BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin pesat setiap tahunnya, sehingga hampir semua aspek kehidupan manusia kini melibatkan teknologi. Dengan adanya teknologi, manusia dapat memanfaatkannya untuk mempermudah berbagai aktivitas dalam kehidupan [1]. Teknologi tidak hanya menjadi alat bantu, tetapi juga menjadi penggerak utama dalam efisiensi dan produktivitas. Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi, tuntutan masyarakat akan keinginan mendapatkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, diperlukan penyederhanaan sistem layanan agar dapat mengikuti tuntutan kemajuan teknologi dan informasi yang terus berkembang[2]. Contoh perubahan signifikan adalah dengan beralihnya sistem dari cara lama atau manual ke sistem digital, khususnya dalam bidang layanan publik yang dikelola oleh pemerintah[3].

Sistem administrasi kependudukan yang selama ini berbasis dokumen fisik sering menghadapi berbagai tantangan, seperti efisiensi yang rendah, rawan kehilangan dokumen, serta risiko pemalsuan identitas. Implementasi inovasi dalam pelayanan publik lewat *E-Government* merupakan solusi untuk mengoptimalkan kualitas dan kesejahteraan masyarakat Indonesia, Konsep ini, yang sering disebut sebagai *Government To Citizen* (G2C) [4]. Tanggung Jawab pemerintah sebagai penyedia layanan publik adalah memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah, keluhan masyarakat mengenai layanan publik masih muncul hingga kini. Hal tersebut menunjukkan bahwa diperlukan inovasi-inovasi baru untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik dan lebih memadai[5].

Seperti lahirnya aplikasi identitas kependudukan digital yang memungkinkan masyarakat memiliki akses real-time ke informasi kependudukan mereka melalui perangkat elektronik seperti smartphone. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri meluncurkan aplikasi Identitas

Kependudukan Digital (IKD) yang merupakan bentuk inisiatif untuk mendorong inovasi digital pada sektor pelayanan publik [6]. Hal ini mendukung kemudahan di berbagai kebutuhan administrasi masyarakat dan penyimpanan dokumen kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 menetapkan standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, serta blangko KTP elektronik, termasuk pengelolaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Peraturan ini menjadi landasan hukum bagi pelaksanaan identitas kependudukan berbasis digital di Indonesia. Identitas Kependudukan Digital, sebagaimana diatur dalam Permendagri tersebut, adalah informasi elektronik dalam bentuk aplikasi digital yang mampu diakses lewat perangkat elektronik, berfungsi menampilkan data pribadi sebagai identitas individu, sekaligus menggantikan dokumen kependudukan dan data terkait.[7]. Hingga Agustus 2024, pemerintah melaporkan bahwa 9.000.000 warga Indonesia telah memiliki IKD, meskipun angka ini masih jauh dari target yang diinginkan[8].

Implementasi Identitas Kependudukan Digital bertujuan utama untuk membangun sistem administrasi kependudukan yang terintegrasi dengan komprehensif. Agar, penduduk tidak harus mendapatkan pelayanan dengan cara tradisional, tetapi dapat dilayani secara digital melalui sistem[9]. Kemungkinan kerusakan atau kehilangan KTP juga akan jauh berkurang sebab KTP dapat diakses secara digital pada handphone masyarakat. Namun masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai aplikasi ini, dapat dilihat dari ulasan yang ada pada *google play store* yang hanya mendapat rating 2.9 dari 55,6 ribu ulasan. Keluhan dari masyarakat kebanyakan berasal dari aplikasi yang masih banyak mengandung *bug* atau *error* dan desain *interface* yang membingungkan pengguna. Selain itu tedapat sebagian masyarakat yang belum memiliki smartphone dan daerahnya tidak ada akses internet, hal ini menjadi salah satu aspek penentu penerimaan aplikasi IKD.

Gambar 1.1 Rating dan ulasan Aplikasi IKD

Meskipun Aplikasi Identitas Kependudukan Digital menawarkan banyak manfaat, masih terdapat beberapa kendala yang dapat menjadi tantangan dalam penerapannya. Salah satu kendala adalah keterbatasan infrastruktur digital, terutama didaerah tertinggal yang belum tersentuh akses internet. Aplikasi ini juga bergantung pada smartphone tertentu sehingga masyarakat yang tidak memiliki perangkat yang kompatibel akan merasakan kesulitan. Tingkat literasi digital yang beragam juga menjadi hambatan, khususnya pada kelompok lansia dan masyarakat yang belum terampil dalam penggunaan teknologi.

Tingkat penerimaan pengguna menjadi faktor utama yang menentukan kesuksesan implementasi sebuah sistem teknologi [10]. Sehingga, dilakukan analisis penerimaan aplikasi identitas kependudukan digital menggunakan model UTAUT yang bertujuan untuk menganalisis penerimaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital menggunakan model UTAUT. UTAUT merupakan pendekatan terbaru dalam memahami penerimaan teknologi informasi, yang dirancang dengan mengintegrasikan berbagai model dan teori sebelumnya. Beberapa dasar teori yang menjadi fondasi model ini antara lain TRA, TPB, TAM, serta *Task-Technology Fit Theory* [11]. Dalam odel UTAUT terdapat empat variabel utama dalam penelitian yang mampu memengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) serta penggunaan aktual (*use behavior*), yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*)[12]. *Performance Expectancy* (PE) merujuk pada kemudahan dalam menyelesaikan

tugas, peningkatan efisiensi kerja, serta kontribusi terhadap kinerja. *Effort Expectancy* (EE) berkaitan dengan interaksi yang mudah dipahami, tingkat kerumitan yang rendah, serta pandangan mengenai kemudahan penggunaan. *Social Influence* (SI) mencakup dukungan keluarga, dorongan dari rekan sebaya, tekanan sosial, maupun pengaruh pihak yang dianggap penting. Sementara itu, *Facilitating Condition* (FC) mengacu pada ketersediaan sarana, tingkat pemahaman pengguna, kesesuaian teknologi dengan kebutuhan, serta tingkat penerimaan yang meluas dalam lingkungan pengguna.[13].

Aplikasi IKD memiliki tujuan utama untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, tahap awal yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi apa saja faktor yang berpengaruh dalam penerimaan aplikasi IKD, sehingga diharapkan pengembang aplikasi dapat memperbaiki kekurangan sehingga dapat meningkatkan tingkat penerimaan Aplikasi IKD. Berdasarkan paparan tersebut maka skripsi ini mengangkat judul Pengukuran Penerimaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan *UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).*

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang perlu dijawab pada skripsi ini adalah bagaimana hasil analisis penerimaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital menggunakan model *UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)*?

1.3 Batasan Masalah

Skripsi ini memiliki batasan masalah yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Populasi yang digunakan skripsi ini merupakan seluruh warga surabaya yang sudah mendaftar Aplikasi Identitas Kependudukan Digital
2. Model yang digunakan dalam skripsi ini adalah UTAUT dengan menggunakan variabel *Performance expectancy,* effort expectancy*, Social Influence, Facilitating conditions.*
3. Teknik sampling yang diterapkan adalah kelompok *non-probability sampling* dengan jenis *Purposive Sampling.*

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah sebelumnya maka tujuan dari skripsi ini adalah untuk menganalisis penerimaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital menggunakan model UTAUT *(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).*

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penyusunan skripsi ini antara lain:

1. Menyumbangkan kontribusi untuk pengembang Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dengan menyediakan dasar pertimbangan serta informasi yang berguna dalam proses pengembangan aplikasi lebih lanjut.
2. Menjadi sarana pendalaman pemahaman sekaligus penerapan dan aktualisasi ilmu yang selama ini telah diperoleh saat menjalani studi pada program Sistem Informasi.
3. Memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengangkat tema serupa dengan penelitian ini.

1.6 Relevansi SI

Sistem informasi merujuk pada sekumpulan komponen yang saling terintegrasi dengan tujuan mengumpulkan, memproses, menyimpan, serta mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, serta pengendalian dalam organisasi[14]. Sistem informasi dapat dipahami melalui dua pendekatan, yaitu *Technical Approach* dan *Behavioral Approach*. *Technical Approach* berfokus pada aspek teknis, seperti ilmu komputer, manajemen, dan riset operasional dalam mempelajari sistem informasi. Sebaliknya, *Behavioral Approach* menekankan pada aspek non-teknis, seperti perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, serta perilaku pengguna dalam memanfaatkan teknologi informasi.

1.7 Sistematika Penulisan

Skripsi ini berisi lima bab, yang juga dilengkapi dengan daftar pusaka dan lampiran

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini mencakup uraian latar belakang, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan dan manfaat skripsi, relevansinya dengan bidang sistem Informasi, dan sistematika penulisan sebagai menjadi acuan dalam penyusunan skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup beberapa landasan teori untuk menunjang skripsi ini, antara lain : *UTAUT, E-Government*, Populasi, *sampling*, teknik *sampling* dan beberapa tinjauan pustaka penelitian sebelumnya

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat metodologi yang diterapkan pada skripsi ini, yang mencakup alur penelitian, observasi, penyusunan model konseptual, perumusan hipotesis, penentuan populasi & sampel, penyusunan, dan instrumen pertanyaan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup penjelasan mengenai metode dan hasil skripsi secara deskriptif yaitu mengenai Analisis Penerimaan aplikasi identitas kependudukan digital Menggunakan UTAUT lewat pengujian hipotesis pada hasil skripsi yang telah dilaksanakan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang mencakup inti pembahasan dari hasil, sementara saran disampaikan sebagai rekomendasi diharapkan bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian yang sama di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini memuat seluruh sumber literatur dan penelitian terdahulu yang digunakan selama penyusunan penelitian ini mencakup antara lain : jurnal, buku, dan internet

LAMPIRAN

Pada bab ini berisi dokumentasi dokumen atau foto yang mendukung penyusunan skripsi