I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dampak revolusi industri 4.0 pada era modern ini membuat teknologi informasi mampu mempengaruhi aktivitas kehidupan dengan sangat masif. Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan, dapat mempercepat tersebarnya informasi dengan mudah dan cepat kepada pihak yang membutuhkannya melalui jaringan yang dinamakan internet. Penggunaan internet dalam segala aktivitas yang disebut dengan *Internet of Things (IoT)* menjadi hal yang tak terpisahkan di era revolusi industri 4.0. Hal tersebut mengakibatkan penggunaan teknologi informasi berbasis internet yang dimanfaatkan oleh sebuah organisasi menjadi sebuah keniscayaan.

Salah satu peran besar yang dimiliki oleh teknologi informasi terhadap sebuah organisasi adalah mendukung berbagai kegiatan operasional yang dilakukan oleh organisasi tersebut, seperti dalam bidang pemerintahan. Informasi yang cepat dan akurat terkait layanan publik yang diberikan pemerintah menjadi suatu keperluan yang sangat penting bagi masyarakat. Pada saat yang sama, masyarakat akan semakin mapan dan berkembang, memiliki banyak keinginan, seperti lingkungan tempat tinggal dan pekerjaan yang nyaman, adanya area publik yang memadai, serta kemudahan mengurus segala bentuk pelayanan publik (Hasibuan & Krianto Sulaiman, 2019).

Meningkatnya gelombang urbanisasi mengakibatkan lahirnya masalah baru bagi daerah perkotaan. Mulai dari masalah sampah, pendidikan, sosial ekonomi, bencana, kesehatan, dan lainnya. Untuk itu, sebagai langkah awal memajukan kota dalam rangka menyambut arus urbanisasi, kota harus cerdas dalam mengelola sumber daya yang ada di kota tersebut dengan efektif dan efisien. Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam mengelola seluruh sumber daya sebuah kota, dapat dijadikan solusi efektif bagi keberlangsungan kegiatan operasional kota. Konsep inilah yang dinamakan *smart city*.

Hasibuan & Krianto Sulaiman (2019) menyatakan bahwa *smart city* merupakan konsep dalam merencanakan, menata dan mengelola kota yang saling terintegrasi dalam seluruh aspek kehidupan, guna mendukung masyarakat agar menjadi masyarakat yang cerdas, berpendidikan, memiliki moral serta peningkatan kualitas hidup yang berkelanjutan. Konsep *smart city* ini di dasari oleh enam dimensi pendukung. Adapun enam dimensi dalam konsep *smart city* yang dikemukakan oleh Enceng & Hidayat (2015) yaitu ekonomi pintar (*smart economy*), mobilitas pintar (*smart mobility*), lingkungan

pintar (*smart environment*), masyarakat pintar (*smart people*), kehidupan cerdas (*smart living*), dan pemerintahan pintar (*smart governance*).

Hidaya & Anto (2015) menyatakan bahwa terdapat bagian *smart city* yang masih bermasalah, salah satunya adalah tata kelola pemerintahan (*governance*) yang sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik. Pelayanan prima yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi sebuah kewajiban yang tidak bisa ditawar-tawar lagi di masa sekarang ini. Perbaikan pelayanan publik (*public service improvement*) dapat difenisikan sebagai sebuah hubungan/korespondensi yang erat antara persepsi aktual dengan standar yang diinginkan dari sebuah pelayanan publik (Ashworth *et al.*, 2010). Hidaya & Anto (2015) juga memaparkan bahwa dalam mewujudkan *smart governance*, dapat dilakukan berbagai upaya yang memiliki *output* berupa peningkatan kualitas layanan publik. Beberapa upayanya adalah dengan memanfaatkan media sosial, adanya aplikasi terpadu yang dapat digunakan oleh masyarakat kota, hingga pengadaan area publik dengan akses internet yang memadai.

Dwiyanto (2008) menjelaskan bahwa *e-government* memberikan banyak manfaat, menyederhanakan hierarki dan meningkatkan kualitas informasi, sehingga pemerintah dapat merespon lebih cepat dan akurat. Secara umum, tujuan dari *e-government* adalah untuk membuat sistem pemerintahan yang lebih transparan, akuntabilitas, efektif dan efisien. Hal itu sesuai dengan Muthu, *et al.* (2016) yang menekankan bahwa visi *e-government* berfokus pada penyediaan layanan yang efektif dan efisien dari pemerintah kepada masyarakat melalui online untuk meningkatkan proses penyediaan layanan (Williams, *et al.* 2014). Untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat, pemerintah melakukan beberapa upaya diantaranya dengan mengembangkan beberapa sistem informasi yang ditujukan untuk dapat membantu pemerintah dalam mewujudkan visi pemerintah.

Secara umum, kegiatan warga saat mengunjungi sistem informasi pemerintah adalah dalam rangka mencari informasi yang relevan atau menyelesaikan berbagai kepentingan, seperti pendaftaran online, membuka aplikasi online, akses database, proses pengaduan online, dll. Hal tersebut merupakan alur kerja yang mengintegrasikan berbagai kepentingan dalam mencapai tujuan tertentu. Seorang warga selalu memiliki tujuan tertentu ketika ia mengunjungi sebuah sistem informasi pemerintah (Wilson *et al.*, 1999).

Pada tahun 2017 Pemerintah Kota Jambi terpilih sebagai salah satu organisasi yang menjalankan roda pemerintahan tingkat kota yang mengimplementasikan konsep *smart city*. Kemudian mendapatkan bimbingan untuk mengimplementasikan *smart city* dari para ahli yang difasilitasi oleh

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Mahmudah, 2018). Setelah itu, pada bulan Juli 2019 Pemerintah Kota Jambi menerbitkan sebuah sistem informasi terpadu berbasis android yang dikenal sebagai Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA). SIKOJA dibangun dengan tujuan untuk memudahkan layanan publik kepada masyarakat dan sosialisasi program pemerintah. Sehingga masyarakat Kota Jambi dapat menelusuri berbagai informasi mengenai Kota Jambi. Di dalam aplikasi ini memuat beberapa fitur diantaranya adalah informasi daerah, layanan CCTV dan lainnya.

Mahmudah (2018) mengatakan bahwa keberhasilan dalam pemanfaatan teknologi informasi dapat diketahui dari ada atau tidaknya kemauan pengguna untuk menerima teknologi informasi tersebut. Kemauan pengguna biasanya didorong dengan adanya kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi yang dirasakan oleh pengguna, dalam hal ini warga Kota Jambi yang memanfaatkan aplikasi SIKOJA sebagai layanan publik terpadu masyarakat. Faktor-faktor lokal yang mempengaruhi penerimaan warga terhadap *smart technology* tersebut perlu untuk dianalisis. Agar pemerintah kota dapat memilih dan mengembangkan teknologi yang berfokus pada warga negara, kemudian pemerintah harus memahami dan mengembangkan teknologi yang sesuai dan akan menggambarkan sejauh mana teknologi tersebut dapat diterima dengan baik. Kerangka kerja penelitian kota pintar semacam ini disebut sebagai "*citizen centric*" (Lara et al., 2016).

Venkatesh et al. (2003) telah mengkaji teori-teori tentang penerimaan teknologi oleh pemakai-pemakai sistem. Delapan teori dikaji yaitu *Theory of Reasoned Action/TRA*, TAM, *Motivational Model/MM*, *Theory of Planned Behavior/TPB*, TAM+TPB, *Model of PC Utilization/MPCU*, *Innovation Diffusion Theory/IDT*, dan *Social Cognitive Theory/SCT*.

Konsep *smart city* yang berpusat pada warga (*citizen centric*), penerimaan teknologi yang efektif oleh pengguna menjadi sangat penting (Lee dan Lee, 2014). *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Social Cognitive Theory (SCT)* telah dikembangkan melalui penelitian tentang sistem informasi dan komunikasi yang menjadikannya teori yang kuat untuk mengukur persepsi individu tentang penggunaan teknologi baru (Schepers et al., 2005). Selain itu, TAM adalah salah satu model yang paling dapat diandalkan dan telah digunakan sebagai dasar teoretis untuk berbagai studi empiris lain tentang teknologi perkiraan dan perubahan dalam kaitannya dengan pengguna (Chen et al., 2017). Sehingga di dalam penelitian yang dilakukan oleh Sepasgozar et al. (2018) mengusulkan model yang dinamakan *Urban Service Technology Acceptance Model (USTAM)* menggunakan teori TAM dan SCT yang kuat untuk

mempelajari dan mengukur persepsi pengguna tentang *Urban Service Technology* (UST). Karena, keputusan pengguna terhadap implementasi *smart city* dipengaruhi oleh berbagai faktor, konstruksi relevan lainnya yang juga terintegrasi dengan beberapa literatur.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis tertarik menggunakan model yang dikembangkan oleh Sepasgozar tersebut dalam wilayah yang berbeda yaitu di Kota Jambi dengan judul penelitian **“Penerimaan *Urban Technology* Dengan Pendekatan *Citizen Centric* Menggunakan Model *Urban Service Technology Acceptance Model* (USTAM) (Studi kasus: Pengguna Aplikasi SIKOJA Kota Jambi)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel persepsi keamanan, keuntungan relatif, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebergunaan, kompatibilitas, dan keandalan memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan SIKOJA?
2. Apakah variabel kemampuan memfasilitasi pekerjaan, penghematan biaya, penghematan energi, dan penghematan waktu memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan SIKOJA?
3. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan SIKOJA?
4. Apakah kepercayaan diri pengguna memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan SIKOJA?

1.3 Tujuan

Dengan menggunakan model *Urban Service Technology Acceptance Model* (USTAM), maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi keamanan, keuntungan relatif, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebergunaan, kompatibilitas, dan keandalan terhadap niat penggunaan SIKOJA.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi keamanan, keuntungan relatif, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebergunaan, kompatibilitas, dan keandalan terhadap niat penggunaan SIKOJA.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap niat penggunaan SIKOJA.
4. Untuk mengetahui kepercayaan diri pengguna terhadap niat penggunaan SIKOJA.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan ilmu pengetahuan tentang penerimaan teknologi informasi masa kini, sehingga dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis, mampu memberikan informasi mengenai niat penggunaan masyarakat terhadap aplikasi SIKOJA, sehingga dapat dijadikan referensi untuk pengembangan aplikasi SIKOJA kedepan.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian ditujukan kepada pengguna aplikasi SIKOJA yang berdomisili di Kota Jambi.
2. Peneliti menganalisis penerimaan aplikasi SIKOJA khusus pada menu layanan publik.