

# **BAB 1**

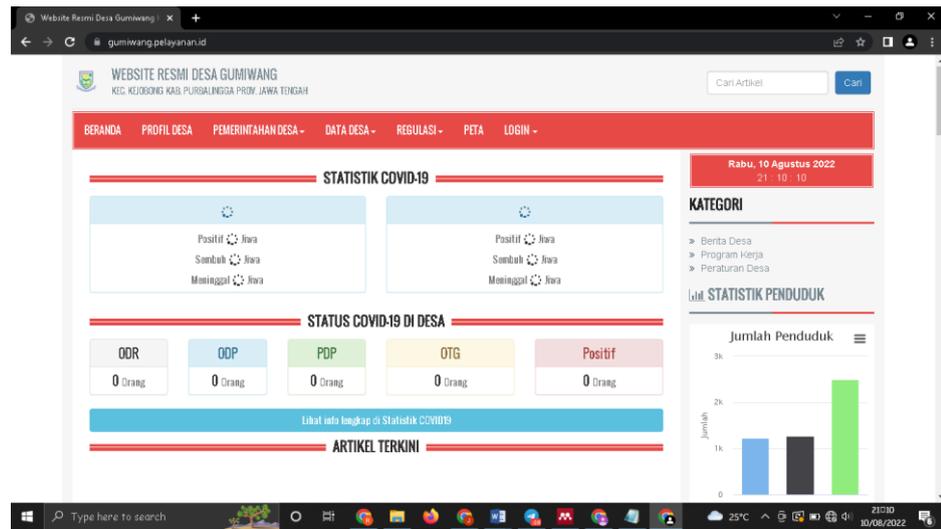
## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di zaman sekarang dukungan akan adanya informasi berbasis teknologi sangat diperlukan di era digital, dimana setiap orang berlomba-lomba untuk memberikan ide dan gagasannya dalam memperbarui teknologi agar dapat memenuhi permintaan akan informasi[1]. Perkembangan teknologi informasi yang cepat saat ini menyediakan peluang baru bagi masyarakat untuk mengakses sumber informasi dari manapun.[2]. Akibatnya, masyarakat menjadi lebih kritis dan tanggap terhadap banyak permasalahan yang ada[2]. Seiring dengan perkembangan teknologi yang kian berkembang pesat, kebutuhan akan sistem informasi terkomputerisasi mencakup ke berbagai bidang termasuk pada instansi pemerintahan seperti desa[3]. Setiap instansi pemerintahan harus berbenah khususnya dalam hal yang berkaitan dengan pelayanan publik agar terciptanya pemerintahan yang efektif dan efisien[4]. Perkembangan teknologi harus dibarengi dengan peningkatan sumber daya manusia yang unggul dan mampu membenahi permasalahan yang ada pada pemerintahan.

Pemerintah desa memiliki kewajiban dalam menjalankan tugas diantaranya yaitu memberikan pelayanan pada masyarakat, meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, mengembangkan kehidupan demokrasi, dan melindungi dan menjaga persatuan, kesatuan, serta kerukunan masyarakat desa[5]. Keberhasilan dalam penerimaan pelayanan publik kepada masyarakat akan berdampak kepada peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Akses informasi pelayanan publik berbasis teknologi adalah bagian tak terpisahkan dalam implementasi Undang-Undang Desa, UU Desa Pasal 86 ayat 2 tentang Sistem Informasi Pembangunan Desa menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah wajib mengembangkan Sistem Informasi Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan[6]. Namun rendahnya tingkat pengetahuan pentingnya peranan teknologi dan permasalahan pada implementasi penggunaan TI pada pemerintahan desa mengakibatkan pemanfaatan teknologi pada pelayanan

publik tidak berjalan dengan semestinya[7]. Oleh sebab itu diperlukan sebuah sistem berbasis digital yang bisa membantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat agar dapat memberikan manfaat dan solusi atas permasalahan yang dialami. Salah satu bentuk media informasi berbasis digital yang paling sering digunakan saat ini ialah dengan menggunakan sistem berbasis *website*[8].



**Gambar 1.1 Dashboard Sistem Informasi Desa Gumiwang**

Dalam kajian penelitian ini mengambil objek penelitian di Desa Gumiwang, Kecamatan Kejobong, Kabupaten Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah. Desa Gumiwang merupakan salah satu desa dari 13 desa yang ada di Kecamatan Kejobong. Alasan pemilihan objek penelitian di Desa Gumiwang adalah karena desa tersebut sudah memiliki layanan informasi berbasis digital, yaitu Sistem Informasi Desa (SID) yang didirikan pada tahun 2021. Namun, implementasinya belum dilaksanakan secara maksimal oleh pemerintah desa sehingga perlu dilakukan analisis untuk mengevaluasi preferensi pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Hasil wawancara dengan Bapak Saryo, selaku sekretaris di Desa Gumiwang, menjelaskan bahwa hadirnya *website* SID ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan dan akses informasi kepada masyarakat. Namun, kendala permasalahan pada layanan SID di Desa Gumiwang terkait akses informasi yang tidak lengkap, fitur layanan dokumen pada sistem yang sering mengalami *error* sehingga menyusahakan masyarakat dalam mengakses informasi

pelayanan, dan tidak adanya informasi mengenai program kerja pemerintah desa masih menjadi masalah yang perlu diatasi.. Berdasarkan kendala permasalahan tersebut serta implementasi SID yang belum lama diresmikan oleh sebab itu diperlukan penelitian untuk mengukur dan mengetahui faktor faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat penerimaan layanan SID di Desa Gumiwang terhadap pengguna.

Indikator keberhasilan dalam implementasi sebuah sistem tidak hanya dengan menampilkan *output* yang baik namun juga ketersediaan penggunaannya dalam menerima dan bersedia menggunakan sistem tersebut[9]. Penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai metode yang digunakan dalam mengukur tingkat penerimaan penggunaan layanan SID di Desa Gumiwang kepada pengguna. Penggunaan metode TAM digunakan karena terbukti efektif dalam mempelajari dan menganalisis penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Metode TAM memberikan kerangka kerja yang kuat dan teruji untuk memahami alasan mengapa pengguna menerima atau menolak teknologi, dan sejauh mana teknologi tersebut dapat diterima oleh pengguna. Selain itu, model TAM juga merupakan model yang sederhana dan valid, sehingga memudahkan dalam penggunaannya dan memberikan hasil penelitian yang akurat[10]. Dalam mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap penerapan sebuah sistem, penggunaan metode TAM lebih difokuskan kepada 2 faktor konstruksi utama yang mempengaruhi persepsi pengguna yaitu aspek kemudahan dan aspek kebermanfaatan bagi penggunanya[11]. Pada penelitian ini menggunakan metode TAM yang terdiri dari empat variabel utama, yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *behavioural intention to use*, dan *actual system use*[12]. Tujuan penggunaan model TAM ialah untuk memberikan penjelasan dan memperkirakan tingkat penerimaan penggunaan sistem informasi, terhadap faktor faktor yang mempengaruhi penerimaan[11]. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerimaan pengguna SID di Desa Gumiwang, menguji variabel penelitian pada metode TAM terhadap penerimaan pengguna layanan SID di Desa Gumiwang, dan mendapatkan hasil *output* penelitian yang nantinya dapat

digunakan sebagai rekomendasi saran perbaikan sistem dari perspektif penerimaan pengguna.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat disusun rumusan permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu:

1. Implementasi penggunaan SID di Desa Gumiwang tidak dikelola dengan baik seperti fitur pada layanan pengajuan dokumen yang tidak bisa digunakan menyebabkan masyarakat menjadi kesulitan dalam mendapatkan dokumen yang dibutuhkan sehingga diperlukan penelitian untuk menganalisis faktor penerimaan SID di Desa Gumiwang agar dapat mengidentifikasi kendala permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat Desa Gumiwang.
2. Informasi tidak lengkap mengenai program kerja yang ditampilkan pada halaman SID Desa Gumiwang menyebabkan masyarakat tidak mengetahui program kerja yang akan dilaksanakan sehingga diperlukan fitur halaman khusus yang menjelaskan mengenai program kerja selama satu periode.
3. Fitur fitur pada menu halaman SID Desa Gumiwang seperti akses informasi pada halaman *website* yang tidak lengkap yang menyebabkan masyarakat menjadi kesulitan mendapatkan data informasi yang dibutuhkan.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Terdapat 2 pertanyaan dalam penelitian yang dilakukan diantaranya:

1. Apa saja faktor-faktor yang dapat memengaruhi penerimaan penggunaan *website* SID di desa Gumiwang ?
2. Apakah penggunaan *website* SID desa Gumiwang sebagai media sistem informasi digital dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat desa Gumiwang dalam penggunaannya?

#### 1.4. Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah pada penelitian ini yakni :

1. Penelitian dilakukan hanya kepada masyarakat Desa Gumiwang yang menggunakan SID Desa Gumiwang.
2. Analisis *website* SID Desa Gumiwang akan menggunakan parameter berdasarkan metode yang telah dipilih, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM).

#### 1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penerimaan pengguna pada Sistem Informasi Desa Gumiwang dengan menggunakan metode TAM.
2. Untuk mengetahui implementasi penggunaan *website* SID desa Gumiwang sebagai media sistem informasi digital dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat desa Gumiwang

#### 1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penyusunan penelitian bagi penulis :

1. Meningkatkan pemahaman dalam melakukan analisis data dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Ikut berkontribusi dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat berbasis *online*.

Manfaat yang didapatkan dari penyusunan penelitian bagi pemerintah desa Gumiwang.

1. Mengetahui permasalahan atau kendala terkait penggunaan SID Desa Gumiwang yang dirasakan oleh masyarakat sehingga dapat menjadi acuan dalam mengatasi permasalahan tersebut agar kedepannya dapat lebih baik lagi.

2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di desa Gumiwang dengan mengimplementasikan sistem informasi yang dapat membantu mengelola data dan informasi .