

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi *Smart City* saat ini membuat setiap daerah di Indonesia melakukan berbagai inovasi terutama dalam pengembangan kota berbasis teknologi informasi yakni dengan mencetuskan konsep kota cerdas atau yang lebih dikenal dengan "*Smart City*". Mursalim (2017) mendefinisikan *Smart City* atau kota cerdas sebagai sebuah konsep pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Terdapat 6 dimensi dari *Smart City* menurut Giffinger et al., (2007) yakni *Smart Government*, *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart Mobility*, *Smart Environment* dan *Smart Living*.

Smart City memiliki tujuan untuk memperbaiki pelayanan publik, meningkatkan kesejahteraan warga, dan dapat menekan biaya-biaya agar lebih efisien (Caragliu et al., 2011). Provinsi Jambi termasuk 100 kota yang direncanakan menerapkan *Smart City* sehingga masyarakat dapat turut berpartisipasi dalam membangun kotanya. Gerakan menuju 100 *Smart City* merupakan program yang dimulai sejak 2017 untuk mendampingi 100 kota/kabupaten sebagai percontohan dalam menyusun rencana induk (*master plan*) *Smart City* dan menerapkannya pada masing-masing daerah (Ditjen Aplikasi Informatika, 2022).

Pemerintah Kota Jambi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika menggelar sosialisasi dan bimbingan teknis penyusunan *master plan* Kota Jambi *Smart City*. Sosialisasi ini ditujukan kepada ASN Pemkot Jambi, Dewan *Smart City* Kota Jambi, Akademisi dan para *Stakeholders* terkait dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan tim pelaksana dalam menyusun *master plan Smart City* Kota Jambi dengan pendamping atau pembimbing dari Kominfo RI (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2020). Ada beberapa aplikasi yang populer di pemerintah Kota Jambi seperti SIKESAL (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online), SIHARKO (Sistem Informasi Harga Sembako Kota Jambi), SIKOJA (Sistem Informasi Kota Jambi), SIPADUKO (Sistem Informasi Pelayanan Kependudukan Kota Jambi) dan lain-lain. Dalam pengimplementasian *smart city* di Provinsi Jambi, Pemerintah Kota Jambi meluncurkan aplikasi pelayanan masyarakat dalam administrasi kependudukan diberi nama aplikasi SIPADUKO yang diluncurkan pada tahun 2021 (Ditjen Aplikasi Informatika, 2022).

SIPADUKO adalah penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik oleh Pemerintah Kota Jambi melalui Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL). Aplikasi SIPADUKO ini membantu memberikan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat wilayah Kota Jambi dalam pembuatan e-ktp, akte, kartu keluarga, KIA, dan kebutuhan administratif lainnya. Website SIPADUKO dapat diakses melalui sipaduko.jambikota.go.id dan aplikasi SIPADUKO dapat diunduh dari Play Store dan App Store.

SIPADUKO, yang dikembangkan dengan tujuan memberikan dampak positif dalam mempermudah proses administrasi bagi masyarakat Kota Jambi, ternyata masih belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat. Banyak masyarakat belum memanfaatkannya secara optimal. Hal ini menunjukkan adanya kemungkinan ketidaksiapan atau ketidakterimaan terhadap teknologi yang digunakan.

Kehadiran Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Jambi diharapkan dapat merubah wajah pelayanan dari pelayanan manual ke pelayanan online. Penerapan ini dimaksudkan untuk mengefektifkan semua lini pelayanan dan pengelolaan data di DISDUKCAPIL, sehingga meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Persepsi kemudahan penggunaan memengaruhi sikap pengguna dalam menerima atau menolak sistem informasi. Sikap ini berkaitan dengan sejauh mana pengguna dapat memahami dan menerima teknologi, yang menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem (Nasir, 2013). Oleh karena itu, penting untuk mengetahui tingkat penerimaan aplikasi di masyarakat guna mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Menurut Davis et al., (1989) penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan. Jika teknologi dianggap membantu pekerjaan dan mudah digunakan, maka kemungkinan besar teknologi tersebut akan diterima oleh pengguna.

Dalam melakukan suatu pengukuran penerimaan pengguna terhadap aplikasi terdapat beberapa metode yang dapat digunakan antara lain, *Unified Theory Of Acceptance And Use Technology (UTAUT)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Task-Technology Fit (TTF)*. Model *Task-Technology Fit* merupakan metode yang menitik beratkan kepada penggunaan teknologi informasi yang mengarah pada kinerja, menilai dampak penggunaan, dan menilai kecocokan antara tugas dan karakteristik teknologi (Wu & Chen, 2017). *Theory of Reasoned Action* menggambarkan perilaku yang berubah berdasarkan hasil niat perilaku dan niat perilaku dipengaruhi oleh norma sosial dan sikap individu terhadap perilaku (BERNOVA et al., 2020). Model TAM lebih menitik beratkan kepada sikap dan perilaku pengguna dengan

kegunaan, kemudahan penggunaan dalam penggunaan sehari-hari di lapangan. UTAUT memiliki variabel yang berfokus kepada ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, jenis kelamin, umur, pengalaman dan kesukarelaan penggunaan yang berujung pada niat menggunakan dan penggunaan itu sendiri (Al Anshary et al., 2018). Menurut Jogiyanto HM., (2008) TAM dapat menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan pengaruh dua persepsi yang menjadi penentu penerimaan pengguna, yaitu persepsi pemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Model TAM sendiri memiliki beberapa variabel yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan, minat perilaku untuk menggunakan dan penggunaan teknologi sesungguhnya sehingga model TAM dipilih dalam penelitian ini dikarenakan dua variabel penentu penerimaan pengguna tersebut tersedia pada model TAM, selain itu TAM juga mampu memberikan penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi informasi (Chuttur, 2009). Serta menurut Chuttur (2009) TAM merupakan model yang sangat populer dan sering digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka diangkatlah topik penelitian dengan judul “ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA JAMBI (SIPADUKO) MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)” Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui penerimaan pengguna pada aplikasi SIPADUKO serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna untuk kemudian dijadikan dasar untuk membuat keputusan bagi pengembang aplikasi nantinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur penerimaan aplikasi SIPADUKO menggunakan metode TAM?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIPADUKO yang terdapat pada metode TAM?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerimaan aplikasi SIPADUKO menggunakan metode TAM.

2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIPADUKO yang terdapat pada metode TAM.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan diluar topik utama dan terjadinya penyimpangan dari permasalahan, maka ditentukan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan mengambil responden yang merupakan pengguna SIPADUKO.
2. Penelitian ini hanya sebatas menilai dan menganalisis penerimaan pengguna serta memberikan rekomendasi, tidak bersifat implementatif.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi dan pengetahuan tentang penerimaan pengguna aplikasi SIPADUKO menggunakan metode TAM.
2. Memberikan informasi faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam penerimaan pengguna pada aplikasi SIPADUKO, sehingga bisa dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya.