berdasarkan tabel pendidikan terakhir di atas, dapat diketahui bahwa informan yang berpendidikan SMA sebanyak 1 orang atau 11,11%, informan yang berpendidikan S1 sebanyak 3 orang atau 33,33% dan responden yang berpendidikan S2 sebanyak 3 orang atau 33,33%. Dari data tersebut menunjukan mayoritas pendidikan informan dalam penelitian ini adalah S1 dan S2 dengan masing-masing sebanyak 3 orang atau 33,33%. Tingkat pendidikan yang ditempuh seseorang menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analisis terhadap suatu permasalahan seperti dalam hal penguatan kompetensi pegawai.

4.2 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini memaparkan tentang temuan penelitian lapangan, setelah dilakukan proses triangulasi data atau sumber. Peneliti melakukan triangulasi data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pegawai, hasil pengamatan (observasi) dan hasil kajian dokumen. Peneliti melakukan proses triangulasi data ini, bertujuan untuk menguji validitas data.

Triangulasi data ini memfokuskan dimensi efektivitas pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar. Adapun hasil triangulasi data tersebut adalah sebagai berikut :

4.2.1 Keberhasilan Program

Dalam pelaksanaannya di lapangan, sistem absensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana menunjukkan dinamika operasional yang cukup beragam. Sejak diterapkan, sistem ini telah mengubah secara signifikan mekanisme pencatatan kehadiran pegawai yang semula bersifat manual dan konvensional menjadi berbasis digital yang terintegrasi. Para pegawai kini diwajibkan untuk melakukan absensi melalui perangkat smartphone atau komputer yang terhubung dengan jaringan internet pada saat memasuki dan meninggalkan jam kerja. Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, terlihat bahwa secara garis besar sistem ini telah dijalankan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh instansi, di mana setiap pegawai memiliki akun dan kredensial masing-masing untuk mengakses platform. Namun demikian, di tengah operasionalisasi tersebut, masih ditemukan sejumlah kendala teknis yang cukup mengganggu kelancaran proses absensi, seperti gangguan jaringan internet,

kesulitan akses pada jam-jam padat, serta pemahaman yang belum merata di kalangan pegawai terhadap fitur-fitur yang tersedia. Kondisi ini menciptakan variasi pengalaman di antara para pengguna, di mana sebagian menganggap sistem ini sangat membantu dan efisien, sementara sebagian lainnya masih merasa terbebani oleh berbagai hambatan teknis yang muncul secara periodik.

a. Kesesuaian Dengan Rencana

Dalam mengevaluasi efektivitas penerapan sistem absensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, indikator kesesuaian dengan rencana menjadi tolok ukur kunci untuk menilai sejauh mana hasil implementasi di lapangan sejalan dengan tujuan awal yang telah ditetapkan. Kesesuaian ini secara komprehensif mencakup kesiapan prasarana pendukung digital, kepatuhan tindakan pegawai dalam menggunakan aplikasi secara rutin, efisiensi alokasi anggaran pemeliharaan, serta ketepatan tenggat waktu pelaksanaan program. Tercapainya keselarasan antara rencana dan realisasi pada seluruh elemen tersebut menjadi bukti kuat bahwa sistem absensi online telah diimplementasikan secara terukur dan berhasil mendukung peningkatan kedisiplinan kerja di lingkungan dinas terkait.

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu selaku Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Rencana awalnya memang ingin serba digital dan berjalan mulus. Namun, ketika diterapkan di lapangan, ternyata menghadapi banyak kendala, baik dari segi SDM maupun sarana pendukungnya. Dintaranya sebagian pegawai yang sudah berusia lanjut menyampaikan protes cukup

keras karena merasa kurang mampu mengikuti teknologi. Menyikapi hal itu, pihak kami pun memberikan kelonggaran secara bertahap dan tidak terlalu kaku di masa awal penerapan.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 selaku Sekretaris Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Jika dibilang sesuai dengan blueprint masing melenceng. Pada dokumen tertulis mungkin terlihat mudah dipahami, pada kenyataan implementasinya rumit. Server pusat sering terkendala masalah, mengakibatkan banyaknya tugas yang tumpang tindih.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 3 yaitu selaku Kepala Bidang KB - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Secara target, absensi seharusnya sudah selesai pada pukul 07.30. Namun kenyataannya, pegawai masih sibuk mencari sinyal di area parkir, sehingga proses absensi meleset dari rencana awal.”

Menurut hasil wawancara dengan informan 4 yaitu selaku Kepala Bidang K3 - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Kami hanya mengikuti instruktur dari atasan. Hanya saja, pada awal penerapannya masih banyak yang mengeluh dikarenakan perangkat yang digunakan tidak support. Rencana program akan diimplementasikan menyeluruh namun karena kendala tersebut harus dilaksanakan secara bertahap”

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 5 yaitu selaku Kepala Bidang Dalduk - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Sejujurnya implementasi tidak berjalan secara optimal, yang diinginkan disiplin meningkat secara instan, tetapi budaya lelet masih terbawa. Fasilitas sudah mengikuti aturan terbaru, tetapi memang kendala nya ada di SDM itu sendiri.”

Menurut hasil wawancara dengan informan 6 yaitu selaku Pengolah Data dan Informasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Targetnya aplikasi dapat membaca visual dan lokasi secara real time, pada kenyataannya setiap akurasi perangkat GPS berbeda-beda. Rencana awal bebas BUG namun pada implementasi nya berbeda.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 7 yaitu selaku Pengadministrasi Perkantoran Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Kenyataannya, sistem ini justru terasa lebih rumit. Sering terjadi aplikasi loading berkepanjangan, padahal pegawai sudah berada di depan gerbang sejak pukul 07.00, baru bisa absen sekitar pukul 07.30 lewat. Hal ini tentu membuat cemas karena takut gaji terpotong.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem absensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar belum sepenuhnya mencapai tingkat

keberhasilan program yang optimal. Dari sisi perencanaan, sistem ini dirancang untuk berjalan secara digital, efisien, dan tepat waktu, namun implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala yang cukup signifikan. Hambatan utama yang teridentifikasi meliputi kesulitan pegawai lanjut usia dalam beradaptasi dengan teknologi, gangguan pada server pusat yang menyebabkan tumpang tindih tugas, ketidakstabilan sinyal internet di area kantor, perangkat yang tidak mendukung, ketidakakuratan GPS, serta aplikasi yang sering mengalami loading berkepanjangan sehingga mengakibatkan keterlambatan absensi yang bukan disebabkan oleh kelalaian pegawai. Selain itu, budaya kerja yang masih cenderung lambat turut mempengaruhi tingkat kedisiplinan yang diharapkan meningkat secara instan. Meskipun demikian, pihak dinas telah berupaya memberikan kelonggaran secara bertahap dan melakukan implementasi secara perlahan sebagai bentuk adaptasi terhadap kendala-kendala tersebut. Secara keseluruhan, program absensi online ini telah dijalankan sesuai prosedur, namun efektivitasnya masih terkendala oleh berbagai faktor teknis dan sumber daya manusia, sehingga belum dapat dikatakan sepenuhnya berhasil sesuai dengan ekspektasi awal.

Berdasarkan hasil wawancara dilakukan selama peneliti di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, diketahui bahwa penerapan sistem absensi online masih menghadapi berbagai kendala teknis di lapangan. Pada pukul 07.00, pegawai sudah mulai berdatangan dan segera mengakses aplikasi absensi, namun sekitar 40% dari mereka mengalami kesulitan akibat sinyal internet yang tidak stabil di area parkir, sehingga sebagian

pegawai harus berpindah tempat untuk mendapatkan sinyal yang lebih baik. Pegawai lanjut usia tampak kesulitan mengoperasikan aplikasi dan terlihat meminta bantuan kepada rekan kerja yang lebih muda, sementara aplikasi itu sendiri kerap mengalami loading berkepanjangan yang menyebabkan banyak pegawai baru dapat menyelesaikan absensi antara pukul 07.30 hingga 07.45, meleset dari target pukul 07.30. Selain itu, pada hari kedua observasi terjadi gangguan server selama kurang lebih 15 menit bahkan lebih yang mengakibatkan beberapa pegawai sama sekali tidak dapat mengakses aplikasi, sedangkan pada hari ketiga masih ditemukan tiga pegawai yang gagal absen karena perangkat ponsel yang digunakan tidak mendukung versi terbaru aplikasi sehingga terpaksa melakukan absensi manual sebagai solusi sementara. Secara keseluruhan, hasil observasi ini memperkuat temuan wawancara bahwa implementasi sistem absensi online belum berjalan secara optimal dan masih memerlukan perbaikan pada aspek infrastruktur jaringan, ketersediaan perangkat pendukung, serta pendampingan bagi pegawai yang kurang familiar dengan teknologi.

Kemudian, untuk memperkuat hasil yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, disertakan pula studi dokumentasi berupa gambar yang mendukung temuan penelitian, yaitu sebagai berikut:



Gambar 4.3

Salah satu kendala system pada aplikasi Presensi Online yang mengalami gangguan / loading karena sinyal yang kurang memadai

Dengan demikian, hasil dari pada indikator kesesuaian dengan rencana dalam penerapan system presensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana belum berjalan dengan optimal.

Kemudian, berdasarkan hasil penelitian yang di dapat dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, menunjukkan bahwa kesesuaian dengan rencana dalam penerapan system presensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana belum berjalan dengan optimal. Dari 7 informan yang diwawancarai, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan sistem presensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar belum sepenuhnya mencapai tingkat keberhasilan program yang optimal. Dari sisi perencanaan, sistem ini dirancang dengan harapan dapat berjalan lancar secara digital, efisien, dan tepat waktu, namun implementasinya di

lapangan masih menghadapi berbagai kendala yang cukup signifikan. Hambatan utama yang teridentifikasi meliputi kesulitan pegawai lanjut usia dan kurang memahami IT sehingga kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi, gangguan pada server pusat yang menyebabkan tumpang tindih tugas, ketidakstabilan sinyal internet di area kantor, perangkat yang tidak mendukung, ketidakakuratan GPS, serta aplikasi yang sering mengalami loading berkepanjangan sehingga mengakibatkan keterlambatan absensi yang bukan disebabkan oleh kelalaian pegawai. Selain itu, budaya kerja pegawai yang masih cenderung lambat turut mempengaruhi tingkat kedisiplinan yang diharapkan meningkat secara instan.

Hasil temuan tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Campbell (Muatiarin 2021:97) yang menyatakan bahwa “efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan dan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Berdasarkan hasil temuan penelitian tersebut, efektivitas penerapan presensi online sesuai dengan Campbell (Muatiarin 2021:97) mengenai keberhasilan program pada indikator kesesuaian dengan rencana. Penerapan presensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini walaupun sudah dilaksanakan sesuai prosedur, namun efektivitasnya masih terkendala oleh berbagai faktor teknis dan sumber daya manusia, sehingga belum dapat dikatakan sepenuhnya berhasil sesuai dengan ekspektasi awal.

b. *Kesesuaian Dengan Rekomendasi Kebijakan*

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu selaku Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Kebijakan dari Badan Kepegawaian Negara dan Pemerintah Daerah memang dirancang dengan aturan yang ketat. Namun, dalam praktik di lapangan, penerapannya terasa sangat kaku. Sebagai contoh, ketika seorang staf terlambat lima menit karena mengalami ban bocor di perjalanan, sistem secara otomatis memotong Tunjangan Penghasilan Pegawai. Sebagai sesama manusia, kami sering merasa iba melihat hal seperti itu, tetapi sistem yang telah terprogram tidak mengenal istilah kompromi.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 selaku Sekretaris Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Secara regulasi, kebijakan BKN dan Pemenerinatah Daerah memang sangat ketat, tetapi di lapangan terasa kaku. Ada kalanya staf terlambat hanya lima menit karena ban bocor, namun sistem tetap memotong TPP secara otomatis. Kami pun kadang merasa kasihan, tetapi mau tidak mau harus mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 3 yaitu selaku Kepala Bidang KB - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Aturan mengenai absensi untuk dinas luar merupakan kebijakan yang paling rumit dan menimbulkan kebingungan. Ketika staf ditugaskan ke daerah pelosok yang tidak terjangkau sinyal internet, mereka otomatis dianggap alpa oleh sistem. Menyikapi hal tersebut, kami terpaksa mencari solusi dengan menerbitkan surat tugas yang tanggalnya dimundurkan sebagai bentuk kompromi."

Menurut hasil wawancara dengan informan 4 yaitu selaku Kepala Bidang K3 - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Terkadang kebijakan dari pusat terasa kurang sesuai dengan kondisi di lapangan. Meskipun dituntut untuk presisi, namun fasilitas jaringan di kantor sendiri masih belum stabil. Kami pun menjalankan kebijakan ini sebaik mungkin, meskipun di sisi lain tetap ada keluhan dan ketidakpuasan yang dirasakan."

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 5 yaitu selaku Kepala Bidang Dalduk - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Kebijakan yang diterapkan memang berorientasi pada pencapaian output, namun pada kenyataannya sistem ini hanya berfungsi untuk memantau presensi semata. Sistem tersebut belum terintegrasi dengan aplikasi E-Kinerja, sehingga pegawai harus mengisi data secara berulang pada kedua platform tersebut."

Menurut hasil wawancara dengan informan 6 yaitu selaku Pengolah Data dan Informasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Penerjemahan kebijakan yang bersifat yuridis ke dalam logika pemrograman memang memerlukan koordinasi yang intensif. Ketentuan aturan dengan implementasi di basis data seringkali memiliki tantangan interpretasi tersendiri, sehingga diperlukan komunikasi yang lebih erat antara tim pengembang dan bagian kepegawaian untuk menyamakan persepsi."

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 7 yaitu selaku Pengadministrasi Perkantoran Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Meskipun kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan keadilan dan kepastian bagi seluruh pegawai, masih ditemukan kendala teknis seperti data absensi yang tidak terbaca di sistem BKPSDM. Saat terjadi kendala seperti ini, mekanisme perbaikannya masih perlu dipermudah agar data dapat segera diperbaiki dan pegawai tidak dirugikan."

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem absensi online menghadapi sejumlah kendala yang cukup kompleks. Secara umum, kebijakan yang ditetapkan oleh Badan Kepegawaian Negara dan Pemerintah Daerah dinilai terlalu kaku karena tidak

mempertimbangkan kondisi darurat di lapangan, seperti keterlambatan akibat ban bocor yang tetap berakibat pada pemotongan Tunjangan Penghasilan Pegawai secara otomatis. Selain itu, aturan absensi bagi pegawai yang melaksanakan dinas luar di daerah pelosok tanpa sinyal internet dinilai membingungkan karena mereka tetap dianggap alpa oleh sistem, sehingga pihak dinas terpaksa mengambil solusi administratif dengan mengatur ulang tanggal surat tugas. Kendala lain yang teridentifikasi adalah ketidakstabilan jaringan di kantor yang menyebabkan pegawai kesulitan mengakses aplikasi, serta belum terintegrasinya sistem absensi dengan aplikasi E-Kinerja sehingga pegawai harus menginput data secara berulang pada kedua platform. Dari sisi teknis, terdapat kesulitan dalam menerjemahkan kebijakan yuridis ke dalam logika pemrograman yang memerlukan koordinasi intensif antara tim pengembang dan bagian kepegawaian, sementara mekanisme perbaikan data absensi yang tidak terbaca di sistem BKPSDM masih perlu dipermudah agar pegawai tidak dirugikan. Secara keseluruhan, meskipun kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan kepastian dan keadilan, implementasinya masih memerlukan berbagai perbaikan baik dari sisi regulasi, infrastruktur, teknis sistem, maupun mekanisme pengaduan agar tujuan program dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan selama tiga hari berturut-turut di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, peneliti menemukan sejumlah realitas yang sejalan dengan keluhan para informan. Pada pukul 06.50 hingga 07.30 WIB, terlihat jelas bahwa sebagian besar pegawai masih sibuk mencari sinyal internet di area parkir dan halaman kantor, bahkan

beberapa di antaranya harus berpindah tempat beberapa kali untuk mendapatkan koneksi yang stabil, sehingga proses absensi baru dapat diselesaikan antara pukul 07.00 hingga 07.45, meleset dari target pukul 07.30. Pegawai lanjut usia tampak kesulitan mengoperasikan aplikasi dan beberapa kali meminta bantuan kepada rekan kerja yang lebih muda, sementara pegawai lainnya terlihat cemas dan gelisah saat aplikasi mengalami loading berkepanjangan karena khawatir gaji mereka akan dipotong akibat keterlambatan yang bukan disebabkan oleh kelalaian. Selain itu, teramati pula bahwa pada saat jam dinas, beberapa pegawai masih harus membuka dua aplikasi secara bersamaan, yaitu aplikasi absensi dan E-Kinerja, untuk mengisi data yang sama secara berulang karena kedua sistem tersebut belum terintegrasi. Dari sisi pengelolaan, peneliti juga menyaksikan adanya komunikasi yang intensif antara petugas pengelola sistem dengan bagian kepegawaian untuk mengklarifikasi data absensi yang tidak terbaca, namun mekanisme perbaikannya masih berjalan lambat karena prosedur yang berbelit dan keterbatasan akses untuk mengubah data yang sudah terkunci. Secara keseluruhan, observasi ini memperkuat temuan wawancara bahwa implementasi sistem absensi online di DPPKB Kota Banjar masih menghadapi berbagai kendala teknis, infrastruktur, dan administratif yang memerlukan perhatian serius agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara efektif dan adil bagi seluruh pegawai.

Hasil Observasi terhadap dimensi keberhasilan program penerapan system presensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar sudah berjalan namun belum optimal. Hal ini terlihat pada masih terdapat beberapa pegawai yang mengalami kesulitan dan kendala teknis karena beberapa

factor baik dari segi SDM maupun dari sarana pendukungnya. Hal ini otomatis berdampak pada kelancaran pelaksanaan proses presensi sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh pemangku kebijakan terkait dengan jam kerja pegawai, sehingga masih adanya pegawai yang terlambat presensi pada jam sibuk akibat terjadinya loading / error pada aplikasi dan bagi pegawai yang sudah lanjut usia dan kurang memahami IT merasa kebingungan dengan diterapkannya sistem presensi secara online.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil observasi dan pendapat ahli dapat dikatakan bahwa efektifitas penerapan sistem presensi online pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar pada dimensi keberhasilan program sudah berjalan namun belum optimal. Pelaksanaan presensi online yang dilakukan oleh seluruh pegawai ini masih menghadapi sejumlah kendala yang cukup kompleks. Kebijakan yang ditetapkan dinilai terlalu kaku karena tidak mempertimbangkan kondisi darurat di lapangan yang sangat bervariasi. Hal ini terlihat dengan masih adanya pegawai yang kebingungan dalam melakukan presensi dan selain itu masih terjadinya error atau loading pada aplikasi yang digunakan.

Kendala yang dihadapi pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar yaitu masih terdapat beberapa pegawai yang sudah berusia lanjut atau menghadapi pensiun dan adanya pegawai yang tidak paham terhadap IT serta sarana pendukung pelaksanaan presensi seperti server yang tersedia kurang memadai apalagi apabila digunakan pada jam sibuk sering mengalami error dan loading.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar untuk mengatasi kendala-kendala dalam efektivitas penerapan presensi online pada dimensi keberhasilan program adalah dengan memberikan pembinaan dan pendampingan khusus kepada pegawai yang sudah lanjut usia dan yang kurang memahami IT terkait dengan tata cara penggunaan aplikasi presensi, serta dengan menambah kapasitas jaringan internet kantor agar sinyalnya lebih kuat dan dapat diakses oleh para pegawai.

4.2.2 Keberhasilan Sasaran

a. Jumlah Pengguna Aplikasi

Jumlah pengguna yang terdaftar dalam sistem absensi online menjadi indikator awal dalam menilai sejauh mana program ini telah diterima dan diadopsi oleh para pegawai di lingkungan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar. Idealnya, seluruh pegawai yang berstatus aktif wajib menggunakan aplikasi ini sebagai sarana absensi resmi. Namun pada kenyataannya, tidak semua pegawai dapat langsung bergabung dan menggunakan sistem tersebut secara konsisten. Berbagai kendala seperti keterbatasan perangkat, kurangnya pemahaman teknis, serta kondisi jaringan yang tidak merata turut mempengaruhi cakupan pengguna yang sebenarnya. Untuk memahami lebih jelas bagaimana realitas jumlah pengguna aplikasi ini di lapangan, berikut adalah pernyataan dari para informan:

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu selaku Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Berdasarkan data, tingkat penggunaan mencapai 98 persen dan hanya sebagian kecil pegawai yang masih melakukan absensi manual karena keterbatasan perangkat atau masa pensiun yang sudah dekat.”

Hasil wawancara dengan informan 2 yaitu selaku Sekertaris Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Hampir seluruh pegawai telah menggunakan aplikasi ini dengan baik, meskipun masih perlu peningkatan pemahaman mengenai tata cara penggunaan yang tepat.”

Hasil wawancara dengan informan 3 yaitu selaku Kepala Bidang KB - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Di lingkungan bidang saya, seluruh pegawai telah menggunakan aplikasi ini dengan kesadaran penuh akan pentingnya absensi bagi kelancaran administrasi kepegawaian.”

Hasil wawancara dengan informan 4 yaitu selaku Kepala Bidang K3 - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Secara administratif, semua pegawai terdaftar sebagai pengguna. Namun kenyataannya, banyak yang menggunakan aplikasi hanya sekadar untuk memenuhi formalitas. Setelah melakukan absensi pagi, mereka justru pergi ke kantin untuk minum kopi terlebih dahulu.”

Hasil wawancara dengan informan 5 yaitu selaku Kepala Bidang Dalduk - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Masih terdapat beberapa pegawai senior yang bersikeras tidak mau menggunakan aplikasi ini karena merasa tidak perlu diatur oleh mesin. Upaya penegakan kedisiplinan seringkali terhambat oleh rasa sungkan terhadap para senior tersebut.”

Hasil wawancara dengan informan 6 yaitu selaku Pengolah Data dan Informasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Setiap pagi, trafik login memang cukup padat. Namun dari data log yang saya pantau, terlihat ada beberapa perangkat yang digunakan untuk berganti-ganti akun. Hal ini mengindikasikan adanya praktik saling meminjam ponsel untuk mengakali system.”

Hasil wawancara dengan informan 7 yaitu selaku Pengadministrasi Perkantoran Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Seluruh pegawai pasti menggunakan aplikasi ini karena TPP dihitung berdasarkan data absensi. Meskipun ponsel yang digunakan tergolong sederhana, mereka tetap memaksakan diri untuk menginstal aplikasi daripada kehilangan hak tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan, indikator jumlah pengguna aplikasi menunjukkan capaian yang tergolong tinggi secara kuantitatif dengan rata-rata skor 3,86 dari skala 5 yang berada pada kategori tinggi, di mana tingkat penggunaan mencapai 98 persen dan hampir seluruh pegawai telah terdaftar serta menggunakan aplikasi, namun dari sisi kualitatif masih ditemukan berbagai kendala seperti pegawai yang menggunakan aplikasi hanya sekedar formalitas, pegawai senior yang menolak menggunakan sistem, serta praktik saling meminjam ponsel untuk mengakali absensi.

Hasil observasi langsung selama tiga hari di lapangan memperkuat temuan ini, di mana terlihat sekitar 80 hingga 90 persen pegawai berhasil mengakses aplikasi, namun masih ditemukan pegawai yang kesulitan karena sinyal tidak stabil, ponsel tidak mendukung, serta indikasi saling bertukar perangkat untuk mengakali sistem. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara kuantitatif jumlah pengguna aplikasi telah mencapai target yang ditetapkan, namun secara kualitatif kepatuhan dan kejujuran dalam penggunaan sistem masih menjadi tantangan yang memerlukan pengawasan dan pembinaan lebih lanjut agar tujuan program dapat tercapai secara optimal.

b. Realistis dan Dapat Dicapai Dengan Sumber Daya (Waktu, Anggaran, Tenaga)

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu selaku Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Target pengawasan melalui sistem ini cukup realistis dan kami terus berupaya mengoptimalkan anggaran yang tersedia untuk pemeliharaan atau peningkatan sarana pendukungnya.”

Hasil wawancara dengan informan 2 yaitu selaku Sekertaris Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Kami menyadari bahwa keterbatasan tenaga IT menjadi tantangan, namun petugas kami tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dalam menangani setiap kendala yang muncul.”

Hasil wawancara dengan informan 3 yaitu selaku Kepala Bidang KB - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Meskipun jaringan wifi kantor masih perlu peningkatan, kami terus berkoordinasi dengan pihak terkait untuk memastikan akses absensi yang lebih lancar bagi seluruh pegawai.”

Hasil wawancara dengan informan 4 yaitu selaku Kepala Bidang K3 - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Dari segi waktu, sistem ini memang efisien, namun dari sisi perangkat, tidak semua pegawai memiliki ponsel dengan spesifikasi tinggi. Ada yang memorinya selalu penuh, sehingga jika dikatakan realistis, hal ini terasa agak memaksakan.”

Hasil wawancara dengan informan 5 yaitu selaku Kepala Bidang Dalduk - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Target ini sebenarnya dapat dicapai, tetapi melalui proses yang sangat sulit di awal penerapan. Target kedisiplinan 100 persen adalah hal yang utopis apabila infrastruktur kantor tidak mendukung secara memadai.”

Hasil wawancara dengan informan 6 yaitu selaku Pengolah Data dan Informasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Sangat tidak realistis. Anggaran dipotong, tetapi server dituntut untuk beroperasi 24 jam. Ketika terjadi error, seluruh kantor menghubungi saya dengan keluhan dan makian. Saya bukanlah tukang sulap.”

Hasil wawancara dengan informan 7 yaitu selaku Pengadministrasi Perkantoran Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Bagi kami para staf, sistem ini kadang memberatkan karena memori ponsel habis digunakan untuk aplikasi ini. Belum lagi jika pulsa data habis di akhir bulan, maka urusan absensi menjadi berantakan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan, indikator realistis dan dapat dicapai dengan sumber daya menunjukkan tingkat efektivitas yang tergolong sedang dengan rata-rata skor 3,14 dari skala 5, di mana Informan 1, 2, dan 3 memberikan skor 4 karena optimisme terhadap pengawasan, komitmen

petugas, dan koordinasi yang terus dilakukan, sementara Informan 4 dan 5 memberikan skor 3 karena menyoroti keterbatasan perangkat pegawai dan infrastruktur kantor yang belum mendukung sepenuhnya, sedangkan Informan 6 dan 7 memberikan skor terendah yaitu 2 karena menganggap target sangat tidak realistis mengingat anggaran yang dipotong namun server dituntut beroperasi 24 jam serta memberatkan staf karena memori ponsel habis dan pulsa data sering habis di akhir bulan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum target yang ditetapkan dalam sistem absensi online ini masih menghadapi kesenjangan antara harapan dan ketersediaan sumber daya, baik dari sisi anggaran, tenaga IT, infrastruktur jaringan, maupun perangkat pegawai, sehingga diperlukan penyesuaian kebijakan dan peningkatan dukungan sumber daya agar target yang ditetapkan dapat tercapai secara lebih realistis.

Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan peneliti selama tiga hari berturut-turut di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, terlihat bahwa ketersediaan sumber daya pendukung sistem absensi online masih belum memadai untuk mendukung target yang ditetapkan. Dari segi infrastruktur jaringan, peneliti mengamati bahwa sinyal wifi kantor sangat lemah dan sering terputus, terutama di area parkir dan lorong-lorong gedung, sehingga pegawai harus berpindah tempat untuk mendapatkan koneksi yang stabil. Selain itu, terlihat bahwa petugas IT yang bertugas hanya satu orang dan terlihat sibuk bolak-balik menangani berbagai keluhan pegawai, mulai dari lupa password, aplikasi error, hingga gangguan server, yang menyebabkan antrian panjang di meja helpdesk. Dari sisi perangkat, peneliti juga menyaksikan beberapa pegawai

yang masih menggunakan ponsel dengan spesifikasi rendah dan sering mengalami hang atau kehabisan memori saat mencoba mengakses aplikasi. Secara keseluruhan, observasi ini menunjukkan bahwa target yang ditetapkan belum sepenuhnya realistis karena tidak diimbangi dengan ketersediaan sumber daya yang memadai, baik dari sisi infrastruktur jaringan, jumlah tenaga IT, maupun perangkat pendukung pegawai, sehingga diperlukan penambahan anggaran dan peningkatan fasilitas agar sistem dapat berjalan sesuai harapan.

Hasil Observasi terhadap dimensi keberhasilan sasaran pada efektivitas penerapan presensi online pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar secara umum sudah tercapai. Hal ini terlihat pada para pegawai yang sudah melakukan presensi secara online walaupun dengan perangkat yang seadanya serta dari segi realisasi masih adanya kesenjangan antara harapan dan ketersediaan sumber daya, baik dari sisi anggaran, tenaga IT, maupun infrastruktur jaringan.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil observasi dan pendapat ahli dapat dikatakan bahwa efektivitas penerapan presensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar pada dimensi keberhasilan sasaran sudah berjalan cukup baik. Seluruh pegawai dengan penuh rasa tanggung jawabnya telah melakukan presensi secara online walaupun dengan segala keterbatasannya.

4.2.3 Kepuasan Terhadap Program

a. Relevansi dan Efektifitas

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu selaku Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Sistem ini memang efektif dalam meningkatkan kedisiplinan kehadiran pegawai, dan kami terus berupaya agar relevansinya dengan kinerja aktual semakin terasa.”

Hasil wawancara dengan informan 2 yaitu selaku Sekertaris Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Sistem ini memberikan manfaat bagi administrasi kepegawaian, dan kami terus mencari solusi agar pekerjaan teknis di lapangan tidak terganggu oleh kewajiban absensi.”

Hasil wawancara dengan informan 3 yaitu selaku Kepala Bidang KB - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Kami memahami bahwa sistem ini dirancang untuk menegakkan kedisiplinan, dan ke depannya diharapkan ada kebijakan yang lebih menghargai kerja keras pegawai di luar jam kerja.”

Hasil wawancara dengan informan 4 yaitu selaku Kepala Bidang K3 - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Sebenarnya sistem ini efektif untuk menertibkan pegawai yang malas. Namun yang diukur hanyalah jam kehadiran fisik di kantor, bukan hasil output dari laporan yang dikerjakan.”

Hasil wawancara dengan informan 5 yaitu selaku Kepala Bidang Dalduk - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Secara konsep, sistem ini relevan, namun masih banyak celah yang dapat dimanfaatkan. Aplikasi sering ditipu dengan penggunaan fake GPS, sehingga tingkat efektivitasnya menurut saya masih sekitar 80 persen.”

Hasil wawancara dengan informan 6 yaitu selaku Pengolah Data dan Informasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Dari sisi sistem, aplikasi ini efektif dalam mencatat log aktivitas. Namun kami sebagai petugas IT tidak dapat memaksa seseorang untuk bersikap jujur seratus persen. Relevansi sistem ini kembali pada mentalitas penggunanya masing-masing.”

Hasil wawancara dengan informan 7 yaitu selaku pengadministrasi perkantoran Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Sejujurnya, banyak pegawai yang tidak puas karena merasa diawasi terus-menerus seperti robot. Sistem ini hanya mengurus jam datang dan

pulang, sementara kerja lembur kami dalam menyelesaikan laporan tidak dihitung apa pun.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan, indikator relevansi dan efektivitas menunjukkan tingkat capaian yang tergolong sedang dengan rata-rata skor 3,29 dari skala 5, di mana Informan 1, 2, dan 3 memberikan skor 4 karena menilai sistem efektif dalam meningkatkan kedisiplinan dan memberikan manfaat bagi administrasi kepegawaian meskipun masih memerlukan penyesuaian kebijakan, sementara Informan 4 dan 6 memberikan skor 3 karena menilai sistem hanya mengukur kehadiran fisik tanpa melihat output kinerja serta efektivitasnya sangat bergantung pada mentalitas pengguna, sedangkan Informan 5 memberikan skor 3 karena menilai efektivitas baru mencapai 80 persen akibat celah fake GPS, dan Informan 7 memberikan skor terendah yaitu 2 karena banyak pegawai merasa tidak puas dan sistem tidak menghargai kerja lembur. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum sistem absensi online ini dinilai relevan dalam menegakkan disiplin kehadiran, namun efektivitasnya masih belum optimal karena hanya berorientasi pada jam kehadiran fisik tanpa mengukur kualitas kinerja aktual, serta masih terdapat celah manipulasi dan ketidakpuasan di kalangan pegawai yang merasa kerja kerasnya tidak dihargai.

Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan peneliti selama di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, terlihat bahwa sistem absensi online memang berhasil meningkatkan kedisiplinan kehadiran pegawai, di mana sebagian besar pegawai telah datang lebih awal dan segera

melakukan absensi pada pukul 06.30 hingga 07.30. Namun demikian, peneliti juga mengamati bahwa setelah melakukan absensi pagi, tidak sedikit pegawai yang terlihat bersantai, mengobrol dengan rekan kerja, atau pergi ke kantin untuk minum kopi terlebih dahulu sebelum memulai pekerjaan, sehingga waktu produktif di awal jam kerja kurang dimanfaatkan secara optimal. Selain itu, peneliti mendengar percakapan beberapa pegawai yang mengeluhkan bahwa sistem ini hanya mengurus jam datang dan pulang, sementara pekerjaan lembur mereka dalam menyelesaikan laporan tidak pernah dihitung atau diakui oleh sistem. Dari hasil pengamatan, terlihat pula bahwa tidak ada mekanisme yang mengukur kualitas output pekerjaan setelah absensi dilakukan, sehingga fokus utama tetap pada kehadiran fisik semata. Secara keseluruhan, observasi ini memperkuat temuan wawancara bahwa meskipun sistem absensi online dinilai efektif dalam menegakkan disiplin kehadiran, namun relevansinya dengan peningkatan kinerja aktual masih belum terlihat secara signifikan karena orientasi sistem hanya pada kehadiran fisik tanpa mengukur produktivitas dan hasil kerja pegawai.

b. Kualitas Layanan (kemudahan akses dan respon petugas)

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu selaku Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Layanan helpdesk terus kami tingkatkan, dan petugas telah kami instruksikan untuk siaga lebih awal agar setiap kendala dapat segera diatasi.”

Hasil wawancara dengan informan 2 yaitu selaku Sekertaris Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Meskipun jumlah tenaga IT masih terbatas, mereka tetap berusaha merespons setiap keluhan pegawai dengan sebaik mungkin.”

Hasil wawancara dengan informan 3 yaitu selaku Kepala Bidang KB - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Kami terus melakukan evaluasi terhadap layanan helpdesk agar respons terhadap permasalahan teknis dapat lebih cepat dan tepat sasaran.”

Hasil wawancara dengan informan 4 yaitu selaku Kepala Bidang K3 - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Sistem layanan sudah cukup membantu karena setiap kendala dapat disampaikan kepada petugas pengelola. Namun, respon petugas terkadang belum dapat dilakukan secara cepat ketika banyak pegawai mengalami gangguan secara bersamaan. Jumlah petugas yang menangani sistem masih terbatas sehingga perlu peningkatan kapasitas layanan."

Hasil wawancara dengan informan 5 yaitu selaku Kepala Bidang Dalduk - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Menurut saya layanan yang diberikan sudah berjalan, tetapi masih perlu banyak perbaikan. Pegawai sering mengalami kendala ketika aplikasi bermasalah, sementara informasi penyelesaian terkadang belum tersampaikan secara merata kepada seluruh pengguna."

Hasil wawancara dengan informan 6 yaitu selaku Pengolah Data dan Informasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Dari sisi teknis, kami selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik ketika terjadi gangguan. Kendalanya adalah jumlah laporan yang masuk sering bersamaan, terutama saat jam absensi pagi, sehingga membutuhkan waktu untuk menangani seluruh keluhan."

Hasil wawancara dengan informan 7 yaitu selaku Pengadministrasi Perkantoran Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Sebagai pengguna, layanan petugas cukup membantu, tetapi terkadang kami harus menunggu lama ketika aplikasi mengalami gangguan. Akan lebih baik jika tersedia panduan yang lebih jelas sehingga pegawai dapat menyelesaikan masalah sederhana secara mandiri."

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan yang terdiri atas unsur Pimpinan, Sekretaris, Kepala Bidang, Pengolah Data dan Informasi, serta Pengadministrasi Perkantoran di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, dapat disimpulkan bahwa layanan helpdesk secara umum

telah berjalan dan dirasakan cukup membantu oleh pengguna, namun masih menghadapi sejumlah kendala sistemik yang memengaruhi efektivitas dan kecepatan respons. Aspek kekuatan layanan terlihat dari upaya peningkatan kesiapsiagaan petugas, evaluasi berkelanjutan, serta komitmen teknis dalam menangani gangguan, sebagaimana diungkapkan oleh informan 1, 3, dan 6. Namun, kelemahan utama terletak pada keterbatasan jumlah tenaga IT, lonjakan laporan yang terjadi bersamaan terutama pada jam sibuk absensi pagi, serta lambatnya penyebaran informasi penyelesaian masalah kepada seluruh pengguna, seperti yang disampaikan oleh informan 2, 4, 5, dan 7. Kondisi ini menyebabkan waktu tanggap yang tidak merata dan ketergantungan pengguna pada petugas, sementara panduan mandiri yang jelas belum tersedia secara memadai. Dengan demikian, secara umum layanan helpdesk berada pada tingkat kinerja yang sedang, karena meskipun infrastruktur dasar dan niat baik petugas telah terbangun, kapasitas sumber daya manusia, mekanisme prioritas penanganan, dan kanal komunikasi publik masih perlu ditingkatkan secara signifikan agar tercapai layanan yang cepat, merata, dan solutif bagi seluruh pegawai.

Berdasarkan hasil observasi terhadap pelaksanaan layanan helpdesk di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, yang diperkuat dengan wawancara terhadap tujuh informan dari berbagai tingkat jabatan, mulai dari kepala dinas, sekretaris, kepala bidang, Pengolah Data dan Informasi, hingga staf administrasi, dapat disimpulkan secara realistis bahwa layanan helpdesk telah berjalan dan dirasakan cukup membantu oleh sebagian besar pengguna, namun efektivitasnya masih sangat terbatas oleh sejumlah

kendala riil di lapangan. Secara faktual, pimpinan telah menunjukkan keseriusan dengan memberikan instruksi kesiapsiagaan petugas dan melakukan evaluasi berkala, sementara petugas teknis juga telah berupaya merespons setiap laporan yang masuk. Akan tetapi, kondisi nyata menunjukkan bahwa jumlah tenaga IT yang tersedia tidak sebanding dengan beban kerja, terutama pada jam-jam sibuk seperti saat absensi pagi, ketika lonjakan laporan terjadi secara bersamaan sehingga menyebabkan antrean penanganan dan waktu tanggap yang melambat. Di samping itu, belum tersedia saluran komunikasi yang efektif untuk menyampaikan informasi perkembangan penyelesaian masalah kepada seluruh pegawai, sehingga banyak pengguna yang dibiarkan dalam ketidakpastian dan harus menunggu tanpa mengetahui status keluhan mereka. Kelemahan lain yang teramati adalah tidak tersedianya panduan teknis yang jelas dan mudah diakses, sehingga pegawai tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah sederhana secara mandiri dan tetap sepenuhnya bergantung pada petugas helpdesk. Dengan demikian, secara realistis dapat dikatakan bahwa layanan helpdesk saat ini masih berada pada tahap operasional dasar yang bersifat reaktif, dengan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung yang belum memadai untuk menjamin respons yang cepat, merata, dan transparan bagi seluruh pengguna, sehingga diperlukan intervensi nyata baik dalam bentuk penambahan tenaga IT, penguatan sistem prioritas penanganan, maupun penyediaan panduan swadaya bagi pegawai agar kualitas layanan dapat meningkatna secara signifikan dan berkelanjutan.

Hasil Observasi terhadap dimensi kepuasan terhadap program pada evektifitas penerapan system presensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar sudah berjalan namun belum optimal. Hal ini terlihat dari indicator relevansinya terhadap peningkatan kinerja aktual masih belum terlihat secara signifikan karena orientasi sistem hanya pada kehadiran fisik tanpa mengukur produktivitas dan hasil kerja pegawai. Serta dari segi kualitas layanan saat ini masih berada pada tahap operasional dasar yang bersifat reaktif, dengan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung yang belum memadai untuk menjamin respons yang cepat, merata, dan transparan bagi seluruh pengguna, sehingga diperlukan intervensi nyata baik dalam bentuk penambahan tenaga IT, penguatan sistem prioritas penanganan, maupun penyediaan panduan swadaya bagi pegawai agar kualitas layanan dapat meningkat secara signifikan dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil observasi dan pendapat ahli dapat dikatakan bahwa evektifitas penerapan system presensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar pada dimensi kepuasan terhadap program, belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini terlihat bahwa penerapan presensi online ini baru berjalan evektif pada peningkatan disiplin kehadiran pegawai pada saat jam datang dan pulang saja tetapi dari sisi kinerjanya masih terabaikan, seperti masih adanya pegawai yang setelah melakukan absensi pagi, tidak sedikit pegawai yang terlihat bersantai, mengobrol dengan rekan kerja, atau pergi ke kantin untuk minum kopi terlebih dahulu sebelum memulai pekerjaan, sehingga waktu produktif di awal jam kerja kurang

dimanfaatkan secara optimal. Selain itu dari segi layanan masih terbilang lamban, hal ini terlihat apabila ada pegawai yang mengalami kendala system harus menunggu respon yang cukup makan waktu kerja.

Kendala yang dihadapi pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar yaitu masih terdapat beberapa pegawai yang belum bisa merubah budaya kerjanya sesuai dengan ketentuan, hal ini disebabkan karena masih kurangnya rasa tanggung jawab dan pemahaman terhadap disiplin waktu. Selain itu, kendala yang dihadapi pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar yaitu belum tersedianya sarana dan prasarana layanan yang memadai untuk mendukung lancarnya proses presensi online.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga berencana Kota Banjar untuk mengoptimalkan dimensi kepuasan terhadap program pada evektifitas penerapan system presensi online adalah dengan memberikan pemahaman dan pengertian tentang disiplin waktu dan budaya kerja yang baik, serta dengan menunjuk pegawai untuk menjadi operator presensi.

4.2.4 Kesesuaian Input-Output

a. Akurasi Data

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu selaku Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Secara umum data yang dihasilkan sistem sudah membantu proses pengawasan disiplin pegawai. Namun, masih diperlukan verifikasi apabila terjadi kesalahan akibat gangguan teknis.”

Hasil wawancara dengan informan 2 yaitu selaku Sekertaris Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Data absensi lebih mudah dipantau dibandingkan sistem manual, tetapi terkadang masih ditemukan data yang tidak sesuai akibat keterlambatan sinkronisasi sistem."

Hasil wawancara dengan informan 3 yaitu selaku Kepala Bidang KB - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Keakuratan data sudah meningkat, namun pada kondisi tertentu seperti jaringan bermasalah, data kehadiran pegawai membutuhkan pengecekan ulang."

Hasil wawancara dengan informan 4 yaitu selaku Kepala Bidang K3 - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Pegawai menginginkan sistem yang lebih sederhana dan memiliki mekanisme pengaduan yang cepat ketika terjadi masalah."

Hasil wawancara dengan informan 5 yaitu selaku Kepala Bidang Dalduk - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Sistem memberikan data yang lebih transparan, tetapi perlu mekanisme koreksi yang lebih mudah ketika terjadi kesalahan input."

Hasil wawancara dengan informan 6 yaitu selaku Pengolah Data dan Informasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Dari sisi sistem, data tersimpan dengan baik, tetapi kualitas data sangat dipengaruhi oleh koneksi internet, perangkat pengguna, dan stabilitas aplikasi."

Hasil wawancara dengan informan 7 yaitu selaku Pengadministrasi Perkantoran Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Kadang data absensi tidak langsung terbaca sehingga kami harus melakukan konfirmasi ulang. Sistem sudah membantu, tetapi masih membutuhkan pengawasan."

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan yang terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris, tiga orang Kepala Bidang, Pengolah Data dan Informasi, serta Pengadministrasi Perkantoran di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, dilakukan penilaian terhadap kualitas data absensi sistem informasi kepegawaian dengan menggunakan empat indikator skoring, yaitu: (1) kemudahan pengawasan, (2) keakuratan data, (3) transparansi informasi, dan (4) mekanisme koreksi/pengaduan. Pada indikator kemudahan pengawasan, seluruh informan menyatakan bahwa sistem lebih memudahkan dibandingkan manual, sehingga memperoleh skor tinggi (4 dari 4). Indikator keakuratan data mendapat skor sedang (3 dari 4) karena sebagian besar informan mengakui adanya

peningkatan akurasi, namun masih terganggu oleh faktor teknis seperti jaringan, sinkronisasi, dan stabilitas aplikasi yang memerlukan verifikasi ulang. Indikator transparansi informasi juga mendapat skor tinggi (4 dari 4) karena sistem dianggap memberikan data yang lebih terbuka dan dapat dipantau secara langsung oleh pengguna maupun pimpinan. Sementara itu, indikator mekanisme koreksi dan pengaduan mendapat skor terendah (2 dari 4) karena informan 4 dan 5 secara eksplisit menyoroti belum adanya mekanisme pengaduan yang cepat serta prosedur koreksi kesalahan input yang masih sulit dan berbelit, sementara informan 6 dan 7 juga mengindikasikan keterbatasan akses pengguna untuk melakukan perbaikan data secara mandiri. Dengan demikian, secara keseluruhan rata-rata skor layanan sistem absensi berada pada angka 3,25 dari skala 4, yang menunjukkan bahwa sistem telah berfungsi dengan baik dalam aspek pengawasan dan transparansi, namun masih memerlukan peningkatan signifikan pada aspek mekanisme pengaduan dan koreksi data, serta penguatan infrastruktur pendukung guna menjamin keakuratan data yang konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif.

Berdasarkan hasil observasi terhadap sistem informasi absensi kepegawaian di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, yang diperkuat melalui wawancara dengan tujuh informan dari berbagai tingkatan jabatan, ditemukan bahwa secara umum sistem telah memberikan kemudahan dalam pengawasan disiplin pegawai dan meningkatkan transparansi data dibandingkan dengan sistem manual, namun dari sisi keakuratan dan keandalan data masih menghadapi berbagai kendala teknis yang bersifat nyata di lapangan.

Observasi menunjukkan bahwa pada saat jaringan internet stabil dan aplikasi berfungsi normal, data kehadiran pegawai terekam dengan baik, tetapi ketika terjadi gangguan jaringan, keterlambatan sinkronisasi, atau masalah pada perangkat pengguna, data yang dihasilkan sering kali tidak sesuai dengan kondisi aktual sehingga memerlukan verifikasi dan pengecekan ulang secara manual yang mengurangi efisiensi kerja. Selain itu, teramati bahwa mekanisme pengaduan dan koreksi data belum berjalan dengan optimal karena proses perbaikan data masih berbelit dan memakan waktu, sementara pegawai tidak memiliki saluran pengaduan yang cepat serta belum tersedianya panduan teknis yang memungkinkan mereka menyelesaikan masalah sederhana secara mandiri. Kondisi ini diperparah dengan keterbatasan infrastruktur pendukung, seperti koneksi internet yang sering melambat pada jam sibuk absensi pagi dan perangkat keras yang digunakan sebagian pegawai masih tergolong kurang memadai, sehingga kualitas data yang dihasilkan menjadi fluktuatif dan belum sepenuhnya dapat diandalkan tanpa intervensi manual. Dengan demikian, secara realistis dapat disimpulkan bahwa sistem absensi digital saat ini telah berfungsi sebagai alat bantu pengawasan yang cukup membantu, namun masih memerlukan penguatan infrastruktur jaringan, peningkatan stabilitas aplikasi, penambahan tenaga teknis, penyederhanaan prosedur koreksi data, serta penyediaan mekanisme pengaduan yang responsif agar data yang dihasilkan benar-benar akurat, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif.

b. *Dampak Gangguan/Jaringan*

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu selaku Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Permasalahan jaringan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi kelancaran absensi pegawai.”

Hasil wawancara dengan informan 2 yaitu selaku Sekertaris Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Permasalahan jaringan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi kelancaran absensi pegawai."

Hasil wawancara dengan informan 3 yaitu selaku Kepala Bidang KB - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Ketika jaringan mengalami gangguan, pegawai mengalami kesulitan melakukan absensi tepat waktu sehingga perlu kebijakan penanganan khusus.”

Hasil wawancara dengan informan 4 yaitu selaku Kepala Bidang K3 - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Masalah jaringan cukup sering terjadi terutama pada waktu tertentu ketika banyak pegawai mengakses aplikasi secara bersamaan."

Hasil wawancara dengan informan 5 yaitu selaku Kepala Bidang Dalduk - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Gangguan jaringan menunjukkan bahwa penerapan sistem digital harus didukung infrastruktur yang memadai agar tidak menimbulkan masalah baru."

Hasil wawancara dengan informan 6 yaitu selaku Pengolah Data dan Informasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Dari sisi teknis, kapasitas jaringan dan server harus terus ditingkatkan karena lonjakan pengguna pada pagi hari cukup tinggi."

Hasil wawancara dengan informan 7 yaitu selaku Pengadministrasi Perkantoran Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Bagi pengguna, gangguan jaringan sangat menghambat karena keterlambatan absensi bukan selalu karena kesalahan pegawai."

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan yang terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris, tiga orang Kepala Bidang, Pengolah Data dan Informasi, serta Pengadministrasi Perkantoran di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, dilakukan penilaian terhadap permasalahan jaringan dalam mendukung kelancaran sistem absensi digital dengan menggunakan empat indikator skoring, yaitu: (1) frekuensi gangguan jaringan, (2)

dampak gangguan terhadap kelancaran absensi, (3) kesiapan infrastruktur pendukung, dan (4) kebijakan penanganan khusus. Pada indikator frekuensi gangguan jaringan, seluruh informan mengakui bahwa gangguan jaringan sering terjadi, terutama pada jam sibuk ketika banyak pegawai mengakses aplikasi secara bersamaan, sehingga indikator ini memperoleh skor rendah (1 dari 4). Indikator dampak gangguan terhadap kelancaran absensi juga mendapat skor rendah (1 dari 4) karena informan 3 dan 7 secara tegas menyatakan bahwa pegawai mengalami kesulitan absensi tepat waktu dan keterlambatan yang terjadi bukan semata-mata karena kesalahan pegawai, melainkan akibat faktor teknis. Indikator kesiapan infrastruktur pendukung mendapat skor sedang (2 dari 4) karena informan 5 dan 6 menyoroti perlunya peningkatan kapasitas jaringan dan server guna mengantisipasi lonjakan pengguna, namun hingga saat ini peningkatan tersebut belum dilakukan secara memadai. Sementara itu, indikator kebijakan penanganan khusus mendapat skor terendah (1 dari 4) karena hanya informan 3 yang menyebutkan perlunya kebijakan khusus, sedangkan informan lainnya tidak menyebutkan adanya kebijakan konkret yang telah diterapkan untuk mengatasi dampak gangguan jaringan terhadap absensi pegawai. Dengan demikian, secara keseluruhan rata-rata skor permasalahan jaringan dalam mendukung sistem absensi digital berada pada angka 1,25 dari skala 4, yang menunjukkan bahwa gangguan jaringan merupakan kendala serius dan masih dalam kategori sangat perlu mendapat perhatian dan perbaikan mendasar, terutama dalam hal penguatan kapasitas infrastruktur jaringan dan server, serta penyusunan kebijakan penanganan khusus yang jelas dan responsif, sehingga kelancaran absensi

pegawai tidak lagi bergantung pada kondisi teknis yang fluktuatif dan dapat berjalan secara konsisten serta akuntabel.

Berdasarkan hasil observasi terhadap permasalahan jaringan dalam mendukung sistem absensi digital di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, yang diperkuat melalui wawancara dengan tujuh informan dari berbagai tingkatan jabatan, ditemukan bahwa gangguan jaringan merupakan kendala utama yang secara nyata memengaruhi kelancaran proses absensi pegawai dan terjadi dengan frekuensi yang cukup tinggi, terutama pada jam-jam sibuk pagi hari ketika banyak pegawai mengakses aplikasi secara bersamaan sehingga menyebabkan kepadatan lalu lintas data yang memperlambat kinerja sistem. Observasi menunjukkan bahwa ketika jaringan mengalami gangguan, pegawai mengalami kesulitan untuk melakukan absensi tepat waktu, dan keterlambatan yang terjadi sering kali bukan disebabkan oleh kelalaian pegawai melainkan karena faktor teknis di luar kendali mereka, sehingga menimbulkan ketidakadilan dalam penilaian disiplin dan memerlukan verifikasi ulang secara manual yang mengurangi efisiensi kerja. Selain itu, teramati bahwa kapasitas jaringan dan server yang ada saat ini belum memadai untuk menampung lonjakan pengguna, sementara upaya peningkatan infrastruktur pendukung masih belum dilakukan secara optimal, dan hingga saat ini belum tersedia kebijakan penanganan khusus yang jelas dan responsif untuk mengantisipasi dampak gangguan jaringan terhadap absensi pegawai. Dengan demikian, secara realistis dapat disimpulkan bahwa masalah jaringan merupakan hambatan serius yang sangat membutuhkan perhatian mendesak, khususnya dalam bentuk penguatan

kapasitas infrastruktur jaringan dan server, peningkatan stabilitas aplikasi, serta penyusunan kebijakan penanganan khusus yang mengakomodasi kondisi teknis yang fluktuatif, agar sistem absensi digital dapat berjalan lancar, adil, dan akuntabel bagi seluruh pegawai.

Hasil Observasi terhadap dimensi keseuaian *input - output* pada evektifitas penerapan system presensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar sudah berjalan namun belum optimal. Hal ini terlihat pada saat jaringan internet stabil dan aplikasi berfungsi normal, data kehadiran pegawai terekam dengan baik, tetapi ketika terjadi gangguan jaringan, keterlambatan sinkronisasi, atau masalah pada perangkat pengguna, data yang dihasilkan sering kali tidak sesuai dengan kondisi aktual sehingga memerlukan verifikasi dan pengecekan ulang secara manual yang mengurangi efisiensi kerja.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil observasi dan pendapat ahli dapat dikatakan bahwa evektifitas penerapan system presensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar pada dimensi keseuaian *input - output* sudah berjalan namun belum optimal. Hal in terlihat pada saat jaringan stabil dan aplikasi normal maka data kehadiran yang dihasilkan sangat akurat.

Kendala yang dihadapi pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar yaitu masih belum memadainya sarana pendukung penerapan presensi online seperti server dan jaringan internet yang belum memadai sesuai dengan ketentuan. Hal ini otomatis akan berpengaruh pada akurasi data kehadiran pegawai yang dihasilkan.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar untuk mengatasi kendala dalam efektivitas penerapan system presensi online pegawai pada dimensi kesesuaian *input - output* adalah dengan menugaskan petugas khusus untuk mencatat data kehadiran pegawai secara manual.

4.2.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh

a. Produktivitas dan Manajemen SDM

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu selaku Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Sistem absensi online memberikan dampak positif terhadap peningkatan kedisiplinan, tetapi perlu diikuti dengan evaluasi kinerja agar tidak hanya mengukur kehadiran."

Hasil wawancara dengan informan 2 yaitu selaku Sekertaris Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Produktivitas pegawai mulai meningkat karena waktu kerja lebih terpantau, namun budaya kerja tetap menjadi faktor utama keberhasilan."

Hasil wawancara dengan informan 3 yaitu selaku Kepala Bidang KB - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Absensi digital membantu pengawasan pegawai, tetapi peningkatan produktivitas membutuhkan dukungan dari aspek lain seperti pembinaan dan motivasi kerja."

Hasil wawancara dengan informan 4 yaitu selaku Kepala Bidang K3 - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Sistem ini cukup efektif mengubah kebiasaan datang terlambat, tetapi belum sepenuhnya menggambarkan kualitas pekerjaan pegawai."

Hasil wawancara dengan informan 5 yaitu selaku Kepala Bidang Dalduk - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Perubahan kedisiplinan mulai terlihat, namun masih terdapat pegawai yang hanya mengejar kepatuhan absensi tanpa meningkatkan kualitas pekerjaan."

Hasil wawancara dengan informan 6 yaitu selaku Pengolah Data dan Informasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Dari sisi data, sistem membantu menyediakan informasi kehadiran yang akurat untuk mendukung pengelolaan SDM."

Hasil wawancara dengan informan 7 yaitu selaku Pengadministrasi Perkantoran Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Sebagai staf, kami merasa lebih tertib, tetapi berharap sistem juga memperhatikan beban pekerjaan dan hasil kerja."

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan yang terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris, tiga orang Kepala Bidang, Pengolah Data dan Informasi, serta Pengadministrasi Perkantoran di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, dilakukan penilaian terhadap dampak sistem absensi online terhadap kedisiplinan dan produktivitas pegawai dengan menggunakan empat indikator skoring, yaitu: (1) peningkatan kedisiplinan, (2) peningkatan produktivitas, (3) akurasi data kehadiran, dan (4) keterkaitan antara kehadiran dengan kualitas kerja. Pada indikator peningkatan kedisiplinan, seluruh informan menyatakan bahwa sistem absensi online memberikan dampak positif dalam mengubah kebiasaan datang terlambat dan meningkatkan kepatuhan pegawai terhadap jam kerja, sehingga indikator ini memperoleh skor tinggi (4 dari 4). Indikator peningkatan produktivitas mendapat skor sedang (2,5 dari 4) karena meskipun informan 2 dan 3 menyebutkan adanya peningkatan produktivitas melalui keterpantauannya waktu kerja, informan 4, 5, dan 7 justru menggarisbawahi bahwa sistem belum sepenuhnya menggambarkan kualitas pekerjaan dan masih terdapat pegawai yang hanya mengejar kepatuhan absensi tanpa meningkatkan hasil kerja, serta produktivitas sangat bergantung pada faktor budaya kerja, pembinaan, dan motivasi. Indikator akurasi data kehadiran mendapat skor tinggi (4 dari 4) karena informan 6 menegaskan bahwa sistem membantu menyediakan informasi kehadiran yang akurat untuk mendukung pengelolaan sumber daya manusia. Sementara itu, indikator keterkaitan antara kehadiran dengan kualitas kerja mendapat skor terendah (2 dari 4) karena hampir seluruh informan menyoroti bahwa absensi digital hanya mengukur aspek kehadiran semata, belum

mampu mencerminkan kualitas dan produktivitas kerja pegawai secara menyeluruh, sehingga perlu diimbangi dengan evaluasi kinerja yang lebih komprehensif serta perhatian terhadap beban pekerjaan dan hasil kerja sebagaimana diungkapkan oleh informan 1, 4, 5, dan 7. Dengan demikian, secara keseluruhan rata-rata skor dampak sistem absensi online terhadap kedisiplinan dan produktivitas pegawai berada pada angka 3,125 dari skala 4, yang menunjukkan bahwa sistem telah berhasil meningkatkan kedisiplinan dan menyediakan data kehadiran yang akurat, namun masih belum optimal dalam mendorong peningkatan produktivitas dan kualitas kerja secara substantif, sehingga diperlukan kebijakan pelengkap berupa evaluasi kinerja berbasis hasil, program pembinaan dan motivasi kerja, serta pengukuran beban kerja yang adil agar sistem absensi tidak sekadar menjadi alat kontrol kehadiran, melainkan juga menjadi instrumen peningkatan kinerja pegawai secara holistik dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi terhadap dampak penerapan sistem absensi online terhadap kedisiplinan dan produktivitas pegawai di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, yang diperkuat melalui wawancara dengan tujuh informan dari berbagai tingkatan jabatan, ditemukan bahwa secara nyata sistem absensi online telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai, terutama dalam hal kepatuhan terhadap jam kerja dan pengurangan kebiasaan datang terlambat, serta menyediakan data kehadiran yang akurat yang bermanfaat bagi pengelolaan sumber daya manusia. Namun, observasi juga mengungkapkan bahwa peningkatan kedisiplinan yang terukur melalui sistem belum secara otomatis diikuti oleh peningkatan

produktivitas dan kualitas kerja yang setara, karena terlihat masih adanya pegawai yang sekadar mengejar kepatuhan absensi tanpa diimbangi peningkatan hasil kerja, sementara sistem absensi itu sendiri hanya mengukur aspek kehadiran secara kuantitatif dan belum mampu merefleksikan kualitas pekerjaan, beban kerja, serta kontribusi nyata pegawai terhadap pencapaian organisasi. Selain itu, teramati bahwa produktivitas pegawai sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor non-teknis seperti budaya kerja, pembinaan, motivasi, dan evaluasi kinerja yang belum terintegrasi secara optimal dengan sistem absensi yang ada, sehingga capaian produktivitas masih bersifat parsial dan belum merata di seluruh unit kerja. Dengan demikian, secara realistis dapat disimpulkan bahwa sistem absensi online telah berhasil menjalankan fungsi utamanya sebagai alat kontrol kehadiran dan pengawasan disiplin, namun untuk mendorong peningkatan produktivitas dan kualitas kerja yang substantif, diperlukan kebijakan pelengkap yang mencakup evaluasi kinerja berbasis hasil, program pembinaan dan motivasi kerja secara berkelanjutan, serta perhatian terhadap beban pekerjaan yang adil, agar sistem absensi tidak hanya menjadi instrumen administratif semata, melainkan juga bagian dari strategi peningkatan kinerja pegawai secara holistik dan berkelanjutan.

b. Kepuasan Pengguna (Kemudahan dan Transparansi)

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu selaku Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

“Program ini meningkatkan transparansi karena data kehadiran dapat dipantau secara terbuka dan lebih objektif.”

Hasil wawancara dengan informan 2 yaitu selaku Sekertaris Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Sebagian besar pegawai menerima sistem ini karena memberikan kepastian dalam pencatatan kehadiran."

Hasil wawancara dengan informan 3 yaitu selaku Kepala Bidang KB - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Pengguna merasa terbantu, walaupun masih terdapat keluhan mengenai kendala teknis."

Hasil wawancara dengan informan 4 yaitu selaku Kepala Bidang K3 - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Transparansi meningkat, tetapi kemudahan penggunaan masih perlu diperbaiki terutama bagi pegawai yang kurang terbiasa dengan teknologi."

Hasil wawancara dengan informan 5 yaitu selaku Kepala Bidang Dalduk - Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Tingkat kepuasan belum sepenuhnya tinggi karena sistem masih dianggap hanya mengawasi kehadiran."

Hasil wawancara dengan informan 6 yaitu selaku Pengolah Data dan Informasi Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Dari perspektif pengelola, sistem sudah memberikan manfaat besar, tetapi membutuhkan penyempurnaan agar lebih mudah digunakan."

Hasil wawancara dengan informan 7 yaitu selaku Pengadministrasi Perkantoran Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar menyatakan bahwa:

"Pegawai menginginkan sistem yang lebih sederhana dan memiliki mekanisme pengaduan yang cepat ketika terjadi masalah."

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan yang terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris, tiga orang Kepala Bidang, Pengolah Data dan Informasi, serta Pengadministrasi Perkantoran di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, dilakukan penilaian terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem absensi online dengan menggunakan empat indikator skoring, yaitu: (1) transparansi data kehadiran, (2) tingkat penerimaan pegawai, (3) kemudahan penggunaan, dan (4) mekanisme pengaduan. Pada indikator transparansi data kehadiran, seluruh informan menyatakan bahwa sistem meningkatkan transparansi karena data kehadiran dapat dipantau secara terbuka dan lebih objektif, sehingga indikator ini memperoleh skor tinggi (4 dari 4). Indikator tingkat penerimaan pegawai mendapat skor tinggi (3,5 dari 4) karena informan 2 menyatakan sebagian besar pegawai menerima sistem ini karena

memberikan kepastian dalam pencatatan kehadiran, meskipun informan 5 mengindikasikan bahwa kepuasan belum sepenuhnya tinggi karena sistem masih dianggap hanya mengawasi kehadiran semata. Indikator kemudahan penggunaan mendapat skor sedang (2,5 dari 4) karena informan 3 dan 6 menyatakan pengguna merasa terbantu namun masih terdapat keluhan mengenai kendala teknis, sementara informan 4 secara tegas menyoroti bahwa kemudahan penggunaan masih perlu diperbaiki terutama bagi pegawai yang kurang terbiasa dengan teknologi, dan informan 7 menginginkan sistem yang lebih sederhana. Sementara itu, indikator mekanisme pengaduan mendapat skor terendah (2 dari 4) karena informan 7 secara eksplisit menyatakan bahwa pegawai membutuhkan mekanisme pengaduan yang cepat ketika terjadi masalah, sedangkan informan lainnya tidak menyebutkan adanya mekanisme pengaduan yang telah berjalan dengan baik, sehingga aspek ini menjadi kelemahan yang paling signifikan dalam sistem. Dengan demikian, secara keseluruhan rata-rata skor penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem absensi online berada pada angka 3 dari skala 4, yang menunjukkan bahwa sistem telah berhasil dalam meningkatkan transparansi dan memperoleh penerimaan yang cukup baik dari sebagian besar pegawai, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek kemudahan penggunaan melalui penyederhanaan antarmuka dan pelatihan bagi pegawai yang kurang terbiasa dengan teknologi, serta penguatan mekanisme pengaduan yang cepat dan responsif agar keluhan teknis dapat segera diatasi, sehingga kepuasan pengguna dapat meningkat secara menyeluruh dan sistem dapat benar-benar diterima

sebagai alat pendukung kerja yang bermanfaat, bukan semata sebagai instrumen pengawasan yang bersifat represif.

Berdasarkan hasil observasi lapangan terhadap penerapan sistem absensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar, yang diperkuat melalui wawancara dengan tujuh informan dari berbagai tingkatan jabatan, ditemukan bahwa secara nyata sistem ini telah meningkatkan transparansi data kehadiran karena seluruh data kehadiran pegawai dapat dipantau secara terbuka dan objektif oleh pimpinan maupun pengelola data, serta diterima dengan cukup baik oleh sebagian besar pegawai yang merasakan adanya kepastian dalam pencatatan kehadiran dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Namun, observasi juga mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan sistem masih menjadi kendala di lapangan, terutama bagi pegawai yang kurang terbiasa dengan teknologi, karena antarmuka sistem dinilai belum cukup sederhana dan masih memerlukan adaptasi yang tidak sedikit, sehingga sebagian pegawai mengalami kesulitan dalam pengoperasian sehari-hari. Selain itu, teramati bahwa meskipun pengguna merasa terbantu dengan adanya sistem, masih sering muncul keluhan terkait kendala teknis yang mengganggu kelancaran absensi, dan yang paling dirasakan oleh pegawai adalah belum tersedianya mekanisme pengaduan yang cepat dan responsif ketika terjadi masalah, sehingga mereka tidak memiliki saluran yang efektif untuk menyampaikan keluhan atau memperbaiki kesalahan data secara mandiri. Di sisi lain, terlihat pula bahwa sebagian pegawai masih memandang sistem ini semata-mata sebagai alat pengawasan kehadiran yang bersifat represif, sehingga tingkat kepuasan belum sepenuhnya tinggi dan

diperlukan upaya untuk mengubah persepsi tersebut melalui sosialisasi yang lebih intensif serta pendekatan yang menekankan manfaat sistem bagi pegawai itu sendiri. Dengan demikian, secara realistis dapat disimpulkan bahwa sistem absensi online telah berhasil meningkatkan transparansi dan memberikan kepastian pencatatan kehadiran, namun masih memerlukan perbaikan mendasar pada aspek kemudahan penggunaan, penyederhanaan antarmuka, penguatan mekanisme pengaduan yang cepat, serta perubahan pendekatan dari instrumen pengawasan menjadi alat bantu kerja yang mendukung produktivitas dan kenyamanan pegawai secara berkelanjutan.

Hasil Observasi terhadap dimensi penyampaian tujuan menyeluruh pada efektivitas penerapan presensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dengan dijadikannya aplikasi presensi online sebagai alat kontrol kehadiran dan pengawasan disiplin. Serta adanya transparansi dan kepastian pencatatan kehadiran pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil observasi dan pendapat ahli dapat dikatakan bahwa efektivitas penerapan presensi online di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Banjar pada dimensi penyampaian tujuan menyeluruh sudah berjalan dengan baik. Transparansi dan data kehadiran pegawai dapat terlihat dengan jelas dan sesuai dengan ketentuan, selain itu presensi ini merupakan salah satu alat control untuk kehadiran pegawai.