

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPKBP3A) Kabupaten Ciamis adalah sebuah instansi yang terletak di Kabupaten Ciamis yang bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan dan melaksanakan kebijakan serta program-program terkait pengendalian penduduk, keluarga berencana, pemberdayaan perempuan, dan perlindungan anak (DPPKBP3A Kabupaten Ciamis, 2020). Tujuan dari keberadaan DPPKBP3A adalah untuk mencapai pertumbuhan penduduk yang seimbang, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mewujudkan kesetaraan gender, dan melindungi hak-hak anak. Dinas ini berperan penting dalam mendorong pembangunan yang berkelanjutan dan kesejahteraan sosial di Kabupaten Ciamis (DPPKBP3A Kabupaten Ciamis, 2020).

Kondisi di DPPKBP3A Kabupaten Ciamis, ialah bagian dari upaya pemerintah dalam mengatasi isu-isu terkait populasi, kesehatan reproduksi, kesetaraan gender, dan perlindungan anak (DPPKBP3A Kabupaten Ciamis, 2020). Upaya pemberdayaan perempuan mencakup pendidikan, keterampilan kerja, kepemimpinan, kesehatan reproduksi, hak-hak perempuan, serta mengatasi kekerasan dan diskriminasi gender. Perlindungan anak melibatkan upaya untuk melindungi hak-hak anak, mencegah eksploitasi, kekerasan, penelantaran, dan diskriminasi terhadap anak. Termasuk pada pengembangan kebijakan, program

pencegahan, sistem pemantauan, penanganan kasus-kasus kekerasan terhadap anak, serta pengembangan lingkungan yang aman dan mendukung tumbuh kembang anak (DPPKBP3A Kabupaten Ciamis, 2020).

Hadirnya pengelolaan pengaduan masyarakat tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat, tetapi lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Ciamis yang berkelanjutan. Penerapan sistem informasi Ciamis *Complaint Center* (THREE C) perlu diketahui tingkat kesiapan penerimaan teknologi baru dengan cara mengukur kesiapan dari sisi teknologi yang akan diterapkan oleh Dinas terkait. Adanya perubahan dan penyesuaian aplikasi seringkali menghilangkan kenyamanan bagi pengguna dan teknologi bukan hal mudah untuk dipelajari dalam kurun waktu cepat. Sistem informasi baru dapat membawa perubahan yang signifikan dalam cara kerja suatu organisasi. Sistem informasi baru dapat mempermudah pekerjaan dan meningkatkan efisiensi kinerja, sementara dalam kasus lain sistem informasi baru dapat memperburuk kinerja. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran tingkat kesiapan sistem informasi Ciamis *Complaint Center* (THREE C).

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kesiapan penerapan sistem informasi Ciamis *Complaint Center* (THREE C) diantaranya, yaitu metode *Technology Readiness Index* (TRI) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode *Technology Readiness Index* (TRI) unggul dalam memberikan pemahaman komprehensif terhadap kesiapan terhadap teknologi, termasuk empat dimensi evaluasi. Sebagai contoh, TRI berhasil digunakan dalam penelitian kemasyarakatan untuk memahami adopsi teknologi

kemasyarakatan (Dzulkifli dkk, 2020). Sementara itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) menonjol karena kesederhanaannya, fokus pada persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan. Hasil penelitian empiris menegaskan validitas dan kekuatan prediktif TAM, terutama dalam konteks adopsi teknologi informasi di tempat kerja (Supriyati dan Cholil, 2017). Kedua metode ini telah digunakan secara luas dalam berbagai penelitian dan memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks pengukuran kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Pilihan antara keduanya tergantung pada tujuan dan konteks penelitian, dengan TRI memberikan wawasan komprehensif dan TAM menyediakan pendekatan yang sederhana namun kuat.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini mencoba mengukur tingkat kesiapan pengguna sistem informasi *Ciamis Complaint Center* (THREE C) menggunakan metode *Technology Readiness Index* (TRI) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode TRI terdapat 4 (empat) variabel penting yang dapat mempengaruhi tingkat kesiapan pengguna, yaitu *Optimism*, *Innovativeness*, *Discomfort*, *Insecurity* (Desy Ria dan Budiman, 2021). Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu kerangka kerja yang digunakan untuk memahami penerimaan pengguna terhadap teknologi atau sistem informasi. Terdapat dua variabel utama dalam TAM, yaitu persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) (Widianto dkk, 2021).

Objek penelitian untuk mengukur tingkat kesiapan, yakni pengguna atau operator dari DPPKBP3A Kabupaten Ciamis. Hasil penelitian ini diharapkan

menjadi informasi dan evaluasi bagi pemerintahan Kabupaten Ciamis tentang tingkat kesiapan pengguna sistem informasi Ciamis *Complaint Center* (THREE C) dan menjadi bahan evaluasi dalam menyukkseskan implementasi sistem informasi Ciamis *Complaint Center* (THREE C) bagi pemerintahan Kabupaten Ciamis termasuk DPPKBP3A Kabupaten Ciamis.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kesiapan DPPKBP3A Kabupaten Ciamis dalam mengimplementasikan sistem informasi Ciamis *Complaint Center* (THREE C) dengan metode TRI dan TAM?
2. Apa saja yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kesiapan DPPKBP3A Kabupaten Ciamis terhadap sistem informasi Ciamis *Complaint Center* (THREE C)?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Menegetahui tingkat kesiapan DPPKBP3A Kabupaten Ciamis dalam mengimplementasikan sistem informasi Ciamis *Complaint Center* (THREE C) dengan metode TRI dan TAM, dan

2. Mengetahui perbaikan dalam meningkatkan kesiapan DPPKBP3A Kabupaten Ciamis terhadap sistem informasi Ciamis Complaint Center (THREE C).

1.4. Batasan Masalah

Beberapa hal yang membatasi penelitian ini adalah:

1. Pokok penelitian mengacu pada instansi yang diukur, yaitu pengguna atau operator dari DPPKBP3A Kabupaten Ciamis dari tingkat kesiapan dalam menerapkan penerapan sistem informasi Ciamis *Complaint Center* (THREE C), dan
2. Sistem informasi akan diukur dari tingkat kesiapan terhadap *software* dan *hardware* yang akan digunakan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini adalah:

1. Pihak DPPKBP3A Kabupaten Ciamis:
 - a. Peningkatan Efisiensi: Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam tentang tingkat kesiapan pengguna terhadap sistem informasi THREE C. Informasi ini dapat membantu pihak DPPKBP3A untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam sistem tersebut, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat.

- b. Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik: Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kesiapan pengguna, pihak DPPKBP3A dapat membuat keputusan yang lebih terinformasi terkait pengembangan, penyesuaian, dan penyempurnaan sistem THREE C. Ini akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan dan respons terhadap masalah yang dilaporkan.
2. Pengguna Sistem Informasi THREE C:
 - a. Pengalaman Pengguna yang Lebih Baik: Dengan adanya pemahaman tentang tingkat kesiapan pengguna, pengembang sistem dapat melakukan perbaikan dan penyempurnaan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Hal ini akan meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem untuk melaporkan keluhan atau masalah.
 - b. Penyediaan Pelatihan yang Tepat: Hasil penelitian ini dapat membantu pihak penyedia sistem (pengembang) untuk merancang program pelatihan yang lebih tepat dan efektif, yang dapat membantu pengguna dalam mengoptimalkan penggunaan sistem.
3. Proses Penanganan Keluhan dan Pengaduan: Peningkatan Respons dan Pelayanan: Dengan adanya informasi tentang tingkat kesiapan pengguna, proses penanganan keluhan dan pengaduan dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Hal ini akan berdampak positif pada respons yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
4. Stakeholder Terkait: Pemahaman yang Lebih Mendalam: Para stakeholder, seperti pemerintah daerah, organisasi masyarakat, dan lembaga terkait lainnya, akan mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang

efektivitas dan dampak sistem informasi THREE C dalam menangani keluhan dan pengaduan masyarakat.

5. Lingkungan: Pengurangan Biaya dan Kertas: Dengan efisiensi yang lebih baik dalam penanganan keluhan dan pengaduan melalui sistem informasi, akan terjadi pengurangan penggunaan kertas dan sumber daya lainnya. Hal ini dapat memberikan manfaat positif bagi lingkungan melalui pengurangan dampak lingkungan yang diakibatkan oleh konsumsi sumber daya.

1.6. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian berisi tahap-tahap proses penelitian. Metodologi penelitian yang diterapkan pada penelitian ini terdiri dari 6 (enam) tahapan, yaitu:

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan cara atau upaya untuk mendefinisikan masalah, kemudian membuat definisi tadi menjadi bisa diukur, sebagai bagian dari langkah awal penelitian yang dilakukan.

2. Studi Literatur

Studi literatur yang relevan adalah penting dalam mencari referensi teori yang terkait dengan kasus penelitian yang sedang diteliti. Mengidentifikasi masalah-masalah terkait dengan sistem informasi yang sedang diteliti, sumber-sumber literatur atau penelitian sebelumnya juga perlu dicari agar memungkinkan pemahaman konsep dan teori yang terkait.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mengacu pada metode atau strategi yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dalam sebuah penelitian atau studi.

4. Uji Instrumen

Uji validasi dan reliabilitas untuk mengevaluasi seberapa otentik dan dapat diandalkan pertanyaan yang dirancang untuk diberikan kepada responden.

5. Analisis Data

Proses penyusunan hasil pilihan responden berbentuk kuesioner dengan berbagai survey yang dibuat agar perhitungan tingkat kesiapan pengguna teknologi menggunakan rumus metode TRI dan metode TAM.

6. Kesimpulan

Tahap kesimpulan adalah hasil akhir dari suatu pemikiran atau proses penelitian yang memberikan rangkuman fakta, data atau informasi yang telah dikumpulkan, dibahas dan dianalisis.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang garis besar penelitian terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang teori dasar yang digunakan dalam penelitian, perancangan, dan relevansi penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan dalam pembahasan serta langkah langkah penyelesaian masalah dengan menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai analisa yang dilakukan terhadap hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang diperoleh dari hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan membahas mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan analisa data yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diterapkan dari hasil pengolahan data yang dapat menjadi masukan penelitian yang akan datang.