

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara maju adalah istilah untuk menggambarkan negara yang memiliki tingkat standar hidup tinggi dalam hal pembangunan ekonomi, teknologi, dan infrastruktur yang tinggi serta merata, negara-negara maju memiliki ciri ciri seperti pendapatan per kapita yang tinggi, sistem pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial yang baik, serta kemudahan akses yang luas terhadap berbagai layanan publik (Yuni et al., 2020). Kesetaraan setiap negara bisa dilakukan dengan pengoptimalisasi di sektor masyarakat maupun pemerintahan yang mana keberhasilan tersebut ditandai dengan peningkatan pendapatan masyarakat, berkurangnya kemiskinan dan berkurangnya tingkat pengangguran.

Indonesia sendiri masih merupakan negara berkembang meskipun pertumbuhan cukup baik, dimana kemiskinan masih banyak ditemui di setiap kota maupun daerah. Untuk mengurangi kemiskinan pemerintah membuat sebuah program yang bernama program keluarga harapan (PKH), program tersebut bertujuan memberikan bantuan sosial kepada keluarga atau rumah tangga miskin diawasi oleh dinas sosial kota atau kabupaten berada dibawah kementerian sosial (Kholif et al., 2019). PKH pertama kali dilaksanakan tahun 2007 yang mana masih berjalan sampai sekarang dan jumlah penerima PKH sudah mencapai 10 juta jiwa di seluruh wilayah indonesia, dengan banyaknya jumlah penerima PKH perlunya pemantauan kementerian sosial supaya pendistribusian anggaran sesuai target ke setiap wilayah dengan memanfaatkan suatu teknologi.

Pada saat ini pemanfaatan teknologi informasi di negara berkembang berguna untuk mengakses, menyimpan, mengelola dan menyebarkan informasi secara luas dapat melalui internet (Husaini, 2023). Pada era teknologi sekarang perbedaan wilayah Indonesia dalam hal kemiskinan teknologi sangat berdampak pada ketimpangan wilayah daerah, baik dari segi SDM, SDA, serta sumber keuangan. Kehadiran teknologi informasi (TI) dapat juga mempengaruhi sektor publik salah satunya pelayanan bantuan sosial. Survei *E-Government* PBB pada tahun 2022 bahwa Indonesia berada di peringkat 77 dari 193 (KOMINFO, 2023). PBB mengategorikan negara-negara dengan poin lebih dari 0,75 sebagai Very High E-government Index (EGDI), antara 0,50 hingga 0,75 sebagai High EGDI, antara 0,25 hingga 0,50 sebagai Middle EGDI, dan kurang dari 0,25 sebagai Low EGDI. Indonesia mencetak skor 0,71600, tergolong High EGDI. Namun, survei Ombudsman RI 2022/2023 di Jawa Timur mencatat 766 laporan masyarakat mengenai rendahnya kualitas pelayanan publik (E-Government). Rendahnya kualitas pelayanan publik mengakibatkan keengganan Masyarakat dalam menggunakan layanan publik tersebut, sehingga mendasari evaluasi penerimaan *E-Government*.

E-Government merupakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyajikan, bertukar, dan memajukan pelayanan pemerintah bagi warga negara dan bisnis dengan tujuan meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya, *E-Government* memainkan peran penting dalam memajukan perekonomian pemerintah, warga negara, dan industri, khususnya di negara-negara berkembang (Wijaya, 2022). Penerapan penyelenggaraan SPBE atau *E-Government* di Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 yang berisi

upaya Pemerintah Indonesia untuk memodernisasi sektor pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi, dengan penggunaan teknologi yang tepat, diharapkan pelayanan publik dapat lebih efisien, transparan, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik (Alfikri et al., 2022). Untuk mengikuti perkembangan teknologi dalam memenuhi kebutuhan organisasi dan sesuai dengan perpres No.95 Tahun 2018, PKH (Program Keluarga Harapan) sebagai badan penyelenggaraan pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga miskin kepada lebih 10 juta Masyarakat di Indonesia, telah meluncurkan aplikasi Mobile Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial atau dikenal dengan *SIKS Mobile*. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang digunakan oleh pendamping PKH dalam menindak lanjuti kesesuaian data untuk penyaluran bantuan sosial serta pengajuan bantuan terhadap Masyarakat kurang mampu. Dimana setiap pendamping PKH harus memiliki smartphone saat ingin menggunakan aplikasi *SIKS Mobile*, Aplikasi ini tercatat 100 rb jiwa lebih yang sudah mengunduh di playstore. Terdapat beberapa fitur yang ada di *SIKS Mobile* PKH yaitu pendamping PKH dapat melihat data penerima bantuan, jumlah nominal yang diberikan kepada penerima bantuan, melakukan survei bansos, hasil survei bansos, mengelola data penerima bantuan, penugasan PPKS, dan laporan bencana.

Pada aplikasi *SIKS Mobile* terdapat fitur bansos yang digunakan pendamping PKH untuk mensurvei penerima bantuan sosial PKH apakah sudah sesuai dengan data yang diberikan oleh KEMENSOS atau belum. Pada proses survei pendamping PKH wajib memiliki handphone yang sudah terinstal aplikasi *SIKS Mobile*, dalam menggunakan aplikasi tersebut pendamping PKH harus mendaftarkan akun dahulu kemudian setelah melakukan proses pendaftaran,

pendamping dapat melakukan proses pengajuan bantuan sosial dengan melakukan proses pengisian formulir yang disediakan misalnya penginputan data pribadi, foto, lokasi tempat tinggal, dan masih banyak lainnya.

Setelah melakukan observasi dan diskusi ke beberapa pendamping PKH, terdapat beberapa keluhan pengguna terhadap penggunaan aplikasi yaitu, aplikasi sering lag walaupun sinyal provider di handphone penuh ketika saat penginputan data masyarakat penerima bantuan yang membuat petugas lapangan pendamping PKH kewalahan, kemudian aplikasi membutuhkan memori yang cukup besar dan operasi sistem minimal android 7, sering terjadi bug ketika ada pengumpulan laporan bersama seluruh pendamping PKH, Selain itu dari segi SDM pendamping PKH yang mana tidak ada pelatihan saat pertama kali aplikasi di luncurkan sehingga membuat kesusahan bagi pendamping PKH yang kurang paham akan teknologi.

Permasalahan-permasalahan tersebut dapat menimbulkan kekhawatiran berkelanjutan dalam pemakaian aplikasi *SIKS Mobile* PKH pada masa mendatang. Dengan permasalahan tersebut masih belum ada penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pendamping sosial dalam mengadopsi aplikasi *SIKS Mobile* PKH di kabupaten Kediri. Oleh karena itu dibutuhkan evaluasi aplikasi *SIKS Mobile* guna mengetahui faktor-faktor penerimaan aplikasi tersebut.

Menurut Pangondian et al., 2019 Kesuksesan suatu layanan e-government melibatkan beberapa aspek seperti sumber daya manusia (SDM), teknis (TIK), dan kebijakan organisasi guna memberikan nilai tambah yang signifikan, sehingga pengguna mau mengadopsi layanan tersebut. Melakukan penelitian tentang adopsi layanan *E-Government* dapat membantu pemerintah dalam memenuhi kebutuhan

warga negaranya sehingga meningkatkan hubungan kepercayaan Masyarakat terhadap lembaga layanan pemerintah (Suryono, 2021). Penelitian tentang adopsi menggambarkan dimana orang atau pengguna memutuskan mengadopsi atau menolak inovasi tersebut setelah mempertimbangkan keuntungan atau kerugian saat akan mengadopsi teknologi tersebut (Sri et al., 2022). Terkait hal tersebut maka dibutuhkan suatu model untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi niat adopsi aplikasi *SIKS Mobile* PKH di kabupaten kediri menggunakan framework UTAUT.

Terdapat penelitian terdahulu yang menjelaskan penggunaan UTAUT sangat cocok sebagai layanan *e-government*, penelitian seperti yang dilakukan oleh Hariati, 2013, Penggunaan model UTAUT sangat berpengaruh positif dalam menentukan user acceptance dan signifikan terhadap faktor faktor yang mempengaruhi adopsi efektivitas perilaku penggunaan sebuah sistem aplikasi layanan *E-Government*, Selain itu terdapat penelitian yang dilakukan oleh (Luh et al., 2023) memaparkan bahwa penggunaan framework UTAUT pada dasarnya terbukti dapat menjelaskan sebagian besar sekitar 70 persen varian dalam penerimaan, serta dapat mengintegrasikan berbagai konstruksi seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi relevan dalam konteks adopsi teknologi, Dengan demikian dari hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa model UTAUT sangat cocok dan efektif dalam memahami faktor faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan layanan *e-government*.

Penelitian ini menggunakan model konseptual yang sama dengan penelitian dilakukan oleh (Mukred et al., 2019), menggunakan model TOE

(*Technology Organization Environment*) untuk mempertimbangkan faktor-faktor lingkungan, organisasi, dan teknologi yang mempengaruhi penerapan dan penggunaan dalam sebuah layanan *e-government*. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa model TOE sangat sesuai untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi aplikasi *SIKS Mobile* oleh pendamping Dinas Sosial program PKH di kabupaten Kediri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, diperoleh rumusan masalah yang akan dijawab pada Skripsi ini yaitu mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi pendamping sosial dalam mengadopsi aplikasi *SIKS Mobile* PKH di kabupaten Kediri, dengan menggunakan model UTAUT

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup pada skripsi ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. E-government yang diteliti adalah aplikasi *SIKS Mobile* milik Dinas Sosial.
2. Variabel-variabel yang digunakan terkait dengan penelitian ini yaitu variabel Attitude, Efficacy, Knowledge and Skills pada dimensi Individual Factor, variabel Perceived usefulness, Perceived ease of use, Adoptability, ICT Infrastructure pada dimensi Technological Factor, dan variabel Laws and legislation, Policies, Competitiveness Pressure pada dimensi Environmental Factors.
3. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 260 pendamping PKH yang menggunakan aplikasi *SIKS Mobile* dan IT PKH setiap kecamatan di kabupaten Kediri.

4. Skripsi ini menggunakan model UTAUT dan TOE yang sudah dikembangkan oleh Mukared et al 2019

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dan diperoleh dari penelitian ini adalah untuk mencari dan mengidentifikasi pengaruh faktor-faktor adopsi aplikasi *SIKS Mobile* PKH oleh pendamping sosial di kabupaten Kediri menggunakan model UTAUT.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan ilmu yang telah didapatkan oleh peneliti selama masa studi perkuliahan di program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur dengan melakukan menggunakan model UTAUT.
2. Hasil skripsi sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan pengembangan aplikasi *SIKS Mobile* PKH serta sebagai acuan lembaga dinas sosial lainnya agar dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Indonesia, terutama bagi keluarga miskin yang menjadi penerima bantuan sosial.
3. Hasil penelitian ini dapat membantu pengembang aplikasi *SIKS Mobile* untuk memahami kebutuhan dan hambatan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi, seperti pendamping PKH.
4. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi, pengembang dapat merancang aplikasi yang lebih efisien dan efektif dalam membantu pendamping PKH dalam melaksanakan tugas mereka.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Menurut (Mulyawan et al., 2022) Sistem Informasi merupakan kumpulan elemen-elemen atau sumber daya sistem informasi yang terorganisir dalam mengumpulkan, memasukan, dan memproses data serta menyimpannya, mengelola, mengontrol dan melaporkannya yang mana dapat mendukung suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan proses bisnisnya.

Adanya sistem informasi digunakan juga dalam menganalisis faktor-faktor diterimanya SI/TI pada kemampuannya dalam mendukung adopsi teknologi baru atau sedang berjalan, yang dapat menghasilkan peningkatan produktivitas, produk, kebijakan dan layanan yang lebih baik, sehingga mempermudah pengambilan keputusan seseorang atau organisasi dalam mengadopsi teknologi baru secara efektif (Winarko, 2009). Selain itu Disiplin Ilmu Sistem Informasi bersifat MULTI DISIPLIN yakni mempelajari tentang adopsi atau Faktor-Faktor yang menyebabkan sebuah SI/TI dapat diterima target penggunanya, yang mana disiplin ilmu SI banyak mencakup berbagai aspek salah satunya tentang penerimaan penggunanya (adoption atau diffusion) (IS Curriculum – AISINDO, 2023). Berdasarkan fokus dari penelitian ini untuk mengetahui kebijakan organisasi dan perilaku perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi dalam mengetahui faktor-faktor adopsi aplikasi Mobile *SIKS Mobile* PKH di Kabupaten Kediri.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, tersusun sistematik penulisan yang terbagi menjadi lima bab, diantaranya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan dalam skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjabarkan dasar-dasar teori pendukung penelitian skripsi, di antaranya yaitu penjelasan antara lain tentang e-government, Program keluarga harapan (PKH), aplikasi *SIKS Mobile*, *Framework* UTAUT, model TOE, Integrasi UTAUT dan TOE, dan juga penelitian sebelumnya tentang *E-Government*, *SIKS Mobile*, dan UTAUT dan TOE.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan metodologi atau langkah langkah dalam pengerjaan skripsi, seperti menjabarkan alur penelitian skripsi yang meliputi identifikasi masalah, Literatur review, Menentukan model konseptual, Perencanaan penelitian, Penyusunan instrument penelitian dan pengukuran, Pengujian instrument, Penyebaran kuesioner, Pengolahan dan Analisa data, Kesimpulan dan saran

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil pada penelitian skripsi yaitu membahas tentang pemaparan hasil dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan mengenai rangkuman hasil penelitian skripsi yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian

hasil dan pembahasan, serta saran sebagai bahan penyempurna sebagai bahan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan pada pembuatan penelitian skripsi ini

LAMPIRAN

Bagian ini berisi sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.