

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Indonesia memiliki komitmen kuat dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan administratif melalui pemanfaatan teknologi informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi digital yang semakin pesat, institusi pendidikan dituntut untuk beradaptasi dengan sistem yang lebih modern dan efisien guna menunjang kegiatan akademik, administrasi, dan pelayanan kepada mahasiswa serta tenaga pendidik. Dalam rangka menjawab tantangan tersebut, Undiksha telah mengembangkan berbagai sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mengoptimalkan proses kerja di lingkungan kampus. Salah satu inovasi digital yang dikembangkan oleh Undiksha adalah e-Ganesha. E-Ganesha resmi diluncurkan pada tanggal 17 Juli 2017 oleh Rektor Undiksha. E-Ganesha merupakan sebuah sistem besar yang efektif untuk mewadahi aktivitas seluruh civitas di lingkungan Undiksha. Adanya pembuatan sistem ini dilatarbelakangi oleh sulitnya memperoleh data secara terpusat yang valid dan konsisten sehingga dibutuhkan pangkalan data yang menjadi pusat sistem informasi atau aplikasi di Undiksha. Dengan adanya sistem ini, data yang ada di Undiksha menjadi lebih terstruktur, terintegrasi, valid, dan konsisten. E-Ganesha juga dapat mengefisiensi waktu dan biaya, contohnya akses dalam pencarian data lebih mudah dan cepat dan pengembangan sistem-sistem yang ada menjadi lebih terorganisasi. Sistem-sistem yang telah dikembangkan yaitu sistem *Single Sign On* (SSO), Data dan Profil Dosen Undiksha, Data dan Profil Pegawai Undiksha, Sistem Kinerja, Sistem SKP dan BKD Dosen, Sistem Aplikasi Hukum dan Tatalaksana, Data Center Undiksha, serta Sistem Absensi.

Berbagai fitur yang terdapat dalam e-Ganesha, salah satu yang memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas kegiatan akademik adalah sistem absensi. Sistem absensi pada aplikasi e-Ganesha mulai dioperasikan pada tanggal 10 Februari 2023. Sistem absensi ini, dioperasikan untuk pegawai dan dosen Universitas Pendidikan Ganesha, akan tetapi untuk dosen Undiksha diperbolehkan

melakukan absensi dimana saja. Pada tanggal 7 Januari 2025, Universitas Pendidikan Ganesha melalui Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPA TIK) mengadakan sosialisasi terkait pembaruan sistem absensi berbasis aplikasi e-Ganesha. Dalam sosialisasi tersebut, disampaikan bahwa kebijakan terbaru mewajibkan para dosen untuk melakukan presensi kehadiran di kampus dari total hari kerja dalam satu bulan. Kehadiran ini harus tercatat menggunakan aplikasi e-Ganesha, sebuah sistem digital yang dirancang untuk memastikan transparansi dan akurasi dalam pendataan kehadiran dosen. Sistem ini tidak hanya mendukung pelaporan yang lebih efisien tetapi juga menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kedisiplinan dan keberadaan dosen di lingkungan kampus. Langkah ini bertujuan menciptakan budaya kerja yang lebih akuntabel dan produktif, dengan menekankan pentingnya kehadiran dosen secara langsung di kampus sebagai bagian dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Budiartawan, 2025).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Indeks Kepuasan Pengguna menjadi alat ukur penting dalam menilai efektivitas layanan yang diberikan oleh Universitas Pendidikan Ganesha, khususnya dalam implementasi aplikasi e-Ganesha. Aplikasi ini berperan sebagai platform utama dalam mendukung berbagai layanan digital, termasuk sistem absensi pegawai dan dosen. Indeks Kepuasan Pengguna e-Ganesha mengukur persepsi pegawai dan dosen terhadap kualitas layanan berbasis digital dengan mempertimbangkan aspek seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, keandalan sistem, keamanan data, serta kenyamanan pengguna. Hubungan antara e-Ganesha dan kepuasan pengguna tidak hanya mencerminkan kualitas layanan teknologi informasi di Undiksha, tetapi juga membangun citra positif universitas dalam mendukung transformasi digital. Semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap aplikasi e-Ganesha, semakin tinggi pula kepercayaan pegawai dan dosen dalam menggunakan sistem ini untuk kebutuhan akademik maupun administrasi. Salah satu dampak positifnya terlihat dalam efisiensi proses absensi, di mana pegawai dan dosen tidak lagi perlu mengantri untuk absen menggunakan sidik jari, melainkan dapat melakukan absensi secara digital melalui e-Ganesha. Hal ini tidak hanya meningkatkan kemudahan, tetapi juga mempercepat proses administratif dan mengurangi potensi antrian yang sebelumnya menjadi kendala operasional. Dengan

adanya pengukuran kepuasan yang sistematis terhadap aplikasi e-Ganesha, Universitas Pendidikan Ganesha dapat terus melakukan evaluasi dan peningkatan layanan guna memastikan pengalaman pengguna yang optimal serta mendukung kelancaran sistem administrasi berbasis digital.

Meskipun sistem absensi pada aplikasi e-Ganesha memberikan kemudahan bagi para pengguna, namun terdapat beberapa kendala yang saya temukan terkait sistem absensi pada aplikasi e-Ganesha setelah melakukan wawancara terhadap salah satu Pegawai Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda, Kepala Biro Keuangan dan Umum, Operator UPA TIK dan salah satu Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan, Psikologi, dan Bimbingan. Adapun kendala yang diberitahu oleh salah satu pegawai Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda dan Kepala Biro Keuangan dan Umum yang sudah sempat saya lakukan wawancara, yaitu: (1) Pada saat membuka fitur yang ada pada sistem absensi, termasuk cukup lama memakan waktunya. (2) Jika pengguna ingin melakukan pengajuan cuti pada sistem absensi masih memerlukan lampiran yang menyertakan tanda tangan atau persetujuan izin cuti secara manual dan nanti pengguna harus mencari tanda tangan atasan langsung si pengusul izin cuti dan atasan dari atasan langsung pengusul cuti. Lalu setelahnya mengirimkan ke sistem absensi pada fitur pengajuan cuti dan juga pengguna harus memberikan konfirmasi secara manual kepada pihak validasi. (3) Seringnya ada update sehingga agak memakan memori HP kemudian kehandalan internet, jadi jika internetnya agak tidak lancar maka tidak bisa melakukan absensi. Ini membuktikan bahwa pada aplikasi masih belum efisien bagi pengguna yang ingin menggunakan sistem absensi pada aplikasi ini. Masalah yang telah disebutkan oleh pegawai Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda dan Kepala Biro Keuangan dan Umum juga didukung oleh salah satu pegawai UPA TIK yang memberikan kendala yang sama setelah saya melakukan wawancara. Adapun masalah dari sisi salah satu Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan, Psikologi, dan Bimbingan yang telah saya wawancarai, yaitu (1) Informasi pengajuan cuti tidak terlihat, apakah pengajuannya diterima atau tidak. (2) Ketika melakukan pengajuan cuti atau klarifikasi absensi itu cukup mengganggu pihak validator dari sisi pekerjaan, karena harus mengecek atau menerima tidaknya pengajuan cuti ataupun klarifikasi absen. (3) Pada aplikasi, tidak sepenuhnya dikontrol baik oleh pengelola, sehingga banyak terjadi

kecurangan-kecurangan. Jika masalah-masalah ini dibiarkan berlarut-larut, maka dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan berdampak pada rendahnya efektivitas penerapan sistem ini di lingkungan kampus.

Pemilihan sistem absensi sebagai fokus kajian didasarkan pada perannya yang sangat krusial dalam menunjang aktivitas harian pegawai dan dosen, serta keterkaitannya langsung dengan penilaian kinerja dan kedisiplinan kerja. Karena digunakan setiap hari dan oleh seluruh civitas akademika, maka kualitas sistem ini sangat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan digital Undiksha secara umum.

Untuk menganalisis permasalahan ini secara menyeluruh, metode PIECES sangat mendekati terkait permasalahan tersebut. Metode ini menguraikan ke dalam 6 fokus analisis yaitu *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control & Security*, *Efficiency*, dan *Service* (Pakaya et al., 2024). Terkait permasalahan tersebut, adapun uraian yang dapat dijabarkan melalui *PIECES Framework* yaitu: pada *Performance* terdapat masalah pada saat membuka fitur yang ada pada sistem absensi, termasuk cukup lama memakan waktunya. Lalu pada *Information* terdapat masalah informasi pada pengajuan cuti tidak terlihat, apakah pengajuannya diterima atau tidak. Berikutnya pada *Control & Security* terdapat masalah pada aplikasi, tidak sepenuhnya dikontrol baik oleh pengelola, sehingga banyak terjadi kecurangan-kecurangan. Dan selanjutnya ada *Efficiency*. (1) Terdapat masalah jika pengguna ingin melakukan pengajuan cuti pada sistem absensi masih memerlukan lampiran yang menyertakan tanda tangan atau persetujuan ijin cuti secara manual dan nanti pengguna harus mencari tanda tangan atasan langsung si pengusul izin cuti dan atasan dari atasan langsung pengusul cuti. Lalu setelahnya mengirimkan ke sistem absensi pada fitur pengajuan cuti dan juga pengguna harus memberikan konfirmasi secara manual kepada pihak validasi. Ini membuktikan bahwa pada aplikasi masih belum efisien bagi pengguna yang ingin menggunakan sistem absensi pada aplikasi ini. (2) Terdapat masalah ketika melakukan pengajuan cuti atau klarifikasi absensi itu cukup mengganggu pihak validator dari sisi pekerjaan, karena harus mengecek atau menerima tidaknya pengajuan cuti ataupun klarifikasi absen. (3) Seringnya ada update sehingga agak memakan memori HP kemudian kehandalan internet, jadi jika internetnya agak tidak lancar maka tidak bisa melakukan absensi. Berdasarkan

masalah-masalah yang sudah disebutkan dengan sudah menguraikan menggunakan metode PIECES, peneliti yakin untuk meneliti analisis kepuasan pengguna sistem absensi pada aplikasi e-Ganesha menggunakan metode PIECES. Hal ini juga didukung oleh (Evitria et al., 2022) yang menyebutkan, dengan menggunakan PIECES sebagai alat analisis sistem, suatu sistem secara detail dan menyeluruh akan mendapat perhatian khusus, sehingga kekuatan dan kelemahan sistem dapat diketahui untuk nantinya dijadikan acuan bagi kemajuan universitas selanjutnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap sistem absensi pada aplikasi e-Ganesha ditinjau dari aspek *Performance, Information, Economic, Control & Security, Efficiency*, dan *Service* berdasarkan analisis metode PIECES?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan sistem absensi pada aplikasi e-Ganesha terhadap kepuasan pengguna menggunakan analisis SWOT?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem absensi pada aplikasi e-Ganesha ditinjau dari aspek *Performance, Information, Economic, Control & Security, Efficiency*, dan *Service* berdasarkan analisis metode PIECES.
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan sistem absensi pada aplikasi e-Ganesha terhadap kepuasan pengguna menggunakan analisis SWOT.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Batasan-batasan berikut termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini:

1. Penelitian difokuskan pada sistem absensi pada aplikasi e-Ganesha di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Subjek penelitian terbatas pada dosen dan pegawai sebagai pengguna sistem absensi.

3. Analisis kepuasan pengguna dilakukan hanya menggunakan metode PIECES yang meliputi aspek *Performance, Information, Economic, Control & Security, Efficiency*, dan *Service*.
4. Data penelitian diperoleh dari kuesioner kepuasan pengguna dan pertanyaan terbuka sebagai data pendukung.
5. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem, seperti arsitektur, pemrograman, dan infrastruktur server.
6. Penelitian ini tidak menganalisis aspek organisasi, kebijakan institusi, maupun proses bisnis kepegawaian, melainkan terbatas pada persepsi dan kepuasan pengguna terhadap sistem yang berjalan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Bagian Kepegawaian Universitas Pendidikan Ganesha:
 - Mengetahui tingkat kepuasan dosen dan pegawai terhadap sistem absensi pada aplikasi e-Ganesha berdasarkan metode PIECES.
 - Menjadi bahan evaluasi kebijakan dan prosedur kehadiran, khususnya terkait proses absensi, klarifikasi absen, dan pengajuan cuti.
 - Menjadi dasar pengambilan keputusan dalam merumuskan perbaikan sistem absensi dari sisi layanan dan efisiensi kerja pengguna.
2. Manfaat bagi UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha:
 - Menjadi masukan teknis operasional terkait kinerja sistem, keandalan layanan, keamanan, serta kemudahan penggunaan berdasarkan persepsi pengguna.
 - Membantu UPA TIK dalam menentukan prioritas perbaikan teknis sistem absensi sesuai rekomendasi penelitian, tanpa menyentuh ranah kebijakan kepegawaian.
 - Mendukung peningkatan kualitas layanan teknologi informasi yang dikelola oleh UPA TIK.
3. Manfaat bagi Dosen dan Pegawai sebagai Pengguna:
 - Menjadi media penyampaian evaluasi dan aspirasi pengguna terhadap sistem absensi yang digunakan sehari-hari.

- Mendorong perbaikan sistem yang lebih efisien, informatif, dan mudah digunakan, sehingga dapat menunjang aktivitas kerja secara optimal.

4. Manfaat bagi Penelitian Akademik:

- Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas analisis kepuasan pengguna sistem informasi, khususnya sistem absensi berbasis aplikasi menggunakan metode PIECES di lingkungan perguruan tinggi.

