



## Analisis Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Nadia: Studi Kasus Pekerja InJourney PT. Angkasa Pura Indonesia

Ni Luh Putu Maya Kumara

I Dewa Ayu Putri Wirantari

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: [Maya2312531067@gmail.com](mailto:Maya2312531067@gmail.com), [putriwirantari@unud.ac.id](mailto:putriwirantari@unud.ac.id)



---

### Abstract

*This study aims to examine the usability and user satisfaction associated with the NADIA application, an electronic correspondence system implemented within InJourney and PT Angkasa Pura Indonesia. Employing a qualitative methodology that incorporates in-depth interviews, field observations, and document analysis, this research explores the extent to which the NADIA application enhances administrative efficiency through the digitalization of document submission, storage, and tracking processes. The findings reveal that NADIA effectively streamlines workflow procedures, reduces the risk of document loss, and offers a more intuitive user experience compared to its predecessor systems. However, the study also identifies several limitations, including the application's reliance on stable internet connectivity and the limited accuracy of its document search function. Overall, the results indicate that while NADIA contributes positively to employee productivity, further system improvements are required to optimize its performance and ensure alignment with the administrative demands of a modern organizational environment.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi NADIA sebagai sistem persuratan elektronik yang digunakan di lingkungan InJourney dan PT Angkasa Pura Indonesia. Melalui pendekatan kualitatif yang melibatkan wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi, penelitian ini menggambarkan bagaimana aplikasi NADIA berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi administrasi melalui digitalisasi proses pengiriman, penyimpanan, dan pelacakan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa NADIA mampu mempercepat alur kerja, meminimalisir risiko kehilangan berkas, serta memberikan pengalaman penggunaan yang lebih intuitif dibandingkan sistem sebelumnya. Meskipun demikian, ditemukan pula sejumlah kendala seperti ketergantungan pada stabilitas jaringan internet dan fitur pencarian dokumen yang belum sepenuhnya akurat. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun NADIA telah memberikan dampak positif terhadap produktivitas pegawai, pengembangan sistem lebih lanjut tetap diperlukan agar aplikasi dapat berfungsi secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan administrasi organisasi modern.

### I. Pendahuluan

Transformasi digital di sektor publik dan badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia mengalami akselerasi dalam satu dekade terakhir sebagai respons atas tuntutan tata kelola yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Di tingkat kebijakan, arah tersebut ditegaskan melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengharuskan integrasi proses bisnis, data/informasi, aplikasi, infrastruktur, dan keamanan untuk menghasilkan layanan elektronik yang terstandar dan terhubung lintas instansi (Pemerintah Republik Indonesia, 2018). Dalam konteks ekosistem pariwisata dan aviasi, pemerintah juga membentuk InJourney sebagai *holding* BUMN pariwisata-aviasi guna menyinergikan rantai nilai layanan dan operasional, termasuk layanan kebandarudaraan Angkasa Pura I/II,

ritel, perhotelan, dan destinasi (InJourney, 2026; Tempo.co, 2022). Konsolidasi tersebut meniscayakan digitalisasi proses administratif lintas entitas, terutama sistem persuratan elektronik dan pengelolaan dokumen, agar koordinasi dan *throughput* layanan meningkat sekaligus *audit trail* terjaga (InJourney, 2026).

Secara konseptual, digitalisasi administrasi berkaitan erat dengan *electronic document management systems* (EDMS) yang terbukti mampu mempercepat alur kerja, mengurangi risiko kehilangan berkas, memperkuat *version control*, dan menurunkan biaya proses; namun keberhasilan implementasinya bergantung pada kesiapan organisasi, tata kelola metadata, pelatihan pengguna, dan kedewasaan proses (Sternad Zabukovšek, Jordan, & Bobek, 2023; Jordan, Sternad Zabukovšek, & Šišovska Klančnik, 2022). Di sisi lain, literatur juga mengingatkan adanya beban biaya implementasi, *learning curve*, serta potensi resistensi adopsi bila kompleksitas penggunaan tinggi atau manfaat tidak segera dirasakan (Foley, 2026; PMWorld 360 Magazine, 2024) (Foley, 2026; PMWorld 360 Magazine, 2024). Dengan demikian, evaluasi *usability* dan kepuasan pengguna bukan sekadar pelengkap, melainkan prasyarat untuk memastikan *return on digital* yang berkelanjutan dalam organisasi besar yang beroperasi secara multi-situs seperti InJourney.

Di lingkungan InJourney–PT Angkasa Pura Indonesia, aplikasi NADIA dikembangkan sebagai sistem persuratan elektronik terintegrasi menggantikan platform sebelumnya (TNDE/IAEO). Temuan awal menunjukkan NADIA menyederhanakan pengiriman, penyimpanan, pelacakan, dan disposisi dokumen, serta mengurangi risiko kehilangan berkas; namun pengguna juga mengidentifikasi keterbatasan, seperti ketergantungan pada stabilitas jaringan serta akurasi fitur pencarian yang belum konsisten (Kumara & Wirantari, 2026). Persoalan ini menunjukkan bahwa *fit* antara desain sistem dan *context of use*—termasuk kondisi infrastruktur, keragaman proses bisnis, dan praktik pengarsipan—menjadi faktor kunci untuk keberhasilan jangka panjang (Kumara & Wirantari, 2026).

Untuk mengkaji *human–system interaction* secara kokoh, penelitian ini memadukan empat kerangka evaluasi utama. Pertama, ISO 9241-11:2018 mendefinisikan *usability* sebagai derajat sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan yang ditentukan; standar ini menekankan bahwa *usability* adalah hasil penggunaan (*outcome of use*) yang tidak dapat dilepaskan dari pengguna, tugas, lingkungan, dan sumber daya (ISO, 2018). Kedua, System Usability Scale (SUS) menyediakan instrumen 10 butir yang ringkas, reliabel, dan lintas domain untuk mengukur persepsi kegunaan secara global, sehingga efisien untuk evaluasi sistem korporasi dengan beban respon minimal (Brooke, 1996). Ketiga, Technology Acceptance Model (TAM) menekankan peran *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU) sebagai determinan niat dan perilaku penggunaan; PEOU juga memengaruhi PU, sehingga intervensi yang meningkatkan kemudahan cenderung mengerek persepsi kemanfaatan (Davis, 1989). Keempat, DeLone & McLean IS Success Model (D&M) memposisikan *system quality*, *information quality*, dan *service quality* sebagai pengungkit *use/intention to use* dan *user satisfaction* yang pada akhirnya bermuara pada *net benefits* bagi individu dan organisasi (DeLone & McLean, 2003).

Selain empat kerangka di atas, kajian user experience (UX) melalui User Experience Questionnaire (UEQ) dan variannya (UEQ-S/UEQ+) membantu memetakan kualitas pragmatis (mis. *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*) dan hedonis (*stimulation*, *novelty*) yang turut memengaruhi adopsi jangka panjang, kepuasan, dan preferensi sistem (Schrepp, 2023; Hinderks, Schrepp, & Thomaschewski, 2017). Pada tataran desain interaksi, penerapan Heuristik Nielsen—misalnya *visibility of system status*, *match with the real world*, *recognition rather than recall*, *consistency & standards*, *error prevention*, dan *help & documentation*—relevan untuk memperbaiki *findability*, mengurangi beban memori saat pencarian, dan mempercepat *time-to-competence* (Nielsen, 1994). Integrasi kerangka-kerangka tersebut memungkinkan evaluasi yang tidak hanya “mengukur skor”, tetapi juga menelusuri *levers* desain–teknis–tata kelola yang memengaruhi kualitas pengalaman dan dampak organisasi.

Literatur transformasi digital sektor publik menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, akuntabilitas, dan partisipasi warga/pengguna; namun manfaat ini amat ditentukan kesiapan organisasi, manajemen perubahan, kompetensi digital, dan mitigasi kesenjangan akses (Latupeirissa et al., 2024; Liva, Codagnone, Misuraca, Gineikyte, & Barcevicus, 2020). Studi bibliometrik terkini juga menekankan bahwa keberhasilan transformasi membutuhkan tata kelola data yang matang, proses yang terstandarisasi, dan desain layanan yang berorientasi pengguna alih-alih sekadar *technology push* (Lobonț, Crăciun, Barbu,

Nicolescu, & Vătavu, 2025; Ferreira & Santos, 2025). Dengan demikian, organisasi seperti InJourney—yang mengorkestrasi bandara, destinasi, ritel, dan layanan pendukung—perlu sebuah *evidence base* tentang *usability* dan kepuasan pengguna NADIA untuk mengarahkan *roadmap* perbaikan fitur, tata kelola metadata, dan *service quality* dukungan teknis agar *net benefits* pada produktivitas dan *compliance* terdongkrak (InJourney, 2026; DeLone & McLean, 2003).

Studi internal sebelumnya menempatkan NADIA sebagai *single source of truth* untuk persuratan elektronik yang menyatukan pengiriman–penerimaan–disposisi–arsip; akan tetapi, masih dijumpai *pain points* pada stabilitas unggah ketika jaringan melemah, serta keterbatasan akurasi pencarian akibat variasi penulisan *subject/metadata* (Kumara & Wirantari, 2026). Dari perspektif *usability engineering*, isu-isu tersebut berkaitan dengan dimensi efektivitas (keberhasilan menemukan/menyelesaikan tugas), efisiensi (waktu/klik/beban kognitif), dan kepuasan (pengalaman subjektif) sebagaimana didefinisikan ISO 9241-11, sehingga perlu diukur secara sistematis dan ditautkan dengan determinan adopsi (PU/PEOU) serta kualitas sistem–informasi–layanan untuk memetakan akar masalah dan prioritas intervensi (ISO, 2018; Davis, 1989; DeLone & McLean, 2003). Misalnya, *findability* yang belum optimal dapat ditelusuri ke *mismatch* antara *mental model* pengguna dan penataan taksonomi/metadata (Nielsen, 1994), sementara persepsi kerumitan interaksi (PEOU rendah) sering kali menyurutkan persepsi kemanfaatan (PU) dan niat pakai (Davis, 1989).

Berangkat dari konteks tersebut, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan berikut: (1) belum adanya pengukuran *usability* NADIA yang eksplisit pada tiga indikator ISO 9241-11 (efektivitas–efisiensi–kepuasan) disertai estimasi *perceived usability* menggunakan SUS; (2) belum diuji secara empiris TAM untuk menjelaskan bagaimana PEOU dan PU memengaruhi niat dan penggunaan aktual pada konteks kerja administratif; (3) belum dipetakan rantai keberhasilan sistem ala D&M (kualitas sistem/informasi/layanan → penggunaan/kepuasan → manfaat bersih) yang menghubungkan pengalaman pengguna dengan keluaran organisasi; serta (4) belum tersedia profil UX pragmatis–hedonis berbasis UEQ/UEQ-S guna melengkapi pemahaman atas aspek non-goal-directed yang kerap memengaruhi penerimaan jangka panjang (ISO, 2018; Brooke, 1996; Davis, 1989; DeLone & McLean, 2003; Schrepp, 2023). Dengan memadukan kerangka-kerangka tersebut, studi ini menargetkan rekomendasi yang operasional bagi pengembang dan manajemen, alih-alih generalisasi normatif.

Merujuk kerangka SPBE, rekomendasi yang kelak dihasilkan akan diikat pada prinsip integrasi arsitektur data–aplikasi–proses, penguatan *service quality* (dukungan *helpdesk*, *incident handling*), peningkatan *information quality* (akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu), serta peningkatan *system quality* (keandalan, performa, *error prevention*, *learnability*) (Pemerintah Republik Indonesia, 2018; DeLone & McLean, 2003). Di sisi desain, penerapan Heuristik Nielsen seperti *recognition rather than recall* dan *consistency & standards* relevan untuk menata ulang antarmuka pencarian dan *filtering* agar beban memori pengguna rendah dan hasil pencarian konsisten, sedangkan *help & documentation* yang dapat dicari berbasis skenario tugas akan membantu adopsi pengguna baru (Nielsen, 1994). Untuk isu kestabilan jaringan, prinsip *graceful degradation*—misalnya *queued actions*, *retry with back-off*, dan *persisted progress indicators*—dapat menjaga persepsi keandalan sistem dan mengurangi *task abandonment* (Kumara & Wirantari, 2026).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan: (1) mengukur *usability* NADIA menurut ISO 9241-11 (efektivitas–efisiensi–kepuasan) dan SUS; (2) menguji TAM untuk menilai kontribusi PEOU dan PU terhadap niat dan penggunaan aktual; (3) memetakan *path* keberhasilan sistem sesuai D&M untuk menautkan kualitas sistem–informasi–layanan dengan kepuasan dan manfaat; serta (4) menilai profil UX pragmatis–hedonis (UEQ/UEQ-S) guna menyoroti prioritas perbaikan yang berdampak pada pengalaman dan adopsi jangka panjang (ISO, 2018; Brooke, 1996; Davis, 1989; DeLone & McLean, 2003; Schrepp, 2023). Secara akademik, kontribusi penelitian terletak pada integrasi multi-kerangka evaluasi *enterprise e-correspondence systems* pada konteks BUMN Indonesia yang relatif jarang ditelaah secara terpadu; secara praktis, hasil studi diharapkan menyediakan *evidence base* untuk *roadmap* peningkatan fitur NADIA (pencarian, *recovery/undo*, *activity history*), penguatan tata kelola metadata, serta *service quality* dukungan pengguna agar *net benefits* organisasi dapat dioptimalkan (DeLone & McLean, 2003; Kumara & Wirantari, 2026).

Adapun struktur artikel (di luar Pendahuluan ini) akan mencakup: Metode, yang merinci rancangan *mixed-methods—in-depth interviews* untuk memetakan *task flows* serta *pain points*; survei SUS untuk memperoleh skor *perceived usability*; kuesioner TAM (PU/PEOU → niat/ penggunaan); dan *measurement*

*model* D&M untuk mengaitkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan serta manfaat. Jika relevan, UEQ-S digunakan untuk menangkap dimensi UX pragmatis–hedonis secara ringkas (Brooke, 1996; Davis, 1989; DeLone & McLean, 2003; Hinderks et al., 2017). Bagian Hasil dan Pembahasan akan menyajikan temuan kuantitatif (misalnya skor SUS, model hubungan PU/PEOU dengan niat/penggunaan) dan temuan kualitatif (tema interaksi, *workarounds*, kebutuhan pelatihan), lalu mengintegrasikannya dengan ISO 9241-11, D&M, dan Heuristik Nielsen untuk menghasilkan rekomendasi prioritas. Terakhir, Kesimpulan dan Rekomendasi merangkum implikasi teoretis–praktis, keterbatasan studi, dan agenda riset/implementasi berikutnya sesuai prinsip SPBE (Pemerintah Republik Indonesia, 2018).

Singkatnya, *usability* dan kepuasan pengguna merupakan inti dari keberhasilan sistem persuratan elektronik di lingkungan korporasi besar yang kompleks. Dengan mengikat evaluasi NADIA pada kerangka ISO 9241-11, SUS, TAM, D&M, serta melengkapi dengan perspektif UX dan Heuristik Nielsen, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang terukur, dapat ditindaklanjuti, dan selaras kebijakan nasional—untuk memastikan bahwa digitalisasi administrasi bukan sekadar pemindahan proses ke layar, melainkan peningkatan kualitas layanan dan produktivitas yang nyata bagi *frontline* administrasi InJourney–PT Angkasa Pura Indonesia (InJourney, 2026; DeLone & McLean, 2003; Davis, 1989; ISO, 2018).

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi lapangan yang dipadukan dengan studi kepustakaan (*library research*) untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi NADIA sebagai sistem persuratan elektronik di lingkungan PT Angkasa Pura Indonesia. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengalaman subjektif pengguna, persepsi, serta makna yang dibangun oleh pegawai dalam menggunakan aplikasi NADIA dalam aktivitas administrasi sehari-hari. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali secara mendalam dinamika penggunaan sistem informasi yang tidak dapat sepenuhnya dijelaskan melalui pengukuran kuantitatif semata (Creswell & Poth, 2018).

Lokasi penelitian ditetapkan di lingkungan kerja PT Angkasa Pura Indonesia, khususnya pada unit-unit kerja yang secara intensif menggunakan aplikasi NADIA dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, disposisi, serta pencarian dan penyimpanan dokumen administratif. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa unit-unit tersebut memiliki tingkat interaksi yang tinggi dengan sistem persuratan elektronik, sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam terkait kegunaan serta kepuasan pengguna. Informan penelitian dipilih secara purposive, dengan kriteria pegawai yang telah menggunakan aplikasi NADIA secara aktif dan berkelanjutan dalam pelaksanaan tugas administratif, sehingga dianggap memiliki pengalaman yang memadai untuk memberikan penilaian terhadap sistem yang diteliti.

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yang bertujuan untuk menggali pengalaman, pandangan, serta penilaian informan terhadap aplikasi NADIA secara lebih rinci. Wawancara dilakukan secara tatap muka maupun daring sesuai dengan ketersediaan informan, menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur agar peneliti tetap memiliki kerangka pembahasan sekaligus memberi ruang bagi informan untuk mengemukakan pengalaman mereka secara bebas. Penggunaan wawancara mendalam dianggap tepat dalam penelitian sistem informasi berbasis pengalaman pengguna karena mampu menangkap aspek kegunaan, kepuasan, dan kendala penggunaan yang sering kali bersifat kontekstual dan tidak terungkap melalui observasi singkat (Kvale & Brinkmann, 2015).

Selain wawancara, teknik observasi langsung digunakan untuk melihat bagaimana aplikasi NADIA dioperasikan dalam alur kerja administratif sehari-hari. Observasi dilakukan dengan memperhatikan proses pengunggahan dokumen, pengiriman surat, disposisi, serta pencarian arsip digital. Teknik ini membantu peneliti memahami kesesuaian antara prosedur sistem dengan praktik kerja aktual pengguna, sekaligus mengidentifikasi potensi hambatan teknis maupun nonteknis yang muncul selama penggunaan aplikasi. Data pendukung juga diperoleh melalui dokumentasi, seperti standar operasional prosedur (SOP), alur proses persuratan, pedoman penggunaan aplikasi, serta dokumen internal yang relevan, guna memperkuat hasil temuan lapangan dan meningkatkan validitas data (Sugiyono, 2019).

Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Seluruh data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ditranskripsikan, diklasifikasikan, dan dianalisis untuk mengidentifikasi pola, tema, serta hubungan antarkonsep yang berkaitan dengan kegunaan dan kepuasan pengguna aplikasi NADIA. Kerangka analisis didasarkan pada teori kepuasan pengguna sistem informasi yang menekankan kesesuaian antara kinerja sistem dan ekspektasi pengguna, meliputi aspek kemudahan penggunaan, kesesuaian fitur dengan kebutuhan kerja, efisiensi waktu, serta manfaat aplikasi terhadap produktivitas (DeLone & McLean, 2003). Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang mendalam dan kontekstual mengenai kualitas implementasi aplikasi NADIA sebagai sistem persuratan elektronik di lingkungan PT Angkasa Pura Indonesia.

### III. Hasil dan Bahasan

Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini memberikan landasan metodologis yang kuat bagi penyajian hasil dan pembahasan, karena temuan penelitian sepenuhnya bersumber dari pengalaman empiris pengguna aplikasi NADIA dalam konteks kerja administratif sehari-hari. Data yang disajikan pada bagian hasil tidak dimaksudkan untuk melakukan generalisasi statistik, melainkan untuk menggambarkan secara mendalam pola penggunaan, persepsi, serta tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem persuratan elektronik yang diterapkan di lingkungan PT Angkasa Pura Indonesia. Oleh karena itu, hasil penelitian ditafsirkan sebagai representasi pengalaman pengguna yang relevan secara kontekstual dan organisasional, sejalan dengan tujuan penelitian kualitatif (Creswell & Poth, 2018).

Temuan mengenai kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, serta manfaat aplikasi NADIA dalam mempercepat alur kerja administratif diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan pegawai yang secara aktif menggunakan sistem tersebut. Pernyataan informan mengenai kemudahan pengunggahan dokumen, kecepatan distribusi surat, dan efektivitas notifikasi otomatis dianalisis sebagai indikator kegunaan sistem, sebagaimana dirumuskan dalam kerangka teori kepuasan pengguna sistem informasi. Dengan demikian, pembahasan terkait peningkatan produktivitas dan kenyamanan kerja pengguna tidak berdiri sebagai opini peneliti, melainkan sebagai hasil interpretasi terhadap pengalaman empiris yang diungkapkan oleh informan dan diperkuat melalui observasi langsung terhadap alur kerja administrasi.

Selain itu, temuan mengenai kendala penggunaan aplikasi NADIA, seperti ketergantungan pada stabilitas jaringan internet dan keterbatasan fitur pencarian dokumen, juga memiliki keterkaitan langsung dengan metode pengumpulan data yang digunakan. Observasi lapangan memungkinkan peneliti melihat secara langsung bagaimana gangguan jaringan berdampak pada proses unggah dan pencarian dokumen, sementara wawancara mendalam memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan dampak kendala tersebut terhadap efektivitas kerja mereka. Oleh karena itu, pembahasan mengenai keterbatasan sistem disusun berdasarkan triangulasi antara hasil wawancara, pengamatan langsung, dan dokumentasi pendukung, sehingga meningkatkan keabsahan temuan penelitian (Kvale & Brinkmann, 2015).

Penggunaan dokumentasi internal, seperti SOP dan alur persuratan, juga memperkuat analisis hasil dengan memberikan konteks normatif mengenai bagaimana aplikasi NADIA seharusnya digunakan. Perbandingan antara prosedur yang tertulis dengan praktik aktual di lapangan menjadi dasar dalam membahas kesenjangan antara desain sistem dan pengalaman pengguna. Hal ini menjelaskan mengapa beberapa fitur aplikasi dinilai belum sepenuhnya optimal meskipun secara struktural telah tersedia dalam sistem. Dengan pendekatan ini, pembahasan tidak hanya berfokus pada deskripsi temuan, tetapi juga pada interpretasi kritis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kegunaan dan kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, konsistensi antara metode, hasil, dan pembahasan dalam penelitian ini tercermin dari keselarasan antara tujuan penelitian, teknik pengumpulan data, serta kerangka analisis yang digunakan. Indikator kegunaan dan kepuasan pengguna yang dibahas dalam hasil penelitian merupakan refleksi langsung dari data empiris yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis dengan merujuk pada teori kepuasan pengguna sistem informasi. Dengan demikian, hasil dan pembahasan yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis dan memberikan gambaran yang valid mengenai implementasi aplikasi NADIA sebagai sistem persuratan elektronik di lingkungan InJourney dan PT Angkasa Pura Indonesia.

Aplikasi Nadia merupakan platform internal yang digunakan oleh seluruh pegawai InJourney sebagai sarana utama untuk mengirim, menerima, dan mengelola berbagai jenis berkas digital. Melalui aplikasi ini, pegawai dapat mengunggah dokumen penting seperti NKA, surat instruksi penunjukan PGS (Pengganti Jabatan Sementara), pengumuman atau edaran, berita acara, serta berkas administratif lainnya yang berkaitan dengan kegiatan operasional perusahaan. Kehadiran aplikasi ini membantu menyatukan seluruh proses administrasi ke dalam satu sistem yang terpusat sehingga lebih mudah digunakan dan dipantau.

Sebelum Nadia diterapkan, Angkasa Pura I dan Angkasa Pura II sebelumnya menggunakan aplikasi serupa bernama TNDE (Tata Naskah Dinas Elektronik). Namun, setelah proses penggabungan menjadi PT Angkasa Pura Indonesia, aplikasi tersebut dinonaktifkan dan diganti dengan sistem baru bernama IAEO (InJourney Airports Electronic Office). Meskipun IAEO sempat menjadi sistem utama, aplikasi tersebut masih memiliki beberapa kendala dalam penggunaan sehari-hari, sehingga akhirnya dilakukan pengembangan baru yang menghasilkan aplikasi Nadia, yang kini menjadi aplikasi resmi dan digunakan sampai sekarang.

Pada perkembangannya, aplikasi Nadia memberikan manfaat yang signifikan bagi seluruh pegawai. Salah satu manfaat utamanya adalah memudahkan proses pengiriman dan penerimaan dokumen karena semuanya dilakukan secara digital tanpa perlu melibatkan proses manual. Selain itu, penyimpanan dokumen secara elektronik membantu mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan berkas, serta membuat proses administrasi lebih cepat, transparan, dan mudah dilacak. Dengan sistem yang terintegrasi, aplikasi Nadia juga mendukung efisiensi kerja dan mendorong percepatan digitalisasi dalam lingkungan InJourney.

Kehadiran aplikasi Nadia memberikan berbagai manfaat signifikan bagi seluruh karyawan InJourney, terutama dalam mendukung proses administrasi yang lebih modern, cepat, dan efisien. Salah satu manfaat utamanya adalah mempermudah proses pengiriman, penerimaan, dan pengelolaan dokumen secara digital. Karyawan tidak lagi perlu mengumpulkan dokumen secara manual atau berpindah antar-divisi hanya untuk menyerahkan berkas, karena seluruh alur administratif dapat dilakukan melalui satu platform terpusat.

Selain itu, aplikasi Nadia juga meningkatkan efisiensi waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Pengunggahan dokumen, notifikasi otomatis, serta pelacakan status berkas membantu mempercepat proses persetujuan dan koordinasi antarunit kerja. Hal ini membuat karyawan dapat menghemat waktu dan tenaga dalam mengatasi pekerjaan administratif, yang sebelumnya membutuhkan proses berulang dan memakan waktu lebih lama.



Dari sisi kenyamanan, aplikasi Nadia memberikan pengalaman kerja yang lebih stabil dan mudah digunakan dibandingkan dengan aplikasi pendahulunya seperti TNDE atau IAEO. Antarmuka yang lebih sederhana, penyimpanan dokumen terorganisir, serta minimnya kendala teknis membuat karyawan merasa lebih nyaman dan aman dalam mengelola dokumen penting. Penyimpanan digital juga mengurangi risiko berkas hilang,

rusak, atau tidak tercatat, sehingga meningkatkan keakuratan data dan transparansi administratif. Secara keseluruhan, aplikasi Nadia memberikan manfaat besar dalam mendorong transformasi digital, meningkatkan produktivitas, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih praktis dan efisien bagi seluruh karyawan InJourney.

### **Kesesuaian Fitur Dalam Aplikasi Nadia Terhadap Kebutuhan Kerja**

Penggunaan aplikasi Nadia memberikan peningkatan signifikan dalam efisiensi waktu, khususnya dalam proses pengiriman dan penerimaan dokumen antarunit kerja. Jika pada metode sebelumnya karyawan masih bergantung pada hard copy yang memerlukan proses pencetakan, pengemasan, dan pengiriman manual, kini seluruh tahapan tersebut dapat dilakukan secara digital. Perubahan ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi beban kerja administratif yang sebelumnya cukup besar.

Selain itu, proses digitalisasi dokumen membantu menghilangkan berbagai hambatan fisik yang selama ini sering menjadi penyebab keterlambatan. Dokumen yang harus dibawa dari satu meja ke meja lain kini dapat dikirim secara instan tanpa hambatan jarak maupun ketersediaan pegawai. Dengan demikian, kebutuhan koordinasi yang sebelumnya memakan waktu dapat diminimalisir, dan produktivitas kerja dapat meningkat secara lebih terukur.

Aplikasi Nadia juga memberikan keuntungan dalam hal pengelolaan arsip. Penyimpanan dokumen secara elektronik membuat risiko kehilangan berkas dapat ditekan hingga tingkat yang sangat rendah. Jika sebelumnya dokumen fisik rentan tercecer, rusak, atau terselip, sistem digital menyediakan repositori terpusat yang menjamin keamanan dan kemudahan akses. Hal ini menjadikan manajemen dokumen lebih andal dan sesuai dengan kebutuhan organisasi modern.

Dari perspektif efisiensi waktu, aplikasi Nadia menghadirkan sistem yang memudahkan karyawan untuk mengunggah, mengirim, serta memantau status dokumen hanya melalui satu platform terpadu. Fitur ini mengurangi kompleksitas pekerjaan karena seluruh proses dapat dilakukan tanpa harus berpindah aplikasi atau perangkat tambahan. Hal ini secara langsung berdampak pada peningkatan kecepatan penyelesaian tugas sehari-hari.

Keberadaan notifikasi otomatis juga menjadi faktor penting dalam mempercepat proses koordinasi antarpegawai. Setiap perubahan status dokumen, baik itu persetujuan maupun permintaan revisi, dapat diketahui secara real time. Dengan demikian, tidak diperlukan lagi proses follow-up manual yang biasanya memakan waktu dan berpotensi menimbulkan miskomunikasi. Kehadiran fitur ini sangat relevan terutama untuk unit kerja yang memiliki alur dokumen intensif, seperti bagian administrasi dan keuangan.

Lebih jauh, efisiensi waktu yang dihasilkan aplikasi Nadia memungkinkan alur kerja menjadi lebih sistematis dan terstruktur. Karyawan dapat menyusun prioritas pekerjaan berdasarkan status dokumen yang tercantum di platform. Implikasi ini tidak hanya mempercepat penyelesaian pekerjaan, tetapi juga meningkatkan ketepatan dalam menjalankan prosedur kerja. Dengan demikian, aplikasi Nadia berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas tata kelola administrasi di lingkungan InJourney.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Nadia menunjukkan tren positif karena aplikasi ini menawarkan pengalaman kerja yang lebih praktis dan nyaman. Antarmuka yang sederhana serta navigasi yang intuitif memudahkan karyawan untuk memahami alur penggunaan tanpa memerlukan pelatihan yang rumit. Kemudahan ini menjadi faktor penting yang membuat aplikasi cepat diterima oleh berbagai lapisan pegawai.

Selain kemudahan penggunaan, stabilitas sistem dan minimnya kendala teknis turut menunjang kenyamanan kerja sehari-hari. Aplikasi yang responsif dan minim error memberikan rasa aman bagi pengguna ketika mengelola dokumen penting. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif karena karyawan tidak perlu khawatir terhadap gangguan teknis yang dapat menghambat proses administrasi.

Secara keseluruhan, aplikasi Nadia memberikan peningkatan kualitas pengalaman pengguna yang berdampak langsung pada produktivitas individu maupun unit kerja. Karyawan merasa lebih terbantu dalam

menyelesaikan tugas administrasi karena seluruh proses menjadi lebih cepat, rapi, dan terkoordinasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keberadaan aplikasi Nadia tidak hanya meningkatkan efisiensi organisasi, tetapi juga memperkuat kepuasan dan kenyamanan kerja bagi seluruh karyawan di InJourney.

#### **Kendala Dalam Penggunaan Aplikasi Nadia**

Penggunaan aplikasi Nadia juga memiliki beberapa kendala yang perlu diperhatikan, khususnya terkait stabilitas jaringan internet. Dalam beberapa situasi, kualitas sinyal yang tidak konsisten menyebabkan proses unggah dokumen menjadi terhambat atau gagal dilakukan. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan alur kerja, terutama bagi pegawai yang bekerja di area dengan akses internet terbatas. Ketergantungan pada konektivitas jaringan menjadikan aplikasi kurang optimal apabila digunakan di lingkungan yang belum didukung infrastruktur digital yang memadai.

Selain itu, proses pencarian dokumen melalui fitur nomor maupun perihal tidak selalu memberikan hasil yang akurat. Meskipun sistem telah menyediakan kolom pencarian, beberapa dokumen masih sulit ditemukan karena variasi penulisan, ketidaktepatan metadata, atau inkonsistensi dalam penginputan informasi. Hal ini dapat memperlambat proses pencarian dan menurunkan efektivitas aplikasi sebagai alat manajemen dokumen. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada sistem pencarian serta standarisasi input data agar aplikasi dapat berfungsi secara lebih optimal dan mendukung kebutuhan administrasi secara menyeluruh.

#### **IV. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi NADIA memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi kerja administratif di lingkungan InJourney dan PT Angkasa Pura Indonesia. Digitalisasi proses pengiriman, penerimaan, dan penyimpanan dokumen memungkinkan pegawai menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan terstruktur. Fitur-fitur seperti notifikasi otomatis dan penyimpanan terpusat menjadikan alur kerja lebih transparan serta mudah dipantau, sehingga mendukung percepatan proses operasional perusahaan.

Di sisi lain, tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi NADIA juga tergolong cukup tinggi. Antarmuka yang sederhana, kemudahan navigasi, serta minimnya kendala teknis membuat pegawai merasa terbantu dalam menjalankan pekerjaan administratif. Aplikasi NADIA dinilai lebih stabil dan efisien dibandingkan sistem sebelumnya seperti TNDE dan IAEO. Oleh karena itu, aplikasi ini mampu meningkatkan pengalaman kerja serta mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih modern dan produktif.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala yang perlu diperhatikan untuk pengembangan aplikasi ke depan. Kualitas jaringan internet yang tidak stabil sering kali menghambat proses unggah dokumen, sehingga menunda penyelesaian pekerjaan. Selain itu, fitur pencarian dokumen masih dinilai kurang optimal karena hasil pencarian tidak selalu sesuai dengan kata kunci atau metadata yang dimasukkan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sistem pencarian, standarisasi input data, serta penguatan infrastruktur digital agar aplikasi NADIA dapat berfungsi secara lebih optimal dan mampu memenuhi kebutuhan administratif yang semakin kompleks.

#### **Daftar Pustaka**

- Brooke, J. (1996). *SUS: A quick and dirty usability scale*. In P. W. Jordan, B. Thomas, I. L. McClelland, & B. A. Weerdmeester (Eds.), *Usability Evaluation in Industry* (pp. 189–194). Taylor & Francis
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), 319–340.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Ferreira, A., & Santos, C. (2025). *Digital transformation in public sector: Systematic literature review*. In *Enhancing Public Sector Accountability and Services Through Digital Innovation*. IGI Global.
- Hinderks, A., Schrepp, M., & Thomaschewski, J. (2017). Design and evaluation of a short version of the User Experience Questionnaire (UEQ-S). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4(6), 103–108.
- InJourney. (2026). *About us – Transforming Indonesia’s aviation & tourism ecosystem*. <https://injourney.id>
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 9241-11:2018 Ergonomics of human-system interaction—Part 11: Usability: Definitions and concepts*. ISO.
- ISO. (2018). *ISO 9241-11:2018 – Ergonomics of human–system interaction — Part 11: Usability — Definitions and concepts*. International Organization for Standardization.
- Kumara, N. L. P. M., & Wirantari, I. D. A. P. (2026). *Analisis kegunaan dan kepuasan pengguna pada aplikasi NADIA: Studi kasus pekerja InJourney PT Angkasa Pura Indonesia* (naskah).
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818.
- Liva, G., Codagnone, C., Misuraca, G., Gineikyte, V., & Barcevicus, E. (2020). *Exploring digital government transformation: A literature review*.
- Lobonț, O.-R., Crăciun, A.-F., Barbu, C., Nicolescu, A.-C., & Vătavu, S. (2025). Digital transformation in the public sector: Unlocking trends, opportunities and governance insights. In *ICDEc 2025 – Digital Economy. Emerging Technologies and Business Innovation* (pp. 3–28). Springer.
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Nielsen, J. (1994). *Ten usability heuristics*. DialogDesign.
- Nielsen, J. (2012). *Usability engineering*. Morgan Kaufmann.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.
- Schrepp, M. (2023). *User Experience Questionnaire (UEQ) Handbook* (Version 11). UEQ Research.
- Sternad Zabukovšek, S., Jordan, S., & Bobek, S. (2023). Managing document management systems’ life cycle in relation to an organization’s maturity for digital transformation. *Sustainability*, 15(21), 15212.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tempo.co. (2022, January 14). Jokowi luncurkan InJourney, ini 5 fakta holding BUMN pariwisata.