

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam era transformasi digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah secara signifikan cara pemerintahan menjalankan tugas dan pelayanannya kepada masyarakat. Pemerintahan yang dahulu beroperasi secara konvensional mengandalkan dokumen fisik, arsip manual, serta proses birokrasi yang panjang kini beralih menuju sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Transformasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi *digital* [1].

Perubahan dari sistem manual ke digital mendorong penggunaan komputer dan teknologi *mobile* dalam administrasi pemerintahan [2]. Salah satu penerapannya ialah sistem informasi kepegawaian berbasis *online*, termasuk absensi digital yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Sistem ini bertujuan meningkatkan kedisiplinan, efisiensi waktu, dan akurasi data kehadiran [3]. Pemerintah Kota Jambi melalui Diskominfo dan BKPSDM mengembangkan aplikasi **SIAP-KOJA** (Sistem Informasi Absensi Kota Jambi) <https://siap-koja.jambikota.go.id/login> sebagai platform terintegrasi untuk absensi *online*, laporan kehadiran, pengajuan cuti, dan pemantauan kinerja ASN, dengan data yang tersinkronisasi secara otomatis untuk memudahkan pengawasan dan evaluasi.

Dalam penerapannya, aplikasi **SIAP-KOJA** diterapkan ke beberapa instansi pemerintahan Kota Jambi salah satunya Dinas Perhubungan Kota Jambi. Aplikasi

SIAP-KOJA telah digunakan secara aktif sejak tahun 2022, berdasarkan hasil observasi dan keterangan beberapa narasumber pada tahun 2025 masih ditemukan berbagai kendala dalam penerapannya di Dinas Perhubungan Kota Jambi. Beberapa pegawai mengalami kesulitan absensi akibat gangguan jaringan, lokasi kerja yang tidak tetap, dan kurangnya pemahaman fitur aplikasi. Selain itu, sebagian menggunakan aplikasi karena kewajiban, bukan kesadaran pribadi. Kondisi ini menunjukkan penerapan belum optimal dalam meningkatkan kedisiplinan dan efisiensi kerja.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Expectation Confirmation Model* (ECM) untuk menganalisis penerimaan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi [4]. TAM menilai pengaruh persepsi kemudahan dan kemanfaatan terhadap sikap serta niat penggunaan [5]. Sedangkan ECM menelaah pengaruh konfirmasi harapan dan kepuasan terhadap keberlanjutan penggunaan [6]. Kombinasi kedua model diharapkan memberikan gambaran menyeluruh mengenai penerimaan pegawai terhadap aplikasi SIAP-KOJA.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berjudul **“Evaluasi Tingkat Penerimaan Aplikasi SIAP-KOJA oleh Pegawai Dinas Perhubungan Kota Jambi dengan Pendekatan TAM dan ECM”**. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi pemerintahan Kota Jambi untuk dapat mendiskusikan kepada Diskominfo dan BKPSDM Kota Jambi dalam mengembangkan sistem, pelatihan, dan kebijakan *digital* yang lebih adaptif dan berorientasi pada pegawai, sehingga transformasi *digital* kepegawaian dapat berjalan efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Pada penelitian ini permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut “Bagaimana evaluasi tingkat penerimaan aplikasi SIAP-KOJA oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Jambi sebagai sistem absensi *digital* dimana menggunakan model TAM dan ECM dalam menjelaskan tingkat penerimaan serta keberlanjutan penggunaan aplikasi SIAP-KOJA oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Jambi?”

1.3 BATASAN MASALAH

Terdapat beberapa batasan masalah yang menjadi titik pembatas dalam penelitian diantaranya adalah sebagai berikut;

1. Objek penelitian dibatasi pada Aplikasi SIAP-KOJA (Sistem Informasi Absensi Pegawai Kota Jambi) yang digunakan di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Jambi.
2. Responden penelitian hanya para karyawan atau pegawai di Dinas Perhubungan Kota Jambi yang menggunakan aplikasi SIAP-KOJA untuk absensi dan pengelolaan kepegawaian.
3. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor penerimaan teknologi berdasarkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Expectation Confirmation Model* (ECM) , yaitu:
 - a. TAM, dua variabel utama *Perceived Usefulness* (Kegunaan atau manfaat yang dirasakan) dan *Perceived Ease of Use* (Kemudahan penggunaan yang dirasakan),
 - b. ECM, tiga variabel *Confirmation* (Konfirmasi Harapan), *Satisfaction*

(Kepuasan Pengguna), dan *Continuance Use Intention* (Niat Penggunaan Berkelanjutan)

4. Penelitian tidak membahas aspek teknis sistem seperti keamanan data, pengembangan perangkat lunak, atau arsitektur jaringan aplikasi.
5. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang diisi oleh pegawai pengguna aplikasi SIAP-KOJA.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini memiliki tujuan yang dilihat dalam latar belakang dan permasalahannya yaitu;

1. Menganalisis evaluasi tingkat penerimaan pada aplikasi SIAP-KOJA (absensi) dilingkungan Dinas Perhubungan Kota Jambi menggunakan pendekatan TAM dan ECM.
2. Menilai hubungan antara persepsi *Perceived Usefulness* (Kegunaan atau manfaat yang dirasakan) dan *Perceived Ease of Use* (Kemudahan penggunaan yang dirasakan), *Confirmation* (Konfirmasi Harapan), *Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), dan *Continuance Use Intention* (Niat Penggunaan Berkelanjutan) dalam penggunaan aplikasi SIAP-KOJA.
3. Memberikan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Kota Jambi untuk meningkatkan efektivitas dan penerimaan aplikasi SIAP-KOJA di kalangan ASN.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu sistem informasi manajemen melalui penerapan model TAM dan ECM dalam konteks sistem kepegawaian pemerintahan daerah.
2. Menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas penerapan aplikasi SIAP-KOJA, agar lebih mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan ASN bagi Pemerintah Kota Jambi.
3. Untuk Dinas Perhubungan Kota Jambi agar mampu membantu memahami tingkat penerimaan pegawai terhadap aplikasi serta menjadi dasar dalam perencanaan pelatihan, sosialisasi, dan perbaikan teknis sistem absensi online.
4. Untuk Peneliti Selanjutnya agar dapat menjadi referensi empiris untuk penelitian lanjutan mengenai penerimaan teknologi di sektor publik menggunakan model TAM, ECM, atau model pengembangan lainnya.

1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN

Untuk memperjelas tahapan dalam pembuatan laporan tesis ini adapun sistematika penulisan yang terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab awal yang dibuat dalam laporan ini, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori dan tinjauan pustaka merupakan teori yang mendukung penelitian yang terdiri dari konsep evaluasi, pembahasan aplikasi, hingga pengguna pada Dinas Perhubungan Kota Jambi sedangkan pada tinjauan pustaka dijabarkan mengenai persamaan dan perbedaan penelitian lain yang sejenis yang digunakan sebagai perbandingan dari penelitian yang penulis lakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang alur penelitian, bahan penelitian dan alat penelitian yang akan digunakan dalam tahap dan proses penelitian. Sehingga di bab ini akan menunjang dan mendukung pada tahap hasil penelitian dan pembahasan dari topik pembahasan evaluasi penerimaan aplikasi SIAP-KOJA.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN

Bab 4 merupakan tahap untuk menjelaskan atau mendeskripsikan tentang gambaran umum objek penelitian, penjabaran variabel apa saja yang ditetapkan, pengembangan kuesioner yang digunakan serta hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian untuk menganalisis dan mengevaluasi penggunaan aplikasi SIAP-KOJA bagi para pegawai Dinas Perhubungan Kota Jambi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab 5 merupakan tahap untuk menjelaskan atau mendeskripsikan hasil dari penyebaran kuesioner dan perhitungan hasil pengujian data mentah

mengenai tingkat penerimaan aplikasi SIAP-KOJA oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Jambi

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari penulisan, dimana penulis akan membuat suatu kesimpulan atas hasil analisis serta mengajukan saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini.