

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan salah satu perubahan terpenting yang dibawa oleh globalisasi, karena telah mengubah banyak aspek kehidupan kita. Inovasi teknologi telah menjadi hal mendasar dalam mengubah dunia kontemporer. Modernisasi, hasil dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, telah mengubah cara kita berinteraksi dan berkomunikasi, meningkatkan efektivitas kita melalui platform digital. Pesatnya perkembangan teknologi ini telah memengaruhi budaya secara mendalam. Bentuk komunikasi yang sebelumnya membutuhkan alat yang rumit telah tergantikan oleh perangkat otomatis. Implementasi teknologi tidak luput pada sektor pemerintahan, termasuk dalam bidang pelayanan. Berkembangnya teknologi dan komunikasi yang semakin canggih akan menyebabkan pelayanan pada sektor pemerintahan mengalami transformasi yang besar, baik dari segi kualitas maupun efisiensinya. Kegiatan yang telah termodernisasi dalam penyampaian informasi maupun layanan pada pemerintahan terdiri dari pembuatan website yang digunakan untuk menampilkan informasi pemerintahan serta pembuatan aplikasi untuk membantu dalam kegiatan pemerintahan.

Aplikasi adalah hasil kemajuan teknologi yang memungkinkan penggunaannya di perangkat seluler. Aplikasi membantu mengelola dan memantau tugas bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Lingkup Provinsi Bali terdapat beberapa aplikasi yang telah diterapkan kepada masyarakat maupun kepada pegawainya yang telah dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DISKOMINFOS) Bali yaitu, aplikasi JDIH Provinsi Bali, Kantor Virtual Bali, Bali Media Center, SIWA, Love Bali, Antrean, Absensi Pegawai Pemprov Bali, Bali Satu Data, Siwalatri, Event ID, Made in Bali, Kelas Virtual, Absensi OPD Pemprov Bali dan Krama Bali Sehat. Berdasarkan analisis beberapa aplikasi yang sudah disebutkan, aplikasi Absensi Pegawai Pemprov Bali merupakan salah satu

aplikasi yang krusial dan penting sehingga perlu dilakukan analisis detail terkait dengan aplikasi ini.

Aplikasi Absensi Pegawai Pemprov Bali merupakan aplikasi absensi *online* yang diluncurkan oleh DISKOMINFOS Bali untuk menunjang kegiatan absensi setiap pegawai yaitu ASN maupun Non ASN yang bekerja pada lingkup provinsi Bali. Aplikasi ini cukup krusial dalam merekap kehadiran seluruh pegawai Pemprov Bali dari ASN maupun Non ASN, adapun hukuman jika pegawai terlambat absen maupun tidak absen pada aplikasi ini yaitu berkurangnya tambahan penghasilan (TPP) / tunjangan kerja yang diterima pegawai. Menurut data Google Play Store, antara Juli 2023 dan Juli 2024, lebih dari 10.000 orang mengunduh Aplikasi Dukungan Pegawai Pemerintah Provinsi Bali (HADIR). Aplikasi ini memiliki peringkat 4,4 dan 132 ulasan untuk versi 3.0.9. Terdapat beberapa komentar dari pengguna aplikasi Absensi Pegawai Pemprov Bali (HADIR) yang menyoroti beberapa masalah yang dialami saat menggunakan aplikasi. Detail permasalahan dan dokumentasi terkait aplikasi ditampilkan pada Lampiran 2. Dokumentasi Ulasan Pengguna Aplikasi Absensi Pegawai Pemprov Bali (HADIR) Dan Dokumentasi Wawancara Pengguna.

Berdasarkan hasil tinjauan terhadap kolom komentar pengguna serta wawancara singkat yang dilakukan dengan pengelola aplikasi dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (DISKOMINFOS), yaitu Bapak Putu Indra Dananjaya, S.Kom, selaku narasumber pada bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi absensi, serta dengan salah satu pengguna aplikasi yang bekerja di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, tepatnya di Kantor BAPPEDA, diperoleh sejumlah temuan terkait kendala yang dialami pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna menghadapi berbagai permasalahan, antara lain: aplikasi tidak dapat diakses secara konsisten dan kerap terhenti pada tampilan awal (loading screen), belum tersedianya fitur notifikasi pengingat sebelum batas waktu absensi berakhir, aplikasi menjadi tidak responsif pasca pembaruan, gangguan pada sistem pendeteksian wajah saat proses absensi, hambatan saat proses masuk ke dalam aplikasi (login), serta ketidaksesuaian koordinat lokasi dengan posisi aktual pengguna saat melakukan absensi. Bapak Putu Indra Dananjaya menyatakan bahwa

kesulitan tertentu muncul karena adanya perbedaan sistem operasi dan karakteristik perangkat yang digunakan pengguna. Hal ini dapat menyebabkan masalah seperti aplikasi macet atau aplikasi tertutup secara tiba-tiba. Mengingat aplikasi ini digunakan sebagai pengganti sistem absensi manual dan memiliki peran krusial dalam pencatatan waktu kerja pegawai, maka keandalannya menjadi sangat penting. Kesalahan atau gangguan pada sistem dapat berimplikasi langsung terhadap data kehadiran pegawai dan potensi sanksi administratif. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan pemeliharaan aplikasi secara berkala guna menjamin kestabilan, akurasi, dan efektivitas sistem absensi digital tersebut. Dokumentasi Wawancara lengkapnya terdapat pada Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara dengan Pengelola Aplikasi Absensi Pegawai Pemprov Bali.

Pengguna akhir merasakan kegagalan implementasi sistem aplikasi melalui pengalaman mereka menggunakannya. Hal ini didasarkan pada perbandingan antara harapan mereka dan kenyataan, apakah mereka benar-benar ingin menggunakan sistem aplikasi yang saat ini berfungsi atau tidak (Suryanto et al., 2021). Kepuasan pengguna menjadi elemen penting dalam mengukur keberhasilan suatu sistem, sebagaimana dijelaskan dalam model keberhasilan sistem informasi. Mengevaluasi opini pengguna merupakan hal mendasar dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi atau sistem. Opini dan reaksi pengguna terhadap sistem membantu menentukan hasil evaluasi, sebuah konsep yang kami sebut kepuasan pengguna. Istilah ini mengacu pada tingkat kepuasan pengguna yang berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi terhadap hasil dan harapan sistem. Oleh karena itu, menilai kepuasan pengguna sangat penting untuk mengukur kinerja aplikasi, berdasarkan tingkat kepuasan yang diungkapkan oleh pengguna.

Terdapat beberapa metode yang digunakan dalam melakukan tahapan evaluasi kepuasan pengguna yaitu EUCS (*End user Computing Satisfaction*), TAM (*Technology Acceptance Model*), *E-Servqual*, dan PIECES. Dalam menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Absensi Pegawai Pemerintah Provinsi Bali (HADIR), diperlukan pendekatan yang mendukung dan mengatasi permasalahan yang ada. EUCS, yang merupakan singkatan dari "*End User Computing Satisfaction*," Ini adalah prosedur yang berfokus pada penetapan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tertentu (W. Q. Doll & Torkzadeh, 1988) dengan fokus

pada bagaimana perasaan pengguna akhir tentang aplikasi keseluruhan, mempertimbangkan aspek-aspek seperti konten, akurasi, desain, kemudahan penggunaan, dan kecepatan (W. Q. Doll & Torkzadeh, 1988). Selanjutnya, hasil yang diperoleh dari penilaian menggunakan metode EUCS dapat menjadi dasar pemberian rekomendasi yang mendukung proses pembelajaran (Baqi et al., 2022; Setyadi et al., 2021).

Ketika mempertimbangkan pengalaman pengguna dengan aplikasi, metode EUCS memberikan manfaat yang lebih besar daripada metode evaluasi lain dalam menentukan kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem informasi (Baqi et al., 2022; Penelitian et al., 2022). Pendekatan Model Penerimaan Teknologi (TAM) tidak memiliki kemampuan untuk mengukur kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap suatu aplikasi; sebaliknya, pendekatan ini berfokus pada penerimaan individu terhadap suatu sistem, dengan hanya mempertimbangkan dua faktor: kemudahan penggunaan dan kegunaan (Luthfi Yaumul Adha et al., 2021). Dalam pendekatan TAM, kepuasan ditentukan semata-mata oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem. Namun, elemen lain dari sistem aplikasi tidak dipertimbangkan. Di sisi lain, metode evaluasi *E-Servqual* menilai kualitas layanan daring dengan membandingkan ekspektasi dengan persepsi aktual (Haq & Bayuningsih, 2020), bagian ini hanya menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem. Untuk mengevaluasi kualitas situs web, metode Webqual digunakan, yang berfokus secara eksklusif pada umpan balik pengguna akhir (Rusi, 2022). Kepuasan pengguna akhir terhadap suatu aplikasi diukur melalui metode EUCS. Proses ini membandingkan harapan pengguna dengan pengalaman nyata mereka saat menggunakan aplikasi.

Untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap suatu aplikasi, metode EUCS digunakan. Metode ini membandingkan harapan pengguna dengan pengalaman nyata mereka, terutama ketika mempertimbangkan kesalahan, seperti ketika pengguna mencoba masuk dan input mereka tidak tercatat dalam sistem. Hal ini menimbulkan masalah pada variabel akurasi. Permasalahan lamanya loading pada aplikasi dan terjadi *error* saat membuka aplikasi diawal merupakan permasalahan pada variabel *Timeliness*. Adanya permasalahan pada beberapa variabel lainnya mendukung untuk mengevaluasi dan menggali lebih dalam

kembali permasalahan-permasalahan yang ada pada aplikasi Absensi Pegawai Pemprov Bali (HADIR). Metode EUCS telah digunakan dalam beberapa penelitian, seperti berikut ini: (Saputra V. Y. et al., 2019) Studi ini menggunakan metode EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi web TEKNIK.UMPO.AC.ID, dan mencapai hasil signifikan pada variabel Kemudahan Penggunaan (77%) dan Ketepatan Waktu (29%), yang memiliki nilai terendah. Berdasarkan nilai-nilai ini, informasi dapat diberikan kepada administrator untuk meningkatkan aplikasi lebih lanjut. Pada penelitian (Darmawan & Nugroho, 2020) Metode EUCS digunakan dalam penelitian ini untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Dukcapil di Surakarta. Ketika kepuasan ini dinilai menggunakan variabel metode EUCS, faktor yang paling relevan adalah akurasi, konten, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu; namun, format tidak ditemukan sebagai faktor penting. Serta pada penelitian (M. I. Rizki et al., 2022a) Untuk mengetahui tingkat kepuasan apoteker di IAI PD Kalimantan Selatan terhadap SIAP, penelitian ini menggunakan metode EUCS. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, adanya gangguan atau *error* yang terjadi pada aplikasi Absensi Pegawai Pemprov Bali (HADIR) akan mempengaruhi berbagai aspek operasional serta administrasi. Pentingnya aplikasi Absensi Pegawai Pemprov Bali (HADIR) bagi seluruh pegawai di Provinsi Bali untuk melakukan absensi sesuai dengan jam dan lokasinya, menjadikan aplikasi Absensi Pegawai Pemprov Bali (HADIR) harus minim atau terhindar dari adanya kesalahan, gangguan atau *error*. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dilakukan penilaian tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Absensi Pegawai Pemerintah Provinsi Bali (HADIR) dengan metode EUCS (*End User Satisfaction*).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut dengan memperhatikan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya:

Aplikasi Absensi Pegawai Pemprov Bali merupakan aplikasi yang cukup krusial, dikarenakan aplikasi ini digunakan oleh seluruh pegawai pemprov Bali. Namun pada aplikasi ini ditemukan beberapa permasalahan saat melakukan identifikasi

awal seperti ketidakselarasan pada saat input dan output, ketidaksesuaian lokasi pada saat menggunakan GPS, tidak bisanya mendeteksi wajah saat absensi wajah. Dari adanya permasalahan tersebut membuat pengguna terganggu dalam melakukan absensi.

Pertanyaan penelitian yang diajukan di bawah ini didasarkan pada pernyataan masalah sebelumnya:

1. Dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), seberapa puaskah pengguna terhadap aplikasi Absensi Pegawai Pemprov Bali (HADIR)
2. Sejauh mana variabel kepuasan pengguna akhir menggunakan metode EUCS yaitu: ketepatan waktu, kemudahan penggunaan, format, akurasi dan konten mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Absensi Pegawai Pemerintah Provinsi Bali (HADIR)?
3. Berdasarkan variabel EUCS, rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan implementasi Aplikasi Kehadiran Pegawai Pemerintah Provinsi Bali (HADIR)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan pada definisi masalah yang telah diuraikan di atas adalah:

1. Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) digunakan untuk menentukan hasil evaluasi kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi Absensi Pemerintah Provinsi Bali (HADIR).
2. Untuk menentukan dampak variabel kepuasan pengguna akhir komputer (EUCS): tampilan (format), konten, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna akhir perangkat lunak HADIR, yang membantu pekerja pemerintah provinsi di Bali.
3. Mengembangkan saran untuk mengoptimalkan pelaksanaan Program Bantuan Pegawai Pemerintah Provinsi Bali (HADIR) berdasarkan temuan evaluasi ukuran kepuasan pengguna akhir, dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk membuat penelitian ini lebih tepat, ruang lingkup didefinisikan sebagai pembatasan masalah dan mencakup elemen-elemen berikut.

1. Responden pada penelitian ini yaitu para pegawai pemprov Bali yang berada di sekitar Denpasar.
2. Penelitian ini tidak mencakup aspek teknis pengembangan perangkat lunak secara mendalam, seperti *coding* atau arsitektur sistem. Selain itu, evaluasi hanya difokuskan pada pengalaman dan persepsi pengguna akhir.
3. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang diterapkan dalam penelitian ini, dan berisi lima variabel, termasuk: *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness*
4. Penelitian ini memiliki *output*: 1) hasil evaluasi pengukuran tingkat kepuasan pengguna; 2) pengaruh setiap variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna; 3) rekomendasi perbaikan Aplikasi

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, berdasarkan topik yang dibahas sebelumnya, adalah:

1. Bagi DISKOMINFOS Provinsi Bali
 - a) Mendapatkan gambaran umum tentang umpan balik dan kepuasan pengguna terhadap kinerja Permintaan Bantuan Pegawai Pemerintah Provinsi Bali (HADIR).
 - b) Penyusunan bahan referensi untuk penyusunan Permohonan Bantuan Pegawai Pemerintah Provinsi Bali (HADIR).
2. Bagi Peneliti
 - a) Dapat digunakan sebagai wadah dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh pada bidang sistem informasi.
 - b) Dengan menganalisis kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi, dapat memperoleh pengalaman dan wawasan baru.
3. Bagi Peneliti Lain
 - a) Memperoleh bahan referensi yang dapat digunakan untuk menyusun penelitian analog.

- b) Mendapat pemahaman tentang apa yang perlu dikembangkan untuk penelitian masa depan dengan sifat yang sama.

