

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Penerimaan teknologi informasi merupakan syarat utama kesuksesan implementasi teknologi informasi. Karena persistensi dan pentingnya masalah ini, penjelasan keberterimaan pengguna atas teknologi informasi telah menjadi isu yang telah lama diteliti dalam bidang manajemen sistem informasi. Begitu juga dengan perilaku pemakai sistem terbentuk dari sikap dan persepsi pemakai terhadap sistem informasi tersebut. (Wijayanti, 2014)

Tata pemerintahan yang baik adalah seluruh aspek yang terkait dengan kontrol dan pengawasan terhadap kekuasaan yang dimiliki pemerintah dalam menjalankan fungsinya melalui institusi formal dan informal. Untuk melaksanakan prinsip pemerintahan yang adil, transparan, profesional, dan akuntabel maka pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih. Untuk melakukan melakukan hal tersebut, pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel perlu dilakukan salah satunya adalah dengan meningkatkan efisiensi dan efektifitas penggunaan keuangan negara yang dibelanjakan melalui proses pengadaan barang/jasa pemerintah. Hal ini yang menjadi latar belakang terbentuknya *e-government*. (Yatia Putri, 2013)

Seiring dengan kemajuan perkembangan tersebut, memungkinkan

munculnya aplikasi-aplikasi terbaru yang bisa membantu dalam hal apapun terutama dalam hal menyampaikan permasalahan yang ada. Pada tahun 2017 yang lalu Kota Jambi terpilih menjadi salah satu kota yang lulus dari *assesment* dan mendapatkan bimbingan untuk mengimplementasikan *Smart City* dari para ahli yang difasilitasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Pada tahun 2017 Kota Jambi menyusun Masterplan *Smart City* Kota Jambi, serta menetapkan *SiKesal 2.0* (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat *Online*) sebagai *Quick Win* pelaksanaan *Smart City* di Kota Jambi. *SiKesal 2.0* ini akan digunakan sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap pembangunan kotanya, dengan demikian saran dan aspirasi maupun keluhan masyarakat dapat disampaikan dengan mudah. Dengan kata lain media pengaduan masyarakat yang biasanya dilakukan secara konvensional, dikembangkan menjadi media pengaduan yang berbasis aplikasi. Aplikasi *SiKesal* juga menjadi media penerimaan pengaduan bagi aparat pemerintah Kota Jambi, sehingga pengaduan yang datang akan cepat ditindaklanjuti dan dapat dimonitor pelaksanaannya. Teknologi informasi dan komunikasi melalui aplikasi *SiKesal* tersebut diperkirakan akan mendorong efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan berbagai keluhan masyarakat. (Mahmudah, 2018)

Menurut (Mahmudah, 2018), kunci awal dari keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi dapat dilihat dari adanya kemauan pengguna untuk menerima teknologi informasi tersebut. Kemauan tersebut di dorong oleh adanya kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi *SiKesal* yang dirasakan pengguna. Namun melihat perkembangan aplikasi *SiKesal* yang perlu di cermati adalah dari

sisi masyarakat Kota Jambi yang menjadi penyalur berbagai aduan terhadap aparat Pemerintah Kota Jambi.

Kunci awal dari keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi dapat dilihat dari adanya kemauan pengguna untuk menerima teknologi informasi tersebut. Kemauan tersebut didorong oleh adanya kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi SiKesal yang dirasakan oleh pengguna, dalam hal ini masyarakat Kota Jambi yang memanfaatkan aplikasi SiKesal sebagai media penerimaan pengaduan yang di sediakan pemerintah. Penelitian ini difokuskan kepada masyarakat Kota Jambi dengan anggapan bahwa aplikasi SiKesal merupakan aplikasi yang baru diluncurkan ke masyarakat, dimana sebelumnya penerimaan pengaduan dan respon dilakukan secara konvensional, misalnya melalui komunikasi tatap muka maupun kotak saran. Sehingga perlu dicermati pemanfaatan aplikasi SiKesal dari sisi masyarakat Kota Jambi yang memiliki tugas untuk memberi berbagai aduan melalui aplikasi tersebut. Karena meskipun teknologi memberikan keuntungan pada masyarakat itu sendiri, terkadang kegagalan implementasi terjadi bukan karena kualitas dan kapasitas sistem tersebut, tetapi karena rendahnya tingkat penerimaan pengguna. Penerimaan teknologi merupakan suatu kesediaan pengguna untuk menggunakan teknologi. Apabila pengguna sudah bersedia untuk menerima teknologi, pengguna akan sering untuk menggunakannya (Jonar, 2017)

Penelitian ini berusaha untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap penerimaan dan kemudahan teknologi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat *Online* (SiKesal 2.0) di Kota Jambi karena meskipun teknologi memberikan

kemudahan bagi masyarakat, terkadang masih rendahnya tingkat penerimaan teknologi tersebut bagi masyarakat.

Dengan diketahuinya faktor yang mempengaruhi kemudahan dan persepsi masyarakat dalam sistem teknologi SiKesal maka akan mudah untuk bagian Diskominfo Kota Jambi dalam melakukan perbaikan dan pengembangan sistem tersebut.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3). TAM 3 adalah rujukan dari TAM 2 dengan penambahan variabel yang termasuk golongan *adjustment* dan *anchor* yang berhubungan dengan variabel persepsi kemudahan dan penggunaan (Yatia Putri, 2013). Membahas tentang hubungan timbal balik dari konstruk (*nomological network*) penentu mengapa individu mengadopsi dan menggunakan Teknologi Informasi.

Dari permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT KOTA JAMBI TERHADAP MEDIA PENGADUAN BERBASIS APLIKASI SIKESAL DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) 3.0”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti adalah bagaimana menganalisis persepsi masyarakat pada aplikasi SiKesal ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari pembahasan yang meluas, maka penulis hanya membatasi pembahasan permasalahan hanya pada.

1. Penelitian ini hanya membahas tentang Sistem Informasi Keluhan Masyarakat *Online* (SiKesal 2.0) yang ada di Kota Jambi
2. Analisis menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan variabel yang digunakan adalah *subjective norm, experience, voluntariness, image, result demonstrability, perception of external control, computer anxiety, computer playfulness, perceived enjoyment,* dan *objective usability*
3. Pengumpulan data menggunakan Kuisisioner tertutup
4. Populasi yang diambil adalah masyarakat Kota Jambi dan sample responden hanya akan diambil pada masyarakat di Kota Jambi dengan batasan 100 orang.
5. Pengolahan data menggunakan *software SmartPLS3*
6. Metode yang di gunakan untuk pengolahan data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1 Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan aplikasi SiKesal
- 2 Untuk memberikan saran kepada Diskominfo Kota Jambi agar memperhatikan faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi

SiKesal sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam inovasi pengembangan SiKesal ke arah yang lebih baik.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan terhadap inovasi pengembangan SiKesal bukan hanya di Diskominfo Kota Jambi tetapi juga di OPD yang lain yang menggunakan SiKesal sebagai alat bantu menyuarakan aspirasi masyarakat.
2. Bagi pihak peneliti mendapatkan pengetahuan dalam melakukan analisis menggunakan metode *technology acceptance model*.
3. Bagi pihak pembaca dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Adapun Sistematika penulisan laporan ini, penulis menguraikan dalam beberapa bab yaitu:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab landasan teori ini berisi tentang konsep konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan

untuk mendukung pemahamann terhadap penelitian,serta kutipan-kutipan yang diambil dari buku, jurnal, dan sebagainya.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab metodologi penelitian ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode penelitian yang digunakan, dan teknik pengumpulan data penelitian.

### **BAB IV : DESAIN DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum tentang Sistem Informasi Keluhan Masyarakat *Online* (SiKesal 2.0) dan menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan.

### **BAB V : HASIL ANALISIS**

Dalam bab ini berisi tentang analisis data dan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang akan disajikan dalam bentuk penyajian data yang sesuai dengan hasil perhitungan yang telah di lakukan sebelumnya.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil analisis dari Sistem Informasi Keluhan Masyarakat *Online* (SiKesal 2.0)dan saran sebagai masukan terhadap sistem tersebut agar dapat di kembangkan menjadi lebih baik lagi