

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era modern, teknologi menjadi salah satu aspek penting yang dimanfaatkan dalam kehidupan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan manusia. Penggunaan teknologi kini telah meluas ke berbagai bidang, termasuk di sektor kepegawaian.

Kepegawaian merupakan aktivitas pengelolaan tenaga kerja dalam sebuah organisasi, mencakup pengelolaan pangkat, kewajiban, pembinaan pegawai, dan hak-hak yang harus diberikan kepada pegawai. Pengelolaan tenaga kerja manusia tidak hanya mencakup aspek fisik, tetapi juga pengembangan mental dan intelektual karena keduanya merupakan modal yang sangat diperlukan dalam mencapai keberhasilan suatu organisasi.

Dalam pengelolaan kepegawaian, salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah monitoring kehadiran pegawai melalui absensi. Absensi merupakan suatu kegiatan pencatatan data untuk mengetahui kehadiran dan ketidakhadiran seseorang dalam suatu organisasi. Dengan adanya manajemen dapat lebih mudah mengelola jadwal kerja, menghitung jumlah jam kerja, dan mengetahui keberadaan pegawai.

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang memiliki tujuan untuk kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan. Dengan penerapan teknologi internet, layanan publik telah mengalami perkembangan signifikan, mendorong pemerintah dari tingkat

pusat hingga daerah untuk menciptakan layanan yang lebih modern dan responsif. Oleh karena itu, pemerintah berupaya melakukan inovasi teknologi dalam sistem administrasi, yang dikenal dengan istilah *e-government* (Bharata,2004)

Saat ini merupakan era pelayanan publik, di mana pemerintah pusat maupun daerah berupaya semaksimal mungkin memberikan layanan terbaik kepada masyarakat melalui komunikasi yang efektif dalam setiap program dan kegiatannya. Pelayanan komunikasi adalah aktivitas penyampaian informasi dari penyelenggara layanan (Komunikator) kepada pengguna (komunikan) dengan tujuan memengaruhi sikap, perilaku, atau pengetahuan publik. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berlangsung secara optimal dan tepat guna. Pelayanan komunikasi yang efektif ditandai dengan komunikasi yang transparan, terbuka, dan responsif, yang dapat membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat, terutama di era digitalisasi pelayanan publik. (Barata,2003)

E-government merupakan mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat serta pihak-pihak berkepentingan lainnya melalui pemanfaatan teknologi informasi, khususnya internet, yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan. Penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik ini dimaksudkan untuk memberikan layanan publik yang lebih efisien, efektif, dan interaktif. (Indrajit,2006)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 35 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II Palembang adalah lembaga pemerintahan yang berada di

bawah naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang mempunyai tugas untuk Menyelenggarakan fasilitasi dalam rangka peningkatan mutu pelaksanaan pendidikan tinggi pada perguruan tinggi yang berada di wilayah kerja Provinsi Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu, serta Kepulauan Bangka Belitung. (Permendikbud,2021).

**Tabel 1.1 Data Jumlah Perguruan Tinggi di LLDIKTI Wilayah II berdasarkan Wilayah Kerja dan Bentuk (per 28 Maret 2024)**

No	Provinsi	Universitas	Institut	Sekolah Tinggi	Akademi	Politeknik	Akademi Komunitas	Jumlah	PTN
1	Sumatera Selatan	24	8	35	13	5	1	86	2
2	Lampung	14	8	23	16	2		63	3
3	Bengkulu	5		6	3	1		15	2
4	Kep.Bangka Belitung	3	3	2		2	1	11	2
<b>TOTAL</b>		<b>46</b>	<b>19</b>	<b>65</b>	<b>32</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>174</b>	<b>9</b>

*Sumber: website [lldikti2.kemdikbud.go.id](http://lldikti2.kemdikbud.go.id)*

Data diatas merupakan jumlah perguruan tinggi di bawah naungan LLDIKTI Wilayah II mencapai total 174 institusi, yang semuanya merupakan perguruan tinggi swasta yang berada dalam cakupan kerja LLDIKTI Wilayah II meliputi empat provinsi, yakni Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu, dan Kepulauan Bangka Belitung.. Distribusi perguruan tinggi di LLDIKTI Wilayah II mencerminkan komitmen wilayah ini terhadap peningkatan kualitas dan akses pendidikan tinggi.

LLDIKTI Wilayah II membawahi 174 institusi di empat provinsi, berperan penting dalam pengawasan dan peningkatan mutu pendidikan. Dengan jumlah perguruan tinggi yang besar, lembaga ini mendorong standar akademik tinggi dan

kolaborasi antar institusi. Kehadiran dosen yang konsisten menjadi kunci dalam menjaga kualitas pembelajaran, mencerminkan komitmen profesional, serta menciptakan lingkungan belajar yang teratur dan efektif. Sebaliknya, ketidakhadiran dosen dapat menghambat proses belajar dan keberhasilan mahasiswa.

Pada tanggal 1 Juli 2024, berdasarkan surat edaran LLDikti Wilayah II, memberlakukan sebuah inovasi yang bernama Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA). Sebuah sistem digital berbasis real-time yang dirancang untuk mencatat dan memantau kehadiran Dosen PNS DPK secara efektif dan efisien di perguruan tinggi swasta.

**Tabel 1.2 Pengguna Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA)**

**LLDikti Wilayah II**

No	Provinsi	Dosen PNS DPK	Perguruan Tinggi Swasta
1.	SUMSEL-BABEL	236	36
2.	Lampung	107	18
3.	Bengkulu	82	7
<b>Total</b>		<b>425</b>	<b>61</b>

*Sumber: Diolah dari penulis dari Data Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Dosen*

*Tahun 2024*

Para dosen ini berperan penting dalam melaksanakan kegiatan pengajaran di berbagai perguruan tinggi swasta, serta berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pendidikan di wilayah tersebut. Namun, dalam proses pengelolaan

absensi, masih terdapat sejumlah kendala yang dapat memengaruhi transparansi dan akuntabilitas kinerja mereka (Santoso,2018).

Sebelum hadirnya Aplikasi AMANDA, absensi dosen PNS DPK di bawah naungan LLDIKTI Wilayah II masih dilakukan secara manual. Metode ini mengandung sejumlah kelemahan inheren yang dapat merusak integritas data kehadiran, seperti kecurangan yang terjadi, misalnya penitipan absensi kepada rekan sejawat atau manipulasi data dengan merekap absensi secara keseluruhan. Hal ini bertentangan dengan Peraturan Pemerintah No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS, dan Peraturan Presiden RI Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari

Untuk mengatasi kendala tersebut, LLDIKTI Wilayah II meluncurkan inovasi Aplikasi AMANDA, yang resmi disahkan pada tanggal 1 Juli 2024.

**Gambar 1. Logo Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA)**



**Amanda LLDIKTI 2**

LLDIkti 2

*Sumber : Internet Play Store*

Proses absensi dapat dilakukan melalui situs web (<https://amanda.lldikti2.id/>) atau melalui aplikasi AMANDA yang tersedia di Play Store. Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) diharapkan meningkatkan motivasi dan produktivitas dosen dengan mengurangi beban administratif, sehingga mereka dapat lebih fokus pada pendidikan dan penelitian.

Akses mudah terhadap data absensi dan kinerja juga membantu pengelolaan waktu yang lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemudahan pengguna Aplikasi AMANDA di universitas bina darma, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Responsivitas layanan, serta Efektivitas komunikasi aplikasi AMANDA dalam mendukung proses absensi dosen ASN. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi universitas Bina Darma dan LLDIKTI Wilayah 2 dalam sebagai upaya meningkatkan pengelolaan tenaga kerja melalui sistem absensi yang terintegrasi dan terkomputerisasi.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan perlu adanya penelitian mengenai tentang Evaluasi Pelayanan Komunikasi Aplikasi Absensi Dosen ASN LLDIKTI Wilayah II di Universitas Bina darma. Penelitian ini memfokuskan bagaimana tingkat penerimaan pengguna, efektivitas komunikasi yang disampaikan melalui aplikasi tersebut, serta berbagai faktor yang menentukan keberhasilan maupun kendala dalam pemanfaatannya.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada era digitalisasi, teknologi informasi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan administrasi kepegawaian. Hal ini juga diterapkan di lingkungan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II, Aplikasi AMANDA (Aplikasi Manajemen Data ASN) telah dikembangkan sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas absensi dosen ASN. Namun, implementasi aplikasi ini masih menghadapi beberapa tantangan, khususnya dalam hal interaksi dan komunikasi pengguna dengan aplikasi tersebut

1. Bagaimana Kepuasan Dosen ASN terhadap kemudahan layanan, kejelasan informasi, dan kecepatan respons aplikasi AMANDA yang mungkin belum optimal ?
2. Apakah terjadinya perubahan perilaku pada dosen ASN yang menggunakan aplikasi AMANDA ?
3. Apakah sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi AMANDA sudah optimal ?

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut “Bagaimana Peran Sosialisasi Aplikasi AMANDA sebagai media abensi dosen ASN LLDIKTI Wilayah II di Universitas Bina Darma.”

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Dosen ASN terhadap kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan kecepatan respons aplikasi AMANDA yang mungkin belum optimal
2. Untuk mengetahui Apakah terjadinya perubahan perilaku pada dosen ASN yang menggunakan aplikasi AMANDA
3. Untuk mengetahui Apakah sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi AMANDA sudah optimal

### **1.5 Manfaat**

#### **1.5.1. Manfaat Teoritis,**

Dari sisi teoritis penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi pada pengembangan teori komunikasi dalam konteks penggunaan aplikasi

digital, khususnya dalam interaksi antara dosen dan sistem absensi. Diharapkan juga hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang efektivitas aplikasi absensi dalam meningkatkan disiplin kerja ASN di lingkungan pendidikan.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi praktis untuk mengatasi kendala yang di hadapi dalam penggunaan aplikasi AMANDA sehingga mempermudah implementasinya. Serta menjadi masukan atau saran kepada LLDikti Wilayah II dalam meningkatkan inovasi aplikasi manajemen absensi dosen ASN (AMANDA) Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II Palembang, penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi dalam mengatasi permasalahan, khususnya yang terkait dengan program tersebut.