

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Belakangan ini, teknologi terus mengalami kemajuan, memudahkan masyarakat untuk mendapatkan segala yang mereka perlukan. Kemajuan ini memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mencari informasi dan berkomunikasi, berkat bantuan teknologi. Dampak positif teknologi dirasakan oleh berbagai kalangan, termasuk individu, siswa, mahasiswa, pekerja, dan pemerintah (Nurmaini & Cici, 2016).

Seperti yang diketahui, sistem informasi ataupun teknologi informasi merupakan komponen penting dalam suatu organisasi yang mempunyai fungsi krusial. Mereka mendukung berbagai proses bisnis dan operasional, membantu pegawai dan manajer dalam pengambilan keputusan, serta mendukung strategi untuk mencapai keunggulan. Boy & Iwan (2015) menekankan bahwa pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi yang dapat memberikan informasi dengan cepat, dapat diandalkan, dan tepat adalah hal yang sangat penting.

Saat ini, hampir semua lembaga menggunakan sistem informasi untuk mempermudah berbagai kegiatan, terutama di lingkungan perkantoran, seperti sistem pelayanan dan jaringan. Penggunaan sistem dalam sebuah institusi sudah menjadi hal umum, karena sistem telah menjadi infrastruktur yang mendukung seluruh proses, mulai dari administrasi hingga kegiatan operasional. Kehadiran sistem informasi telah menjadi suatu kebutuhan mutlak yang tidak dapat diabaikan. Kini, kehadiran sistem tersebut sangat membantu bagi sebuah institusi (Tjiptono, 2014).

Dalam topik diatas pemerintah Kabupaten Cirebon menghimbau penggunaan aplikasi presensi online bagi pegawai aparatur Negara di wilayah kabupaten Cirebon dengan menggunakan aplikasi M-Pras atau Presensi ASN Kab. Cirebon yang sudah ada di Google playstore tapi tidak ada untuk pengguna appstore untuk mengunduh aplikasi tersebut. Dan penggunaan aplikasi presensi online ini sudah di tetapkan di peraturan Bupati Cirebon Nomer 198 Tahun 2022 (Cirebon, 2023).

Lalu dalam website resmi yang di miliki Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) kabupaten Cirebon menyebutkan M-Pras adalah sebuah aplikasi presensi mobile yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Cirebon dan diwajibkan kepada semua Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berada lingkungan tersebut untuk mencatat kehadiran mereka. Aplikasi ini telah diintegrasikan dengan E-Kinerja dan SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian). Setiap ASN berkesempatan mengunduh aplikasi ini dari Google Play Store. Setelah diunduh dan diinstal, aplikasi ini dapat digunakan untuk mencatat data kehadiran (Nazwa & M. Rudi, 2023).

Menurut observasi awal peneliti, sistem ini masih memerlukan penelitian untuk mengevaluasi tingkat kepuasannya. Berbagai teori dan model digunakan oleh peneliti tersedia pada penelitian ini. Salah satu yang umum digunakan dapat memprediksi dan menjelaskan kepuasan pengguna terhadap teknologi komputer adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). Metodologi EUCS dipilih karena kemampuannya dalam menawarkan analisis yang akurat dan komprehensif dalam memperkirakan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tertentu. (Tjiptono, 2014). mencatat bahwa Model EUCS banyak dipakai pada penelitian dengan tema teknologi informasi dan telah menunjukkan kemanjurannya sebagai kerangka teoritis yang berharga untuk memahami dan menjelaskan tindakan pengguna selama implementasi sistem informasi.

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna sebuah sistem aplikasi merasa puas dengan sistem tersebut, dengan membandingkan antara harapan mereka dan pengalaman yang mereka alami dalam penggunaan sistem informasi (Nugraha, 2023). Pengertian dari *End User Computing Satisfaction* sendiri yang didasarkan pada sistem informasi adalah sebuah metode evaluasi menyeluruh dari semua entitas yang menggunakan sistem informasi didasarkan dari pengalaman mereka yang terlibat pada sistem tersebut (Boy & Iwan, 2015). Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988, yang menitikberatkan bagaimana kepuasan pengguna terhadap berbagai komponen teknologi. Penilaian kepuasan ini melibatkan

lima dimensi atau sudut pandang, yaitu isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Sikap positif terhadap aplikasi layanan M-Pras tercermin dalam kepuasan pengguna, yang terbentuk dari hasil dari konsistensi dari harapan dan realitas pengguna pada sistem tersebut. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang bervariasi, yang ditentukan oleh sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi oleh aplikasi tersebut. Fitur yang semakin tersedia memenuhi harapan pengguna, tingginya tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Kepuasan pegawai terhadap aplikasi ini dapat menghasilkan sikap positif, sementara ketidakpuasan dapat menimbulkan sikap negatif yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap aplikasi tersebut. Pegawai sebagai pengguna aplikasi ini menginginkan pengalaman yang memuaskan untuk mendukung kinerja mereka di kantor Pemerintahan Daerah. Oleh karena itu, dilakukannya penelitian ini untuk mengevaluasi puas atau tidaknya pengguna terhadap aplikasi M-Pras dengan implementasi metode EUCS.

Penelitian ini menggunakan metode EUCS di karenakan kepuasan pengguna tidak hanya menitik beratkan kepada kemudahan penggunaan melainkan banyak perspektif dari isi, bentuk, keakuratan, dan ketepatan waktu. Lalu penelitian ini dibantu dengan software IBM SPSS Statistics untuk menganalisis data yang didapat dari kuisioner dan memenuhi metode EUCS ini. Berdasarkan latar belakang yang diberikan, maka peneliti mengusulkan topik penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi M-Pras (Mobile Presensi) di Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang akan dikaji lebih lanjut adalah:

1. Bagaimana menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Pras?
2. Bagaimana metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi M-Pras?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan data dan menentukan kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Pras?
2. Untuk mengetahui pengaruh metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh terhadap kepuasan aplikasi M-Pras?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Keuntungan secara teori yang diharapkan dari penelitian ini antara lain kemampuan untuk melihat dampak faktor-faktor tertentu terhadap kepuasan pegawai terhadap aplikasi M-Pras di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon, dengan menggunakan metodologi *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

2. Manfaat praktis

- a. Untuk peneliti, sebagai sarana atau wadah penerapan praktis dari temuan atau pengetahuan yang diperoleh dalam penelitian
- b. Untuk institusi, diharapkan penelitian ini memberikan gambaran secara luas serta wawasan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon serta menjadi bahan untuk meningkatkan kualitas layanan M-Pras.
- c. Untuk bidang akademis, dari penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian serupa di kemudian hari yang akan dilakukan oleh lebih banyak peneliti.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini hanya dikonsentrasikan pada:

1. Pada penelitian ini dibutuhkan responden dalam mengambil sampel data yang diperlukan dengan kriteria yang pernah atau pengguna aplikasi M-Pras.
2. Responden pada penelitian ini adalah pegawai dan aparat Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon dengan minimal penggunaan 3 bulan aplikasi M-Pras.
3. Penelitian dilakukan secara online menggunakan kuisioner kepada pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon.
4. Banyaknya responden yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah 44 orang.
5. Penilaian tersebut melibatkan penerapan metodologi EUCS, yang dirancang untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Pras.