

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada perkembangan teknologi komputer, aplikasi telah mengalami perubahan yang signifikan sehingga perubahan membuat pengguna merubah perilakunya. Peningkatan penggunaan aplikasi telah mendorong permintaan program-program yang sederhana dari aplikasi telah menjadi beragam fungsi. Berkembangnya pengguna teknologi mengikuti dari adanya perkembangan teknologi yang menciptakan peluang kerja. Profesi yang ada karena perkembangan teknologi seperti pengembang aplikasi, analis data, keamanan data, dan pemasaran digital yang semakin diminati (Lubis & Nasution., 2023). Aplikasi absensi atau *Attendance Management System* merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk memantau dan mengelola kehadiran dalam suatu organisasi atau institusi. Dengan teknologi informasi yang canggih dapat menyederhanakan administratif, pelayanan publik, dan mengoptimalkan alokasi sumber daya, seperti sistem basis data terintegrasi, *e-government*, dan aplikasi berbasis cloud dinas pemerintahan (Abadi & Gunawan., 2023). Perubahan yang terjadi pada pengolahan data merubah metode tradisional menjadi berbasis komputer, sehingga menjadi solusi dalam masalah absensi atau penggajian karyawan (Pamungkas et al., 2024). Sebagai contoh pada survey penelitian tentang adanya aplikasi website untuk startup percetakan digital, bahwa terdapat 96,7% menyetujui hal itu penting (Afwah et al., 2024). Di masa saat ini perkembangan tentang teknologi informasi berpengaruh pada kehidupan. Adanya perkembangan teknologi informasi yang terus berjalan, menjadikan keamanan informasi merupakan hal yang sangat penting. Pada tahun 2022 lalu dalam pengembangan teknologi komunikasi informasi, Kementerian Komunikasi dan Informatika menyiapkan anggaran sebesar Rp 22,57 triliun yang difokuskan untuk mengakselerasi digitalisasi nasional (Habibah & Irwansyah., 2021). Meningkatnya ancaman keamanan seperti terjadinya serangan siber dan pencurian data, membuat keamanan informasi menjadi fokus yang utama. Sehingga teknologi seperti kecerdasan buatan atau biasa disebut dengan *artificial intelligence*

(AI) dapat menganalisis perilaku seorang yang digunakan untuk mendeteksi ancaman proaktif.

Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dan membentuk kesatuan untuk tercapainya tujuan (Asyari & Ramadhani., 2021). Artian dari tata kelola TI adalah pengelolaan institusi, termasuk struktur dan proses organisasi, yang digunakan untuk menjamin keberlanjutan TI dalam pengembangan tujuan dari strategi organisasi. *IT Governance* merupakan suatu pengelolaan struktur dan proses organisasi untuk menjamin keberlanjutan TI, yang digunakan dalam organisasi dan pengembangan tujuan strategi organisasi (Kesuma et al., 2020). Penerapan *E-Government* dapat membuat hasil kerja yang efektif dan bertanggung jawab, jika ditunjang kepada aparatur yang modern (Destriana et al., 2023). Untuk membuat sumber daya manusia maksimal, perlu menggali potensi diri, karena setiap pegawai dalam instansi memiliki peran penting (Mayhuanika et al., 2023). Penerapan aplikasi secara online berbasis Android dapat memberikan manfaat yang signifikan, juga dapat memudahkan pengolahan data sehingga meningkatkan pelayanan publik (Hudri et al., 2023). Perkembangan teknologi yang semakin pesat, membuat instansi pemerintahan memanfaatkannya dengan membuat aplikasi absensi. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Hasil dari penelitian ini dapat melakukan pengujian untuk aplikasi Prestige, sehingga bermanfaat untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi Prestige. Apalagi memanfaatkan teknologi informasi membuat kegiatan pemantauan dan evaluasi sumber daya manusia menjadi efisien, sehingga mengandalkan teknologi informasi dapat menyusun strategi yang sesuai dengan kemajuan karir (Prastyaningtyas et al., 2023). Dalam dunia industri, industri 4.0 bermula dari munculnya suatu sistem *cyber-fisik* yang kemudian menjadi terobosan *IoT* dari pemanfaatan *big data* dan *machine learning* sehingga terbentuknya teknologi *artificial intelligence (AI)* (Kusuma et al., 2023).

Absensi adalah kegiatan untuk mengetahui kehadiran peserta, atau disebut juga jumlah waktu yang dicatat dari kegiatan pekerjaan. Dalam hal ini kebutuhan akan fleksibilitas dan kemudahan dalam melakukan pekerjaan sangat penting, dengan cara mengimplementasikan teknologi. Penilaian dan peraturan dalam aplikasi absensi tidak berubah, tetap mengikuti kebijakan pemerintah. Perubahan

terletak pada tata cara absensi, dimana melalui gadget masing-masing pegawai. Pada aplikasi ini terdapat beberapa bagian yaitu halaman login, menu registrasi, permohonan izin, riwayat izin, absensi, menu absensi, dan informasi jadwal. Sebelum menggunakan aplikasi ini, pegawai memasukan NIP yang berupa nomor pegawai tersebut dan *password* yang telah didaftarkan sebelumnya beserta NIP. Dalam melakukan absensi, pegawai harus memastikan bahwa lokasi absensi telah sesuai. Terdapat kebutuhan kerja untuk pegawai di instansi Gresik yang bekerja di lapangan dan di kantor. Sehingga membuat sistem absensi memiliki batas jarak melakukan absensi. Batas tersebut cukup luas yaitu sekitar 330 meter dari titik absensi yang disediakan pemerintah. Sebelum melakukan absensi, pegawai harus mendaftarkan lokasi absensi yang telah ditetapkan Pemerintahan Kabupaten Gresik. Sebagai contoh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gresik, untuk lokasi absensi Dinas Lingkungan Hidup terdapat di 2 (dua) titik, kantor utama dan kantor kebersihan. Kantor utama berada di Jalan KH Wachid Hasyim 17 sedangkan kantor kebersihan berada di Jalan DR Wahidin Sudiro Husodo 102 B. Pada setiap dinas atau disebut satuan kerja (satker) terdapat admin dari aplikasi Prestige, admin tersebut digunakan sebagai pembantuan kerja untuk kebutuhan ringan dari pegawai di satker tersebut. Kebutuhan ringan tersebut sebagai contoh pembuatan akun prestige baru, lupa password atau username, dan pendaftaran lokasi absensi.

Unsur yang menjadi penunjang urusan pemerintahan adalah kewenangan dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, atau biasa disingkat menjadi BKPSDM. Badan tersebut dipimpin oleh Kepala BKPSDM, dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Pengawasan aplikasi ini menjadi tanggung jawab dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Sehingga aplikasi merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk bekerja dalam menyediakan layanan bagi penggunanya. Aplikasi Prestige merupakan singkatan dari presensi terintegrasi *geo tagging*, aplikasi ini dapat beroperasi dalam perangkat mobile atau desktop. Pada aplikasi Prestige yang digunakan terdapat kesalahan, sehingga membuat celah untuk melakukan kecurangan. Prestige ini menjadi aplikasi wajib bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Pemerintah Kabupaten Gresik, sehingga menjaga fungsionalitas aplikasi merupakan hal penting. Fungsionalitas yang baik akan membuat penggunanya

merasa nyaman dalam menggunakannya. Sehingga fungsionalitas dari aplikasi prestige diharapkan dapat membantu pegawai di Kabupaten Gresik dalam melakukan pekerjaannya. Aplikasi Prestige menjadi bagian dari program satu ASN Kabupaten Gresik satu data, yang memiliki arti bahwa seluruh dinas yang terdapat di wilayah Gresik akan menjadi satu data yaitu data absensi. Pengajuan cuti kerja juga melalui aplikasi Prestige untuk mendapatkan persetujuan cuti kerja. Proses kerja dari aplikasi Prestige akan dipertanggung jawabkan kepada Bupati Kabupaten Gresik, dengan tujuan untuk memastikan bahwa Pemerintah Kabupaten Gresik bekerja dengan benar. Penelitian sebelumnya berfokus pada dampak dari penggunaan aplikasi Prestige, sedangkan penelitian yang dilakukan ini difokuskan kepada kinerja dari aplikasi Prestige. Penelitian terdahulu yang mengangkat topik aplikasi absensi lebih meneliti tentang dampak pengaruh dari aplikasi bukan meneliti tentang nilai kelayakan fungsionalitas dari aplikasi (Yulistina dkk., 2020; Safuan & Rahman, 2021; Ramdhani dkk., 2023; Vergiawan, 2024). Pada laman <https://sepekan.gresikkab.go.id/> dan <https://scholar.google.com/> penelitian ini menjadi penelitian yang pertama dalam analisis terhadap aplikasi Prestige di Pemerintahan Kabupaten Gresik menggunakan metode ServQual.

1.2 Rumusan Masalah:

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah secara umum dalam penelitian ini adalah untuk melakukan pengujian terhadap aplikasi Prestige. Rumusan masalah tersebut dapat dirinci menjadi rumusan masalah khusus yaitu sebagai berikut.

- 1) Bagaimana nilai kelayakan dan fungsionalitas dari aplikasi Prestige?
- 2) Apa faktor yang mempengaruhi kesenjangan pengguna dan persepsi pengguna terhadap layanan dari aplikasi Prestige?

1.3 Tujuan

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menguji sistem kerja dari aplikasi Prestige. Untuk tujuan khusus penelitian ini sebagai berikut.

- 1) Memberikan penilaian terhadap sistem kerja dari aplikasi Prestige, sehingga dapat memberikan nilai persentase.

- 2) Hasil dari penyebab aplikasi Prestige memiliki masalah, sehingga mengurangi kualitas sistem kerja aplikasinya.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian tentang pengujian aplikasi Prestige ini, diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa, universitas, pemerintahan, dan peneliti selanjutnya. Kegunaan penelitian tersebut dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Bagi mahasiswa

Pada penelitian ini diharapkan untuk hasilnya berguna dalam meningkatkan kemampuan mahasiswa berpikir kritis, sehingga memperoleh ilmu pengetahuan dan literasi dasar.

- 2) Bagi pemerintahan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan, dalam pengembangan aplikasi absensi yang berhubungan dengan instansi pemerintah terkhusus dari Pemerintahan Kabupaten Gresik.

- 3) Bagi peneliti selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai referensi tambahan, dan dapat menambah wawasan dalam penelitian yang sejenis.

1.5 Batasan Penelitian

Aplikasi Prestige yang digunakan v1.2.4 dengan data pada penelitian ini diperoleh dari data kepegawaian BKPSDM Kabupaten Gresik tahun 2024. Kriteria yang digunakan adalah pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Gresik, yaitu PNS dan PPPK.