

BAB I

PENDAHULUAN

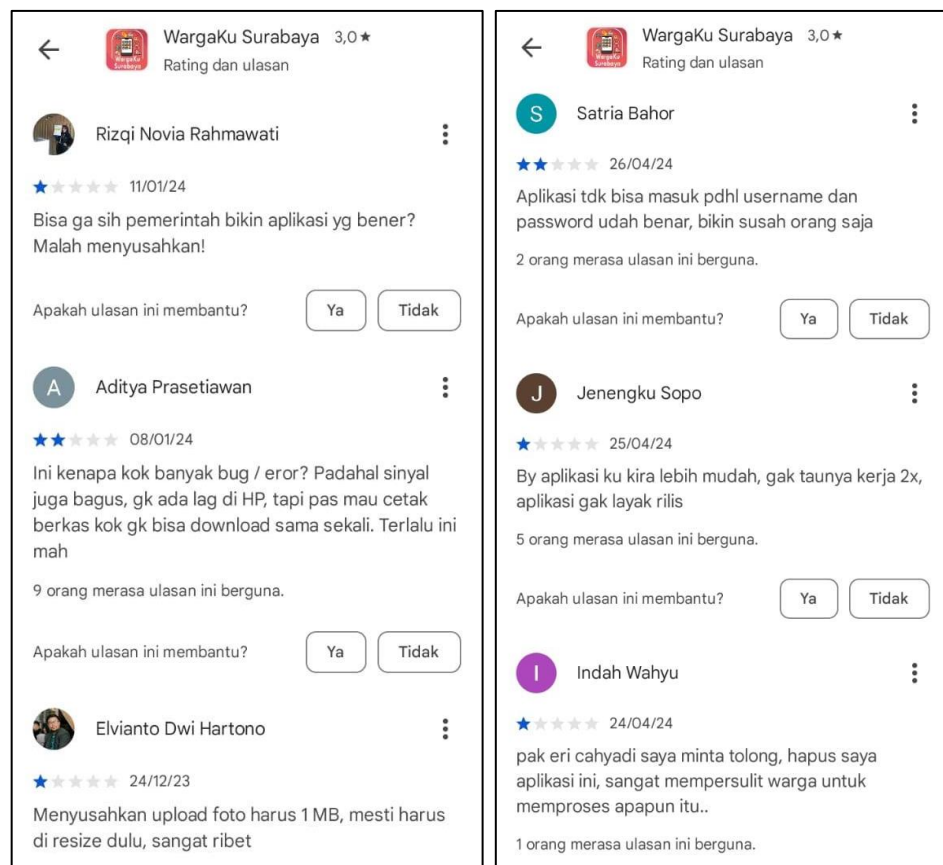
1.1 Latar Belakang

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 juga mengatur mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), atau yang dikenal sebagai *e-government*, yaitu sistem tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi secara komprehensif dan terintegrasi dalam administrasi pemerintahan serta penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintahan [1]. Dengan begitu, *e-government* diharapkan mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas layanan publik terhadap masyarakat. Selain itu, *e-government* juga memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta memudahkan akses informasi masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Salah satu layanan di Surabaya yang mengimplementasikan *e-government* adalah Aplikasi WargaKu.

Meskipun masyarakat saat ini semakin melek akan teknologi, namun instansi belum tentu siap memanfaatkan perangkat lunak secara maksimal. Banyak bisnis telah menjadi bagian dari revolusi transformasi digital, namun beberapa instansi masih menghadapi banyak tantangan sebelum mereka dapat menyatakan bahwa mereka telah mencapai adopsi digital yang sebenarnya. Salah satu tantangan dalam pengabdopsian digital ialah kesulitan dalam mendidik pelanggan menyediakan dukungan yang memadai dengan menunjukkan kepada pelanggan bagaimana mereka dapat sepenuhnya memanfaatkan alat atau aplikasi dan fitur apa saja yang dimilikinya. Salah satu layanan milik Pemerintah Kota Surabaya yang gagal dalam tantangan tersebut adalah Aplikasi WargaKu.

Aplikasi WargaKu atau Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka memberikan pelayanan kepada warga Kota Surabaya dan sebagai media komunikasi antara warga Kota Surabaya dengan Pemerintah Kota Surabaya. Melalui aplikasi tersebut warga Surabaya dapat menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, dan memberikan keluhan atau apresiasi kepada

Pemerintahan Kota Surabaya. Awal peluncuran aplikasi WargaKu memberikan dampak positif, hal ini terbukti dari banyaknya minat warga untuk menggunakan aplikasi tersebut. Ada sebanyak 11.316 pengaduan yang masuk kedalam aplikasi tersebut mulai awal Maret hingga akhir Desember 2021 [2]. Adapun layanan yang tersedia dalam aplikasi tersebut yaitu layanan kesehatan, pendidikan, kemiskinan, pengaduan, dan perizinan. Melalui berbagai layanan yang tersedia masyarakat dimudahkan untuk melakukan pengajuan layanan atau aduan yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja hanya melalui smartphone. Namun, seiring berjalannya waktu aplikasi ini mendapatkan banyak ulasan negatif hal ini dapat dilihat dari berbagai ulasan yang disampaikan oleh masyarakat Surabaya melalui ulasan yang ada pada *playstore*.



Gambar 1. 1 Ulasan Aplikasi WargaKu di Playstore

Gambar 1.1 pada halaman sebelumnya menunjukkan beberapa ulasan masyarakat mengenai aplikasi WargaKu. Beberapa masyarakat merasa bahwa

aplikasi tersebut malah menyulitkan masyarakat dalam melakukan pengajuan layanan ataupun aduan. Selain itu, beberapa ulasan juga mengatakan bahwa aplikasi tersebut sering mengalami bug/error. Tujuan adanya aplikasi WargaKu adalah sebagai media untuk memudahkan pengaduan dan layanan warga Kota Surabaya [3]. Akan tetapi, ternyata masih terdapat beberapa masalah dalam jalannya aplikasi tersebut. Banyaknya *bug / error* sistem membuat masyarakat mengalami kerugian waktu serta bukan kemudahan yang dirasakan melainkan kesulitan. Permasalahan dan kesulitan yang muncul dapat mempengaruhi minat dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi WargaKu. Dari beberapa ulasan yang disampaikan oleh masyarakat mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut memberikan banyak kerugian sehingga memungkinkan masyarakat untuk berhenti menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukannya penelitian mengenai penerimaan pengguna terhadap aplikasi WargaKu untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut akan diterima dan digunakan oleh masyarakat kedepannya untuk mendukung penyelesaian atau pencapaian target pekerjaan.

Untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap aplikasi WargaKu, maka dibutuhkan penelitian lebih lanjut mengenai niat penerimaan pengguna aplikasi WargaKu. Untuk itulah dilakukan penelitian dengan judul Analisis Penerimaan Warga Surabaya Terhadap Aplikasi WargaKu menggunakan Model UTAUT2. Pemilihan UTAUT2 sebagai model konseptual didasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [4]. Penelitian tersebut menggunakan model modifikasi dari *Unifed Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)* yang merupakan model pengembangan dari model UTAUT untuk mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi khususnya dalam konteks pengguna atau konsumen akhir. Menurut [5] UTAUT2 dipandang sebagai model penerimaan dan pemanfaatan teknologi yang ada serta telah diperbarui dan dikembangkan dengan baik serta telah dianggap signifikan oleh peneliti lain, karena UTAUT2 merupakan kombinasi dari model penerimaan teknologi sebelumnya. Selain itu, menurut [6] dalam UTAUT2 yang dimodifikasi digunakan karena model ini dikembangkan untuk mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi tertentu dalam konteks tujuan akhir pengguna atau konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, skripsi ini bertujuan untuk mengetahui penerimaan pengguna terhadap aplikasi WargaKu menggunakan UTAUT2 yang diusulkan oleh [4] mengusulkan 6 variabel utama yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, hedonic motivation, dan habit* serta terdapat 2 variabel tujuan dan 3 variabel moderator yaitu *behavioral intention dan use behavior* serta *age, gender dan experience*. Sehingga skripsi ini mengangkat judul Analisis Penerimaan Warga Surabaya Terhadap Aplikasi WargaKu menggunakan Model UTAUT2. Hasil dari skripsi ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan perbaikan bagi Pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya, agar dapat terus mengembangkan dan meningkatkan layanan pada aplikasi WargaKu guna memudahkan masyarakat dalam melakukan pengajuan aduan maupun layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya ialah apa saja faktor dalam model UTAUT2 yang mempengaruhi penggunaan warga Surabaya terhadap aplikasi WargaKu.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Layanan *e-government* yang digunakan dalam penelitian ini ialah platform yang ada di Kota Surabaya, yaitu WargaKu.
2. Penelitian ini menggunakan model UTAUT2, dengan variabel *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, hedonic motivation, habit, behavioral intention, dan use behavior*.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini ialah mengetahui faktor apa yang mempengaruhi tingkat penerimaan warga Surabaya terhadap aplikasi WargaKu.

1.5 Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Sebagai masukan bagi penyedia layanan WargaKu untuk dapat mengembangkan dan meningkatkan layanan, agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna.
2. Sebagai referensi untuk peneliti lain dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.6 Relevansi SI

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia yang bertugas mengolah informasi menjadi keluaran yang bermanfaat guna mencapai tujuan dalam suatu organisasi atau perusahaan. [7] mendefinisikan sistem informasi sebagai sekelompok komponen yang saling terhubung dan berfungsi untuk memproses, menyimpan, serta mendistribusikan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kombinasi terorganisir antara orang-orang, informasi, jaringan komunikasi, perangkat keras, perangkat lunak, aturan, dan prosedur yang berinteraksi satu sama lain untuk memproses dan menyebarluaskan informasi yang diperlukan dalam pembuatan keputusan dalam sebuah organisasi.

Dalam konteks penerimaan pengguna, komponen yang paling penting adalah *brainware*. *Brainware* adalah unsur manusia yang berinteraksi dengan sistem informasi, termasuk pengguna akhir (*end-users*), administrator sistem, analis sistem, dan pengembang perangkat lunak. *Brainware* memainkan peran penting dalam mengoperasikan, mengelola, dan memastikan bahwa sistem informasi berjalan secara efektif dan efisien. Pada aplikasi WargaKu, peran *brainware* sangat krusial karena penerimaan dan penggunaan aplikasi oleh warga Surabaya bergantung pada seberapa baik mereka dapat berinteraksi dengan teknologi ini.

E-government, yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan layanan publik, sangat bergantung pada sistem informasi untuk menjalankan berbagai fungsi dan proses

administrasi. Melalui *e-government*, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Namun, keberhasilan implementasi *e-government* sangat tergantung pada *brainware*. Kurangnya pelatihan, ketidakmampuan beradaptasi dengan teknologi baru, dan resistensi terhadap perubahan di antara pengguna dapat menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa pengguna akhir, termasuk warga dan petugas pemerintah, mendapatkan pelatihan yang memadai dan dukungan yang diperlukan untuk memanfaatkan sistem informasi secara maksimal.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas beberapa teori dasar untuk menunjang penyelesaian pada penelitian ini, diantaranya ialah *e-government*, UTAUT2, dan beberapa tinjauan pustaka lainnya mengenai penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian ini, antara lain alur penelitian, studi literatur, model konseptual yang digunakan pada penelitian ini, hipotesis penelitian, penyusunan instrument, pengumpulan data, target dan jumlah responden.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yaitu mengenai pengukuran penerimaan pengguna aplikasi WargaKu dengan menggunakan model UTAUT2 menggunakan teknik analisis SEM-PLS serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

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

Halaman ini sengaja dikosongkan