

PERSEPSI PENGGUNA ATAS LAYANAN *MOBILE COMMUNITY ACCESS POINT* (MCAP) DI KABUPATEN KULON PROGO PROVINSI DIY BERDASARKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)

USER PERCEPTION OF MOBILE COMMUNITY ACCESS POINT (MCAP) SERVICES IN KULON PROGO DISTRICT, DIY PROVINCE BASED ON TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Nina Amini, Yolanda Presiana Desi

Sekolah Tinggi Multi Media

Jln. Magelang Km. 6 Yogyakarta

Email: ninaaamini@gmail.com, presiana.yolanda@gmail.com

Abstract: *Mobile Community Access Point (MCAP) service is one of the programs to fulfill the Universal Service Obligation to encourage the acceleration of internet access for regions that remain not connected yet to the internet connection network. The MCAP service program is a commitment of the Indonesian government to overcome the digital gap and equality in accessing the information and communication technology. In the Kulon Progo Regency of the Special Region of Yogyakarta (DIY), there are still areas that remain not connected yet to the internet connection network. This study aims to determine user perceptions of Mobile Community Access Point (MCAP) services in Kulon Progo based on the Technology Acceptance Model (TAM). This research used a qualitative descriptive approach with interview, observation, and documentation data collection techniques. The results show that the user perception of the MCAP service is quite good. Users are easy to use MCAP services, MCAP services are useful for increasing the performance and productivity of users in using technology, users can receive MCAP services, users have the desire to come back in using technology-based public services, users hope that MCAP service visits more often. Based on the results of the study it shows that user perception plays an important role in the development of MCAP services. With this research the MCAP manager or service provider can make improvements in terms of human resources, hardware, software, data resources, and networks.*

Keywords: *user perception, Mobile Community Access Point (MCAP), Technology Acceptance Model (TAM)*

Abstrak: Layanan *Mobile Community Access Point* (MCAP) merupakan salah satu program pemenuhan Kewajiban Pelayanan Universal (KPU) untuk mendorong percepatan akses internet bagi daerah yang belum terhubung dengan jaringan koneksi internet. Program layanan MCAP merupakan wujud komitmen pemerintah Indonesia untuk mengatasi kesenjangan digital dan kesetaraan akses teknologi informasi dan komunikasi. Di Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), masih terdapat wilayah yang belum terjangkau jaringan koneksi internet. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna atas layanan *Mobile Community Access Point* (MCAP) di Kulon Progo berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan pendekatan *deskriptif kualitatif* dengan teknik pengumpulan data wawancara, *observasi*, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan MCAP cukup baik. Pengguna mudah dalam menggunakan layanan MCAP, layanan MCAP bermanfaat untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas pengguna dalam menggunakan teknologi, pengguna dapat menerima layanan MCAP, pengguna memiliki keinginan untuk menggunakan kembali pelayanan publik berbasis teknologi, pengguna menginginkan peningkatan intensitas kunjungan layanan MCAP. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa persepsi pengguna berperan penting dalam pengembangan layanan MCAP. Dengan adanya penelitian ini pengelola atau penyedia

layanan MCAP dapat melakukan perbaikan dari segi sumber daya manusia, *hardware*, *software*, sumber daya data, dan jaringan.

Kata kunci: persepsi pengguna, *Mobile Community Access Point* (MCAP), *Technology Acceptance Model* (TAM)

PENDAHULUAN

Penetrasi pengguna internet yang kian mengglobal telah menjadi suatu kebutuhan utama masyarakat Indonesia dalam hal pemenuhan informasi dan komunikasi. Sebuah survei yang diselenggarakan oleh layanan manajemen konten *HootSuite* dan agensi pemasaran media sosial *We Are Social* dalam laporan riset yang bertajuk "*Digital in 2019*" menyatakan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia per Januari 2019 telah mencapai 56 persen atau 268,2 juta jiwa (Riyanto, 2019: 15). Bila dibandingkan dengan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada Februari 2018 pengguna internet sejumlah 143,26 juta jiwa atau setara dengan 54,7% (APJII, 2018: 3). Berdasarkan kedua data tersebut artinya dalam rentang waktu satu tahun penetrasi pengguna internet di Indonesia telah mengalami kenaikan sebesar 1,3% atau setara dengan 124,94 juta jiwa.

Kendati pengguna internet terus mengalami peningkatan, pada kenyataannya masih terdapat kesenjangan digital (*digital divide*). Kesenjangan digital salah satunya adalah masalah mengenai tidak meratanya pemanfaatan layanan internet, pembangunan infrastruktur, dan kemampuan sumber daya manusia. Permasalahan kesenjangan digital di negara berkembang khususnya di Indonesia masih menjadi masalah yang harus dipecahkan (Harimurti, 2013: 156). Data APJII tahun 2018 memperlihatkan bahwa kesenjangan internet terjadi antara daerah perkotaan dan perdesaan. Penetrasi pengguna internet di perkotaan (*urban area*) sebesar

72,41% sedangkan penetrasi pengguna internet di perdesaan (*rural area*) sebesar 48,25%.

Di Kabupaten Gunung Kidul dan Kulon Progo Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) masih terdapat wilayah yang belum terjangkau sinyal internet, bahkan *blank spot* (area yang tidak tersentuh sinyal komunikasi). Sulitnya mendapatkan akses internet di dua kabupaten tersebut menyebabkan terhambatnya penyebaran informasi dari pusat ke daerah serta kendala dalam mengembangkan potensi daerah. Melalui layanan *Mobile Community Access Point* (MCAP) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi DIY berupaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pemerataan layanan akses internet yang dapat menjangkau seluruh daerah di Provinsi DIY.

Program layanan MCAP merupakan wujud komitmen pemerintah Indonesia dengan tujuan mengatasi kesenjangan digital dan kesetaraan akses teknologi informasi dan komunikasi (Poentarie, 2013:35). Layanan ini merupakan salah satu program pemenuhan Kewajiban Pelayanan Universal (KPU) yang dimaksudkan untuk mendorong percepatan akses internet bagi daerah yang belum terhubung dengan jaringan koneksi internet. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi DIY mendapatkan hibah dari pemerintah pusat untuk mengelola layanan MCAP pada tahun 2010. Program ini dimaksudkan untuk mewujudkan komitmen bersama dalam menanggulangi kesenjangan digital dan memberikan akses untuk aktivitas edukatif dan ekonomi masyarakat dalam rangka pemberdayaan masyarakat (Sekretariat Direktorat

Jenderal Aplikasi Informatika, 2014: 63). Layanan MCAP dapat berupa layanan pembelajaran berbasis teknologi, layanan akses internet, layanan akses telepon dan fax serta merupakan layanan diseminasi informasi dan audio-visual. Layanan MCAP merupakan satu kesatuan dari komponen sistem informasi yang diantaranya terdiri dari sumber daya manusia, *hardware*, *software*, sumber daya data, dan komputer. Seluruh komponen ini saling berinteraksi untuk dapat menciptakan suatu layanan MCAP.

Layanan MCAP merupakan suatu layanan bergerak atau *mobile* berbasis TIK yang dapat diukur menggunakan parameter sistem informasi. Menurut Putra (2015: 4) untuk menganalisis penerimaan pengguna layanan MPLIK/MCAP dapat menggunakan teori-teori sistem informasi. Penerimaan pengguna layanan MCAP dianalisis berdasarkan parameter *Technology Acceptance Model* (TAM). Parameter TAM dianggap paling sesuai untuk mengukur penerimaan pengguna atau masyarakat dalam menggunakan teknologi dan sudah terbukti validitasnya (Kurniawan, 2011:4).

Menurut Mulyana (2015:180) persepsi adalah inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (*decoding*) dalam proses komunikasi. Menurut Rudolph F. Verdeber (dalam Mulyana, 2015:180) persepsi adalah proses menafsirkan informasi indrawi. Menurut Mulyana (2015: 191) persepsi manusia terhadap seseorang, objek, atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal-hal itu berdasarkan pengalaman (dan pembelajaran) masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek, atau kejadian serupa.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengguna adalah orang yang menggunakan.

Pengguna (*user*) adalah orang yang mengoperasikan atau menggunakan TIK guna menghasilkan *output* berupa informasi yang nantinya akan bermanfaat bagi pengguna informasi. Oleh karena itu, pengguna merupakan salah satu faktor penting dalam pengoperasian teknologi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Pengguna atas Layanan *Mobile Community Access Point* (MCAP) di Kabupaten Kulon Progo berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM).” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pengguna atas layanan MCAP di Kabupaten Kulon Progo berdasarkan TAM. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dan referensi bagi penelitian sejenis serta dapat menjadi kajian lebih lanjut bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi DIY selaku pengelola layanan *Mobile Community Access Point* (MCAP) untuk merumuskan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan MCAP.

KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep *Mobile Community Access Point* (MCAP)

MCAP merupakan program diversifikasi Mobil Pintar prakarsa Ibu Ani Bambang Yudhoyono pada tahun 2005. MCAP merupakan suatu layanan bergerak atau *mobile* berbasis TIK yang ditujukan untuk masyarakat, sehingga masyarakat dapat melakukan komunikasi dan mengakses informasi melalui sarana telekomunikasi dan informasi yang berada di satu tempat. MCAP yang dibangun oleh Ditjen Aplikasi Informatika Kementerian Kominfo berbentuk mobil CAP, motor CAP, dan *boat* CAP yang di dalamnya berisi peralatan TIK. Fungsi layanan MCAP merupakan unit pembelajaran berba-

sis teknologi informasi dan komunikasi, unit layanan akses internet bagi sekolah, komunitas dan masyarakat di Indonesia khususnya di wilayah 3T (terdepan, terluar, tertinggal), unit layanan akses telepon dan fax kegiatan sekolah, komunitas, dan masyarakat, serta unit layanan diseminasi informasi dan audio-visual.

a. Konsep Layanan MCAP Berbasis Sistem Informasi

Menurut O'Brien (2010: 4) suatu sistem informasi dapat berupa kombinasi terorganisir dari orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang menyimpan, menerima, mengubah dan menyebarkan informasi dalam proses organisasi. Menurut Putra (2015: 4) untuk menganalisis penerimaan pengguna layanan MPLIK/MCAP dapat menggunakan teori-teori sistem informasi. Penelitian ini menggunakan parameter sistem informasi dengan komponen sistem informasi yaitu sumber daya manusia, *hardware*, *software*, sumber daya data, dan jaringan.

b. Konsep Persepsi Pengguna

Menurut Sarwono (2010: 24) persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengguna adalah orang yang menggunakan, sehingga persepsi pengguna mengandung suatu proses dalam diri pengguna untuk mengetahui dan mengevaluasi sejauh mana pengguna mengetahui pengguna lain, objek, dan kejadian di lingkungan.

TAM merupakan model yang secara luas menunjukkan faktor-faktor penentu

secara umum dari penerimaan teknologi. Oleh karena itu dapat digunakan dan diterapkan untuk menjelaskan dan memprediksi secara luas perilaku-perilaku pengguna terhadap teknologi. Menurut Jogiyanto (2011: 329) TAM dibangun oleh Davis (1989) berdasarkan *Technology of Reasoned Action* (TRA) dan dikhususkan untuk digunakan di bidang sistem informasi untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan sistem informasi. Davis menyatakan bahwa tujuan TAM adalah untuk mendirikan dasar penelusuran faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan seseorang dalam menggunakan teknologi. Pengguna memiliki niat untuk menggunakan suatu teknologi jika merasa teknologi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan. Teknologi tersebut akan benar-benar digunakan jika teknologi tersebut mudah digunakan (Jogiyanto, 2011: 330).

Faktor-faktor TAM menurut Davis (dalam Jogiyanto, 2011: 331) terdiri dari:

a. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*)

Indikatornya yaitu mudah dipelajari (*easy to learn*), dapat dikontrol (*controllable*), jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*), fleksibel (*flexible*), mudah untuk menjadi terampil atau mahir (*easy to become skillfull*), dan mudah digunakan (*easy to use*).

b. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*)

Indikatornya yaitu mempercepat pekerjaan (*work more quickly*), meningkatkan kinerja (*improve job performance*), meningkatkan produk-

tivitas (*increase productivity*), efektivitas (*effectiveness*), mempermudah pekerjaan (*make job easier*), dan bermanfaat (*useful*).

c. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*)

Indikatornya yaitu sikap penerimaan terhadap sistem, sikap penolakan terhadap sistem, dan pengalaman menyenangkan menggunakan sistem.

d. Minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*)

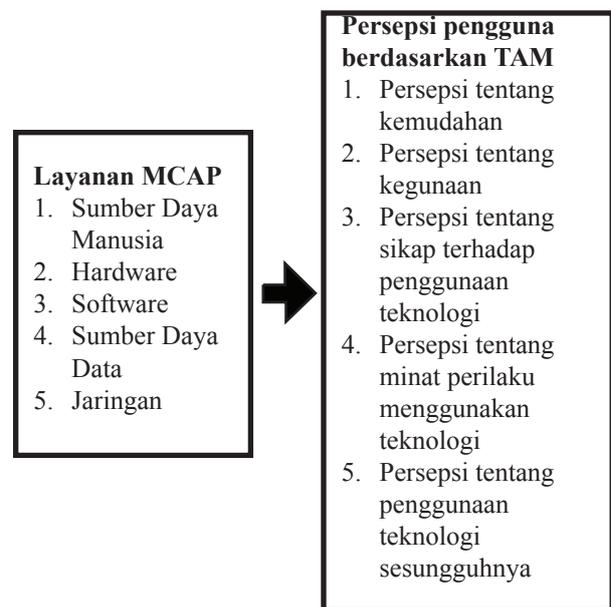
Indikatornya yaitu mempunyai fitur yang membantu, selalu mencoba menggunakan, dan berlanjut di masa datang.

e. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology usage*)

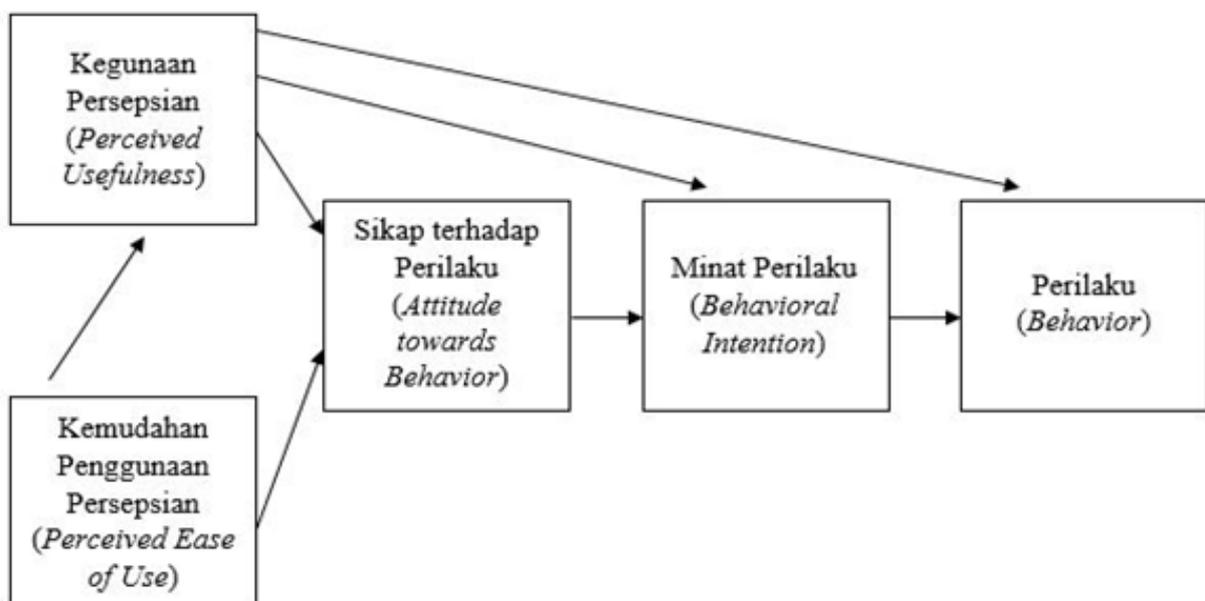
Indikatornya yaitu frekuensi dan durasi waktu menggunakan TIK, serta penggunaan teknologi sesungguhnya dalam praktek.

2. Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan dalam gambar berikut:



Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian
Sumber: Olahan Peneliti, 2019



Gambar 1. Bentuk *Technology Acceptance Model* (TAM).
Sumber: Davis (dalam Jogiyanto, 2011: 331)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui persepsi pengguna layanan MCAP di Kabupaten Kulon Progo Provinsi DIY. Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, kelompok atau kejadian. Penelitian ini bertujuan untuk menggali fakta mengenai persepsi pengguna atas layanan MCAP di Kabupaten Kulon Progo Provinsi DIY berdasarkan TAM.

Subjek penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling* yang didasarkan pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang lengkap dan relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2013:218) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu: informan tahu kultur setempat dan kejadian penting, informan terlibat dalam kegiatan layanan MCAP, informan dapat diminta informasi dan bertanggung jawab dengan informasi yang diberikan. Subjek penelitian sebanyak tujuh orang yang terdiri dari informan internal dan eksternal. Informan internal berasal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi DIY selaku pengelola layanan MCAP; yaitu Benny Saptianto, S.Sos sebagai Koordinator layanan MCAP dan Agung Supoyo sebagai Operator layanan MCAP. Informan eksternal adalah pengguna layanan MCAP di Kabupaten Kulon Progo yaitu Zazin Sulaiman dari Kelompok Informasi Masyarakat Nyi Ageng Serang Sentolo, Madyo Sujitno dari Balai Desa Depok

Panjatan, Roni Nugraha dari Galeri Sembung Batik Kecamatan Lendah, Nurul Syantoro pelajar SMP N 1 Lendah, dan dan Laurencia Mutiara Kefi L. pelajar SMP N 1 Pengasih.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara (*interview guide*), *checklist* observasi, dan *checklist* dokumentasi. Selain melakukan wawancara kepada dua orang informan internal dan lima orang informan eksternal, peneliti juga melakukan observasi terhadap kegiatan layanan MCAP secara fisik dan non fisik. Peneliti melengkapi data dengan mengumpulkan data-data penunjang (dokumentasi) sebagai referensi.

Menurut Sugiyono (2013: 224) triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Teknik triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data yang berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui hasil wawancara antara satu informan dengan informan yang lain; serta membandingkan data hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Data kemudian dianalisis menggunakan teknik yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Yusuf 2014: 407) yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Data

a. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi DIY

Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) DIY mempunyai tugas mem-

bantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika dan urusan pemerintahan bidang persandian. Pembentukan Dinas Kominfo Pemerintah Daerah DIY merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang mengamatkan kepada setiap pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintah wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, antara lain mencakup komunikasi dan informatika, statistik dan persandian.

Pada awal terbentuknya, Dinas Komunikasi dan Informatika DIY merupakan gabungan dua bidang dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY (bidang Pemberdayaan Masyarakat Informasi dan bidang Layanan Teknologi Manajemen Informatika) dan UPTD Plaza Informasi. Dinas Komunikasi dan Informatika DIY memfasilitasi dua lembaga, yaitu Komisi Informasi Daerah (KID) dan Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID). Dinas Kominfo Daerah Istimewa Yogyakarta berdiri mulai 1 Januari 2016 yang merupakan amanat dari Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Gambaran Umum Tempat Penelitian

Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu dari lima daerah otonom di Daerah Istimewa Yogyakarta yang terletak di bagian barat. Batas administratif kabupaten Kulon Progo di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Purworejo

(Provinsi Jawa Tengah), di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman, di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Magelang (Provinsi Jawa Tengah), dan di sebelah selatan berbatasan dengan Samudera Hindia.

Hamparan wilayah Kabupaten Kulon Progo mencakup dataran rendah, dataran tinggi serta daerah perbukitan. Perbedaan letak geografis ini yang menyebabkan sulitnya mendapatkan jaringan koneksi internet, seperti letaknya yang rendah atau merupakan area cekungan diantara perbukitan.

Lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Nyi Ageng Serang Kecamatan Sontolo, Balai Desa Depok Kecamatan Panjatan, Galeri Sembung Batik di Kecamatan Lendah, SMP N 1 Kecamatan Lendah, dan SMP N 1 Kecamatan Pengasih. Titik lokasi ini berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap lokasi-lokasi yang pernah menerima layanan MCAP.

c. Deskripsi *Mobile Community Access Point* (MCAP)

Program layanan MCAP ditujukan untuk mendukung pengenalan TIK dan pemberdayaan masyarakat bagi pelajar sekolah, komunitas, dan masyarakat umum di Provinsi DIY. Kehadiran program layanan ini diharapkan dapat membantu mengatasi kesenjangan digital diantara masyarakat perdesaan (*rural area*) dan perkotaan (*urban area*) di provinsi DIY; khususnya di wilayah 3T (terdepan, terluar, tertinggal).

2. Layanan MCAP Berbasis Sistem Informasi

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia atau *people resource* merupakan unsur keberhasilan operasi dari layanan MCAP yang berbasis sistem informasi. Peranan manusia dalam layanan MCAP adalah mengelola dan menyediakan layanan MCAP untuk kebutuhan pengguna, dimana pengguna merupakan sumber daya manusia yang berperan dalam mengoperasikan atau mengakses layanan MCAP tersebut. Staf petugas pengelola layanan MCAP merupakan pegawai Dinas Kominfo Provinsi DIY di bidang Informasi Komunikasi Publik (IKP) dengan latar belakang pendidikan Teknologi Informasi; yaitu Benny Saptianto, S.Sos (Koordinator layanan MCAP), Agung Supoyo, M. Lathif F., dan Bayu Desanto (Operator layanan MCAP). Selain itu terdapat vendor layanan diseminasi informasi konten kreatif *Jogjamedianet* yang berkerja sama dengan layanan MCAP.

b. Hardware

Hardware atau perangkat keras merupakan peralatan yang digunakan dalam memproses informasi. *Hardware* yang digunakan dalam layanan MCAP terdiri dari empat unit PC/komputer dengan prosesor *dual core* yang dilengkapi dengan monitor 15 inch, *keyboard*, *CPU*, dan *mouse*, empat unit laptop dengan prosesor *intel core i5*, *multi function printer*, *handycam*, kamera *mirrorless*, kamera DSLR, LCD TV 32 inch, LCD proyektor, ruang komputer dengan AC, dan meja kursi *portabel*.

c. Software

Software atau perangkat lunak merupakan rangkaian perintah (instruksi) yang digunakan untuk memproses informasi. *Software* yang digunakan dalam layanan MCAP meliputi sistem operasi (*operating system*), program bantu (*utilities program*), dan program aplikasi (*aplication program*). Sistem operasi pada unit PC/komputer menggunakan *Windows XP*, sedangkan pada unit laptop menggunakan *Windows 10*. Program bantu dan program aplikasi pada unit laptop lebih lengkap daripada unit PC/komputer. Program bantu pada unit laptop yaitu *Avast free antivirus*, *Winrar*, dan *CCleaner*. *Software* layanan MCAP juga didukung dengan program aplikasi yang lengkap yaitu *Microsoft Office*, *Coreldraw*, *Photoshop*, *Adobe Illustrator*, aplikasi multimedia *VLC player*, aplikasi *web browser* seperti *Google Chrome* dan *Mozilla Firefox*.

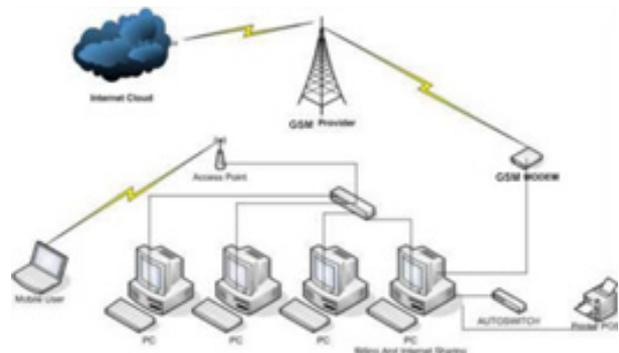
d. Sumber Daya Data

Sumber daya data atau *data resource* merupakan sumber daya yang penting bagi suatu organisasi pemerintah atau perusahaan. Sumber daya data meliputi prosedur pengajuan layanan MCAP, produk pelayanan MCAP, prosedur penggunaan layanan MCAP, pengelolaan arsip dan dokumentasi, serta siapa yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan arsip tersebut. Sumber daya data pada layanan MCAP dikelola oleh bidang IKP dan berupa data registrasi pengguna, surat pertanggungjawaban, dan monitoring evaluasi. Prosedur pengajuan layanan MCAP bersifat *general* sesuai dengan pengajuan

permohonan layanan yang lain. Sedangkan prosedur penggunaan layanan MCAP hanya disampaikan secara lisan serta tidak terdapat aturan tertulis atau mengikat. Produk pelayanan berupa layanan diseminasi informasi dan audio-visual, layanan pembelajaran berbasis TIK, dan layanan akses internet gratis.

e. Jaringan

Jaringan atau *network resource* merupakan alat atau media pada telekomunikasi yang menghubungkan antar komputer. Secara teknis layanan MCAP disiapkan menggunakan koneksi internet berbasis GSM. Pilihan penggunaan modem dan antena GSM berdasarkan pertimbangan bahwa GSM memang disiapkan untuk *mobile* dan memiliki kecepatan akses internet yang lebih baik daripada koneksi internet menggunakan Dial Up. Modem GSM yang digunakan adalah Telkomsel 4G LTE (*Fourth Generation Long Term Evolution*) dengan kecepatan akses internet 300 Mbps (*mega byte per second*). Apabila layanan MCAP menemukan lokasi jaringan internet yang sulit atau lokasi *blank spot*, pengelola layanan MCAP menggunakan antena GSM untuk memperkuat sinyal dengan cara antena tersebut berada di lokasi yang memiliki sinyal lebih kuat, kemudian sinyal dari antena ditembakkan menggunakan *access point* agar terhubung dengan *hardware* layanan MCAP. Proses tersebut dapat digambarkan seperti berikut:



Gambar 3. Koneksi Jaringan Internet MCAP
Sumber: Data Peneliti sesuai MCAP Garut (2019)

3. Persepsi Pengguna Layanan MCAP berdasarkan TAM

a. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Merupakan kondisi seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha. Terdapat 6 indikator yang digunakan sebagai acuan, yaitu mudah dipelajari (*easy to learn*), dapat dikontrol (*controllable*), jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*), fleksibel (*flexible*), mudah untuk menjadi terampil atau mahir (*easy to become skillfull*) dan mudah digunakan (*easy to use*).

Kelima pengguna menyatakan bahwa layanan MCAP secara keseluruhan mudah untuk dioperasikan. Layanan MCAP bagi mereka dapat dengan mudah digunakan, baik berupa perangkat (*hardware* dan *software* yang tersedia) serta penggunaan jaringan koneksi internet MCAP yang mudah disesuaikan saat digunakan. Kekurangan layanan MCAP dari aspek persepsi kemudahan penggunaan adalah pada sumber daya data. Bagi pengguna selain pelajar, mereka tidak mendapatkan materi atau data terkait layanan diseminasi informasi.

Di sisi lain terdapat keluhan pengguna di lokasi KIM Nyi Ageng Serang mengenai jaringan koneksi internet yang menurun. Dalam observasi ditemukan fakta bahwa jaringan koneksi internet *down* atau menurun kecepatannya bila pengguna melakukan kegiatan *streaming*, mengunggah dan mengunduh video secara bersamaan. Apabila pengguna hanya melakukan kegiatan atau aktivitas internet yang ringan seperti mengakses *portal* informasi dan berita, *email*, mengakses *marketplace*, *searching google*, mengakses media sosial, mengunggah dan mengunduh foto; jaringan koneksi internet yang *down* atau menurun tidak akan terjadi.

b. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Merupakan seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja. Terdapat 6 indikator yang menjadi acuan yaitu mempercepat pekerjaan (*work more quickly*), meningkatkan kinerja (*improve job performance*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), efektivitas (*effectiveness*), mempermudah pekerjaan (*make job easier*) dan bermanfaat (*useful*).

Kelima pengguna menyatakan secara keseluruhan layanan MCAP yang dilengkapi dengan *hardware*, *software*, dan jaringan koneksi internet berguna bagi masyarakat di Kabupaten Kulon Progo. Pengguna memanfaatkan layanan MCAP untuk mengakses kebutuhan informasi seperti mengirim *email*, membuat konten-konten positif untuk kebutuhan *website* desa, memasarkan produk secara *online*, dan mengerjakan tugas sekolah. Hal terse-

but dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja pengguna setelah menggunakan layanan berbasis teknologi. Menurut salah satu pengguna, layanan MCAP sangat efektif dari segi biaya. Berikut penerangan Mutiara Kefi L., pelajar SMP N 1 Pengasih:

“Menghemat biaya, gratis. Kalau bayar saya juga berpikir 2 kali untuk menggunakan layanan tersebut. Saya bisa lama mengakses informasi menggunakan laptop MCAP sudah senang.”

Menurut Kefi, jarang sekali mereka mendapatkan layanan seperti MCAP yang menyediakan perangkat dan jaringan internet yang dapat dimanfaatkan secara gratis di sekolah. Kehadiran layanan MCAP mereka manfaatkan untuk mengerjakan tugas sekolah, menerjemahkan bahasa asing, mengakses media sosial, dan mencari informasi. Pengguna di lokasi yang lain juga merasakan manfaat setelah menggunakan layanan MCAP; seperti memberikan tambahan pengetahuan, pembuatan konten *website*, dan memberikan kemudahan pengguna untuk memasarkan produk secara *online*. Hal tersebut mereka dapatkan melalui materi-materi pada layanan MCAP khususnya terkait diseminasi informasi audiovisual dan konten kreatif.

c. Sikap Terhadap Penggunaan Teknologi (*Attitude Toward Using*)

Merupakan seberapa jauh seseorang menerima dan memiliki ketertarikan dalam menggunakan teknologi. Terdapat tiga indikator yaitu sikap penerimaan terhadap layanan MCAP, sikap penolakan

terhadap layanan MCAP, dan pengalaman menyenangkan menggunakan layanan MCAP.

Secara keseluruhan persepsi pengguna terkait sikap terhadap penggunaan teknologi adalah dapat menerima layanan MCAP. Pengguna juga merasa aman dalam menggunakan layanan MCAP. Berikut penuturan Roni Nugraha pengguna MCAP di Galeri Sembung Batik Kecamatan Lendah:

“Ya, merasa aman, untuk masalah securitynya, saya percaya karena layanan diseminasi ini diselenggarakan oleh Diskominfo, jaringan dan akses internet yang disediakan bisa dipastikan aman untuk diakses para penggunanya.”

Dilihat dari aspek penolakan, tidak ada kendala yang berarti saat pelayanan MCAP. Kekurangannya adalah tidak disediakannya materi layanan diseminasi informasi dalam bentuk cetak yang dibutuhkan pengguna, kurangnya perangkat pendukung yang digunakan untuk praktik, serta kecepatan koneksi internet yang menurun.

Walaupun terdapat aspek penolakan, secara keseluruhan pengguna tetap merasakan pengalaman yang menyenangkan dalam memanfaatkan MCAP sebagai layanan publik berbasis teknologi informasi. Menurut pengguna, *software* yang digunakan saat layanan diseminasi informasi konten kreatif cukup informatif dari segi *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) pengguna. Selain itu, pengguna juga merasakan manfaat dari layanan MCAP seperti manfaat bertemu dengan relasi komunitas kreatif serta mendapat-

kan ilmu dan pengetahuan mengenai penjualan produk dan pemasaran secara *online* menggunakan *marketplace* dan *e-commerce*.

d. Minat Perilaku Menggunakan Teknologi (*Behavioral Intention to Use*)

Merupakan seberapa jauh seseorang mempunyai kecenderungan untuk tetap menggunakan teknologi. Terdapat tiga indikator yaitu layanan tersebut mempunyai fitur yang membantu, selalu mencoba menggunakan layanan, dan berlanjut di masa datang.

Secara keseluruhan lima orang pengguna memiliki keinginan untuk menggunakan layanan MCAP atau layanan lain berbasis teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan MCAP telah memberikan suatu pengalaman dan keterampilan bagi pengguna sehingga pengguna mempunyai keinginan untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Menurut pengguna, diperlukan pengembangan dari aspek perangkat berupa penambahan jumlah unit komputer dan laptop, serta perlu dilakukan perbaikan (*upgrading*) untuk perangkat komputer. Pengembangan *software* yang diperlukan para pengguna seperti *SMS marketing software*, *software* pendeteksi *hoax* di aplikasi *Whatsapp*, *software* pembayaran atau *e-payment* dan aplikasi *brainly* untuk layanan pembelajaran dan akses internet di sekolah.

e. Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (*Actual Technology Usage*)

Merupakan seberapa lama seseorang dalam menggunakan teknologi. Terdapat dua indikator yang menjadi acuan yaitu

frekuensi dan durasi waktu penggunaan serta penggunaan teknologi sesungguhnya dalam praktek.

Tiga dari lima orang pengguna merasa belum optimal dalam menggunakan layanan karena keterbatasan waktu dan perangkat yang digunakan. Berikut penuturan Nurul Syantoro pelajar SMP N 1 Lendah: “*Tiga puluh menit atau satu jam mata pelajaran menurut saya kurang waktunya; karena hanya boleh menggunakan pas jam kosong saja oleh guru.*”

Menurut para pengguna, frekuensi kunjungan layanan MCAP perlu ditambah dan dijadwalkan secara rutin. Hal ini memperlihatkan antusiasme pengguna terhadap kehadiran layanan MCAP. Menurut pengguna, layanan MCAP merupakan layanan publik berbentuk mobil internet yang dilengkapi dengan fasilitas berbasis teknologi seperti *hardware*, *software*, jaringan, dan sumber daya data informasi yang diselenggarakan pemerintah Dinas Kominfo Provinsi DIY untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai persepsi pengguna atas layanan MCAP di Kabupaten Kulon Progo Provinsi DIY berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)* dapat disimpulkan hal-hal berikut. Pertama, dari aspek persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) secara keseluruhan layanan MCAP mudah digunakan oleh pengguna baik aspek *hardware*, *software*, serta penggunaan jaringan koneksi internet MCAP yang mudah disesuaikan saat digunakan di lokasi. Kedua, dari aspek persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) secara

keseluruhan layanan MCAP yang dilengkapi dengan *hardware*, *software* dan jaringan koneksi internet berguna bagi pengguna di Kabupaten Kulon Progo Provinsi DIY. Pengguna memanfaatkan layanan MCAP untuk mengakses kebutuhan informasi sehingga dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas dalam menggunakan teknologi. Ketiga, dari aspek sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*) secara keseluruhan pengguna dapat menerima layanan MCAP dan merasa aman dalam menggunakan layanan MCAP. Walaupun terdapat kekurangan, pengguna tetap merasakan pengalaman yang menyenangkan menggunakan MCAP sebagai layanan publik berbasis teknologi informasi. Keempat, dari aspek minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*) secara keseluruhan pengguna memiliki keinginan untuk menggunakan layanan MCAP atau layanan lain berbasis teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan MCAP telah memberikan suatu pengalaman dan keterampilan bagi pengguna sehingga pengguna mempunyai keinginan untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Keempat, dari aspek penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology usage*) tiga dari lima orang pengguna merasa belum optimal dalam menggunakan layanan karena keterbatasan waktu dan perangkat yang digunakan. Pengguna menginginkan adanya peningkatan intensitas kunjungan layanan MCAP. Layanan MCAP sebaiknya dijadwalkan secara rutin minimal satu bulan sekali agar masyarakat dapat lebih mengenal dan merasakan manfaatnya.

Saran

Berdasarkan simpulan penelitian mengenai persepsi pengguna atas layanan MCAP di Kabupaten Kulon Progo Provinsi DIY

berdasarkan TAM, peneliti mengajukan saran sebagai berikut. Pertama, layanan MCAP perlu mengoptimalkan peranan petugas pengelola dalam memberikan wawasan dan pembelajaran TI kepada masyarakat. Kedua, layanan MCAP perlu melakukan perawatan secara berkala pada inventaris MCAP. Layanan MCAP perlu menambahkan unit laptop yang bersifat portabel untuk digunakan saat operasional MCAP. Ketiga, layanan MCAP perlu melakukan pembaruan atau *up grade software* pada perangkat PC/komputer. Layanan MCAP juga perlu menambahkan fitur-fitur atau aplikasi *mobile (mobile apps)* pada perangkat laptop dan komputer; seperti *brainly*, *SMS marketing software*, *e-payment*, yang dapat dioperasikan pada *windows*. Keempat, layanan MCAP perlu mengelola dengan baik arsip ataupun data yang berkaitan dengan pelayanan kepada pengguna. Layanan MCAP juga perlu melakukan penyusunan rute penjadwalan layanan yang terstruktur serta perlu melakukan publikasi jadwal kunjungan MCAP. Perlu dibuat *barcode access* (akses kode batang) yang terhubung dengan *link* alamat *website* dan media sosial layanan MCAP serta Dinas Kominfo Provinsi DIY, prosedur pengajuan layanan MCAP, materi-materi layanan diseminasi informasi, serta jadwal kunjungan yang dapat diakses oleh pengguna dimana dan kapan saja. *Barcode* diharapkan dapat mempermudah pengelola dalam memberikan pelayanan publik berbasis sumber daya data secara *online*. Kelima, pengelola layanan MCAP perlu mengganti penggunaan antenna penguat sinyal menjadi *Wifibooster*. Penggunaan perangkat *Wifibooster* dapat memberikan kemudahan untuk petugas pengelola layanan MCAP saat operasional dan memberikan pelayanan di lokasi yang *blank spot*. Hal tersebut dikarenakan pemasangan

Wifibooster lebih portabel, modern dan praktis daripada pemasangan antenna penguat sinyal yang selama ini digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Harimurti, Agung dkk. 2013. *Bunga Rampai Hasil Penelitian dan Pengkajian Implementasi Program USO: Antara Idealisasi dan Realisasi*. Yogyakarta: Tiara Wacana Lokus.
- Jogiyanto, Willy Abdillah. 2011. *Sistem Tatakelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- O'Brien, George Marakas. 2010. *Management System Information*. New York: McGraw Hill.
- Poentarie, Emmy., dkk. 2013. *Implementasi Program USO Antara Idealisasi dan Realisasi*. Yogyakarta: Tiara Wacana Lokus.
- Putra, Medhian Ahmadi. 2015. *Analisis faktor-faktor Penerimaan Pengguna Terhadap Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) di Kabupaten Tapanuli Selatan [Tesis]*. Yogyakarta (ID): Universitas Gajah Mada.
- Sarwono, Sarlito W. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, A Muri. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Anwas, Oos. 2014. *Pemberdayaan Masyarakat di Era Global*. Bandung: CV. Alfabeta.

Thesis:

Kurniawan, Rahadi Septanto. 2011. *Analisis Penerimaan Penggunaan MCAP Guna Meningkatkan Pemahaman TI Masyarakat Kabupaten Probolinggo* [Tesis]. Yogyakarta (ID): Universitas Gajah Mada.

Internet:

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2018. *Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia APJII*. <https://apjii.or.id/content/read/104/348/BULETIN-APJII-EDISI-22---Maret-2018>. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Diakses pada Minggu/19/11/2018.

Kamus Besar Bahasa Indonesia [Online]. 2019. Diakses dari laman <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Pengguna> pada Selasa/25/06/2019.

Riyanto, Andi Dwi. 2019. *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2019*. Purwokerto: Andi.link. Diakses dari <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2019/> pada Kamis/28/03/2019.

Sekretariat Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika. 2013. *Laporan tahunan Direktorat Jendral Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika. Diakses dari laman <https://referensi%20bacaan%20MCAP/Laptah-Aptika-2013.pdf> pada Jumat/29/03/2019.