



# **Pengukuran Kesiapan Pengguna Aplikasi *Face to Face* Polsek Semboro Menggunakan Metode TRI (*Technology Readiness Index*)**

**( *User Readiness Measurement of the Face to Face  
Polsek Semboro Using TRI Model* )**

**Yanuar Nurdiansyah<sup>1</sup>, Ahmad Dwi Jayanto<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember

E-mail: yanuar\_pssi@unej.ac.id, ahmaddwijayanto@gmail.com

**Abstract**—*The government has a mandate to provide excellent services to the community. So, improving the quality of public services is a major agenda. As the Semboro police station did by launching an application called “Face to Face Polsek Semboro” at October 23<sup>rd</sup>, 2021. It is an innovation from Polsek Semboro to ease Semboro community in making of loss reports in the era of the covid-19 pandemic. This study aims to measure the user readiness of the “Face to Face Polsek Semboro” using Technology Readiness Index (TRI) model. This research was conducted by interview, designing the instrument, and performing the validity and reliability tests. When the instrument passed the tests, it is distributed to the respondents. The obtained data was analyzed to calculate the level of user readiness and to provide recommendations. Based on the results of the study, it is known that the Optimism variable gives the largest score compared to the Discomfort, Innovativeness, and Insecurity. The obtained TRI Score is 3.178 and classified as medium category (Medium Technology Readiness).*

**Keywords**—*User Readiness, Face to Face Polsek Semboro, Technology Readiness Index*

**Abstrak**—*Pemerintah mengemban amanat untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan agenda utama yang harus dilakukan. Seperti yang dilakukan oleh kepolisian sektor (Polsek) Semboro dengan meluncurkan aplikasi Face to Face Polsek Semboro pada tanggal 23 Oktober 2020. Aplikasi tersebut merupakan inovasi Polsek Semboro untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat kecamatan Semboro dalam pembuatan surat kehilangan baik dokumen maupun surat-surat berharga di era pandemi covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kesiapan pengguna aplikasi Face to Face Polsek Semboro menggunakan metode Technology Readiness Index (TRI). Penelitian diawali dengan melakukan wawancara, merancang kuesioner sesuai metode TRI, kemudian melakukan uji validitas dan reliabilitas. Setelah kuesioner dinyatakan lolos uji, kuesioner disebarkan ke responden penelitian. Data yang didapat kemudian dianalisa untuk menghitung tingkat kesiapan pengguna dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kesiapan pengguna aplikasi Face to Face. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel Optimism memberi skor terbesar dibandingkan dengan variabel Discomfort, Innovativeness, dan Insecurity. Skor TRI yang didapatkan sebesar 3,178 dan termasuk dalam kategori sedang (Medium Technology Readiness).*

**Kata Kunci**—*Kesiapan Pengguna, Face to Face Polsek Semboro, Technology Readiness Index*

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas pokok pemerintah yang diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Amanat tersebut kemudian diatur dalam Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kepmen PAN Nomor 63 tahun 2003 menjelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang prima sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara terus-menerus, berkelanjutan, dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah. Seperti yang dilakukan oleh kepolisian sektor (polsek) di kecamatan Semboro.

Polsek Semboro menaungi kecamatan Semboro sebagai wilayah hukumnya. Kecamatan Semboro adalah salah satu kecamatan di kabupaten Jember yang memiliki luas wilayah 47.558 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 49.070 jiwa [1]. Sebagai upaya peningkatan pelayanan publik, Polsek Semboro meluncurkan aplikasi bernama “*Face to Face* Polsek Semboro” pada tanggal 23 Oktober 2020 bersamaan dengan diresmikannya bangunan baru untuk Pelayanan Publik (Yanlik) oleh Kapolres Jember, AKBP Aris Supriyono SIK, M.Si. [2]. Aplikasi tersebut merupakan inovasi Polsek Semboro untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Kecamatan Semboro dalam pembuatan surat kehilangan baik dokumen maupun surat berharga di era pandemi *Covid-19*. Berdasarkan hasil wawancara terhadap IPTU Fathur Rahman, S.H., selaku kapolsek Semboro, munculnya inovasi tersebut merupakan perwujudan dari prinsip kepolisian pada saat pandemi, “Biarlah mereka di rumah, kami yang melayani”.

Pambudi [3] mengatakan bahwa proses implementasi teknologi informasi seringkali menimbulkan permasalahan baru, yaitu kesulitan yang dirasakan oleh pengguna karena banyak hal baru yang harus dipelajari dan banyak perubahan atau penyesuaian yang harus dilakukan. Namun perubahan dan penyesuaian seringkali menghilangkan kenyamanan bagi pengguna dan seringkali teknologi bukanlah hal yang mudah untuk dipelajari [4]. Florestiyanto [5] menulis bahwa sebuah organisasi perlu merencanakan sebaik mungkin apabila akan mengadopsi TIK dan perlu mengetahui tingkat kesiapan pengguna terhadap TIK yang akan diadopsi agar tidak muncul resistensi. Berdasarkan hasil wawancara, kapolsek Semboro mengatakan bahwa masih terdapat kekhawatiran warga terhadap aplikasi tersebut. Sebagian masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke Polsek Semboro untuk melakukan pelaporan kehilangan, sehingga hal ini kurang tepat dengan prinsip kepolisian di era pandemi.

Sebuah teknologi baru perlu diketahui tingkat kesiapannya baik dari sisi teknologi maupun target penggunanya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh [6] tentang analisis pemanfaatan *Senayan Library Management System* (SLiMS) di kantor perpustakaan dan arsip daerah kota Salatiga. Model TAM merupakan sebuah metode yang berfungsi untuk mengetahui keberterimaan pengguna terhadap teknologi baru. Hanya saja TAM memiliki beberapa kekurangan, salah satunya adalah TAM hanya memberikan informasi atau hasil yang sangat umum saja tentang minat dan perilaku pengguna sistem dalam menerima sistem teknologi informasi [7]. Metode lain yang digunakan untuk mengukur kesiapan sebuah teknologi baru adalah *Technology Readiness Index* (TRI) oleh [8]. Metode TRI mampu mengidentifikasi kelompok pengguna berdasarkan keyakinan positif dan negatif secara signifikan, karena TRI terbentuk oleh empat variabel kepribadian yaitu *Optimism*, *Innovativeness*, *Discomfort*, dan *Insecurity*.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Tingkat Kesiapan (*Readiness*)

Cahyani dkk [9] menulis bahwa kesiapan teknologi tidak melihat apakah seseorang menguasai atau tidak terhadap teknologi, namun merupakan sebuah kecenderungan seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Tingkat kesiapan dalam aspek *Technology Readiness* (TR) adalah bagaimana individu atau organisasi dapat dengan siap beradaptasi, menggunakan, dan memanfaatkan teknologi dalam kegiatan mereka sehari-hari [10]. Dalam setiap kegiatan, diperlukan adanya kesiapan yang cukup baik dalam menunjang keberhasilan dari semua kegiatan yang dilakukan.

### B. *Technology Readiness Index* (TRI)

Parasuraman [8] mengembangkan metode *Technology Readiness Index* dalam jurnalnya yang berjudul "*Technology Readiness Index (TRI): A Multiple-item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies*". Dalam jurnal tersebut disebutkan bahwa tingkat kesiapan mengacu pada kecenderungan seseorang dalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi baru dalam mencapai tujuan mereka baik dalam kehidupan sehari-hari, maupun dalam dunia pekerjaan.

Metode TRI diukur menggunakan empat variabel kepribadian, yaitu:

- a. *Optimism* atau optimisme, digambarkan sebagai pandangan positif seorang terhadap teknologi. Optimism juga membuat orang percaya jika teknologi dapat memberikan kontrol, fleksibilitas, dan efisiensi yang lebih baik dalam hidup mereka.
- b. *Innovativeness* atau inovasi, didefinisikan sebagai kecenderungan untuk menjadi pionir dalam hal teknologi atau menjadi pemimpin dalam hal teknologi.
- c. *Discomfort* atau ketidaknyamanan adalah perasaan tidak bisa mengontrol teknologi dengan baik yang diikuti oleh perasaan tidak nyaman saat menggunakan atau mengadopsi teknologi.
- d. *Insecurity* atau ketidakamanan, dikatakan sebagai kepercayaan dan pandangan yang skeptik terhadap kemampuan teknologi apakah dapat bekerja dengan baik atau tidak. Faktor ketidakamanan lebih fokus kepada orang yang sering melakukan transaksi yang memanfaatkan teknologi seperti transaksi perbankan online, transaksi pembayaran online, dan lainnya.

Parasuraman [8] mengategorikan tiga tingkat kesiapan yang dapat mencerminkan tingkatan kesiapan pengadopsian teknologi informasi. Tiga tingkatan *Technology Readiness Index* dapat dilihat pada tabel 1.

TABEL I  
KATEGORI SKOR TRI MENURUT PARASURAMAN (2000)

Kategori	Skor
<i>Low Technology Readiness</i>	$TRI \leq 2,89$
<i>Medium Technology Readiness</i>	$2,89 < TRI < 3,51$
<i>High Technology Readiness</i>	$TRI \geq 3,51$

## III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisa pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi *Face to Face* Polsek Semboro.

### A. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah warga kecamatan Semboro yang terdata sebagai pengguna aplikasi *Face to Face* Polsek Semboro yang berusia minimal 17 tahun sejumlah 52 orang. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel [11]. Teknik ini cocok digunakan pada penelitian dengan jumlah populasi yang relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau pada penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil [12]. Sehingga sampel yang digunakan adalah sebanyak 52 orang. Gambaran umum responden dapat dilihat pada tabel 2.

TABEL II  
GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Karakteristik	Frekuensi	Prosentase
Usia		
17-20 tahun	2	3,8 %
21-30 tahun	10	19,2 %
31-40 tahun	17	32,6 %
41-50 tahun	15	28,8 %
51-60 tahun	8	15,4 %
> 60 tahun	-	
Jenis Kelamin		
Laki-laki	34	65,4 %
Perempuan	18	34,6 %
Total responden	52	100%

### B. Penyusunan Instrumen Penelitian

Arikunto [13] menulis bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berjenis kuesioner tertutup yang mengharuskan responden untuk menjawab sesuai dengan jawaban yang telah tersedia. Butir kuesioner disusun berdasarkan empat variabel Technology Readiness Index yaitu Optimism, Innovativeness, Discomfort, dan Insecurity yang dijelaskan dalam tabel definisi operasional. Definisi operasional merupakan suatu definisi yang dapat memberikan penjelasan dari suatu variabel tertentu dalam bentuk yang dapat diukur [14].

Skala likert digunakan sebagai skala pembobotan pada penelitian ini. Menurut [15] skala likert adalah suatu alat pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala pembobotan yang digunakan adalah skala likert dengan 5 skala karena mudah dijawab, memiliki indeks reliabilitas, validitas, dan kekuatan diskriminasi yang cukup baik [16]. Pembobotan yang digunakan dapat dilihat pada tabel 3.

TABEL III  
SKALA PEMBOBOTAN

Skala	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pada penelitian ini juga terdapat *reverse coding* yang digunakan pada variabel *Discomfort*, *Insecurity*, dan *Innovativeness* pada indikator INN2 [8].

C. Uji Instrumen

Singarimbun & Effendi [17] menulis bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah 30 responden, sehingga distribusi nilai akan mendekati kurva normal. Instrumen berupa kuesioner disebarkan kepada responden uji coba kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS 25.0

1) Uji Validitas

Sugiyono [11] menulis bahwa validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan setiap butir dalam instrumen dengan mengorelasikan antara skor butir dengan skor total. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur dengan tepat dan akurat. Metode korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pearson product moment correlation yang dijelaskan pada persamaan (1).

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(n \sum x^2 - (\sum x)^2)][(n \sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  : koefisien korelasi r pearson (r hitung)
- $n$  : jumlah sampel observasi.
- $x$  : variabel bebas/variabel pertama.
- $y$  : variabel terikat/variabel kedua.

Nilai koefisien korelasi r pearson (r hitung) yang didapat kemudian dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi sederhana (r tabel) dengan dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika r hitung > r tabel, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika r hitung < r tabel, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama [11]. Pengukuran reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh lebih besar dari 0,60 [18]. Rumus untuk menghitung koefisien *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada persamaan (2).

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

- $r$  : Koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*).
- $k$  : Banyak butir/item kuesioner.
- $\sum \sigma_b$  : Jumlah varian skor tiap butir pertanyaan.
- $\sigma_t$  : Total varian.

#### D. Penyebaran Kuesioner

Setelah dinyatakan lolos uji instrumen, kuesioner disebarakan kepada masyarakat yang telah menggunakan aplikasi *Face to Face* Polsek Semboro. Berdasarkan data yang didapat dari Polsek Semboro, terdapat 52 orang yang telah menggunakan aplikasi *Face to Face*.

#### E. Analisis Data

Bogdan & Taylor [19] menulis bahwa analisis data ialah sebuah proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis atau ide seperti yang disarankan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis. Pada penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2016 karena memenuhi kriteria untuk perhitungan data yang kompleks.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Uji Instrumen

Pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan data kuesioner yang didapat dari 30 responden. Tahap pertama dilakukan uji validitas yang menghasilkan nilai  $r$  hitung pada masing-masing indikator. Taraf signifikansi yang digunakan pada penelitian ini adalah  $sig$  95% dengan  $error$  5% (0,05). Nilai  $r$  tabel ditentukan menggunakan tabel  $r$ . Pada penelitian ini jumlah sampel ( $N$ ) = 30, maka  $degree$  of freedom ( $df$ ) =  $N-2$ , yaitu 28. Pada tabel  $r$  dengan  $df$  = 28, nilai  $r$  tabel untuk uji dua arah ( $2-tailed$ ) dengan signifikansi 0,05% adalah sebesar 0,3610. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.

TABEL IV  
HASIL UJI VALIDITAS

Variabel	Item	$r$ hitung	$r$ tabel	Hasil
Optimism (OPT)	OPT1	0,849	0,3610	VALID
	OPT2	0,833	0,3610	VALID
	OPT3	0,694	0,3610	VALID
	OPT4	0,811	0,3610	VALID
	OPT5	0,860	0,3610	VALID
	OPT6	0,839	0,3610	VALID
	OPT7	0,707	0,3610	VALID
	OPT8	0,756	0,3610	VALID
	OPT9	0,742	0,3610	VALID
	OPT10	0,740	0,3610	VALID
Innovativeness (INN)	INN1	0,800	0,3610	VALID
	INN2	0,751	0,3610	VALID
	INN3	0,732	0,3610	VALID
	INN4	0,807	0,3610	VALID
	INN5	0,701	0,3610	VALID
Discomfort (DIS)	DIS1	0,520	0,3610	VALID
	DIS2	0,713	0,3610	VALID
	DIS3	0,673	0,3610	VALID
	DIS4	0,585	0,3610	VALID
	DIS5	0,390	0,3610	VALID
	DIS6	0,711	0,3610	VALID
	DIS7	0,483	0,3610	VALID
	DIS8	0,601	0,3610	VALID
Insecurity (INS)	INS1	0,570	0,3610	VALID
	INS2	0,491	0,3610	VALID
	INS3	0,765	0,3610	VALID
	INS4	0,668	0,3610	VALID
	INS5	0,585	0,3610	VALID
	INS6	0,489	0,3610	VALID
	INS7	0,562	0,3610	VALID
	INS8	0,540	0,3610	VALID

Tahap selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk melihat ketepatan atau konsistensi data yang diambil melalui kuesioner yang disebarakan oleh peneliti. Data-data dinyatakan valid apabila koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.

TABEL V  
HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Hasil
<i>Optimism</i> (OPT)	0,919	Reliabel
<i>Innovativeness</i> (INN)	0,806	Reliabel
<i>Discomfort</i> (DIS)	0,712	Reliabel
<i>Insecurity</i> (INS)	0,729	Reliabel

Berdasarkan tabel 4 dan 5, dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan telah valid dan reliabel.

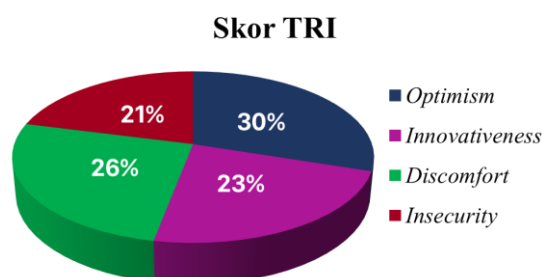
**B. Analisis Data**

Perhitungan nilai TRI dihitung dari nilai rata-rata (*mean value*) dari tiap butir kuesioner yang dikalikan dengan bobot tiap pernyataan. Tiap variabel memiliki bobot 25%, kemudian dibagi dengan jumlah pernyataan pada masing-masing variabel sehingga didapatkan bobot tiap pernyataan. Lalu nilai *mean* dari pernyataan tersebut dikalikan dengan bobot masing-masing pertanyaan untuk mendapatkan skor untuk tiap butir pernyataan. Skor variabel didapatkan dari jumlah skor pernyataan pada variabel tersebut. Sedangkan skor TRI didapatkan dari total nilai seluruh variabel.

TABEL VI  
SKOR TRI

Variabel	Skor
<i>Optimism</i>	0,951
<i>Innovativeness</i>	0,739
<i>Discomfort</i>	0,833
<i>Insecurity</i>	0,655
<b>Total</b>	<b>3,178</b>

Tabel 6 menunjukkan besaran skor yang didapatkan masing-masing variabel TRI. Besaran skor TRI direpresentasikan dalam bentuk grafik yang dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Grafik Besaran Skor TRI

Berdasarkan pengategorian yang dilakukan oleh [8], pengguna aplikasi *Face to Face* memiliki tingkat kesiapan pengadopsian teknologi informasi yang sedang atau berada pada tingkatan *Medium Technology Readiness* dengan skor TRI sebesar 3,178. Pada tabel 6 dan gambar 1, variabel *Optimism* memberikan kontribusi terbesar dengan nilai 0,951 dan prosentase 30% terhadap skor total TRI. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki pandangan positif terhadap aplikasi *Face to Face*. Kemudian tingkat inovasi pengguna yang rendah ditunjukkan pada variabel *Innovativeness* dengan nilai 0,739 dan prosentase 23%. Variabel *Discomfort* memberi kontribusi terbesar kedua dengan nilai 0,833 dan prosentase 26% dari skor total. Porsi besar yang pada variabel *Discomfort* menandakan bahwa pengguna merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi *Face to Face*. Kemudian rendahnya tingkat kepercayaan pengguna akan keamanan aplikasi *Face to Face* ditunjukkan oleh skor yang didapatkan variabel *Insecurity* dengan nilai 0,655 dan prosentase 21%.

### C. Rekomendasi

Kategori *High Technology Readiness* dijadikan acuan sebagai penentu tingkat kesiapan terbaik. Setiap variabel memiliki bobot yang sama terhadap total, sehingga dapat disimpulkan bahwa skor minimum *High Technology Readiness* sebesar 3,51 dapat dibagi dengan jumlah variabel penyusun sehingga didapatkan skor minimum variabel sebesar 0,8775. Sehingga variabel yang memiliki skor dibawah 0,8775 perlu untuk ditingkatkan.

TABEL VII  
VARIABEL-VARIABEL YANG PERLU DITINGKATKAN

Variabel	Skor	Skor Minimum	Keterangan
<i>Optimism</i>	0,951	0,8775	Pertahankan
<i>Innovativeness</i>	0,739	0,8775	Tingkatkan
<i>Discomfort</i>	0,833	0,8775	Tingkatkan
<i>Insecurity</i>	0,655	0,8775	Tingkatkan

Tabel 7 menunjukkan bahwa hanya variabel *Optimism* yang memenuhi skor minimum sehingga perlu dipertahankan. Namun variabel *Innovativeness*, *Discomfort*, dan *Insecurity* perlu ditingkatkan karena ketiganya belum memenuhi skor minimum variabel. Rekomendasi ditulis berdasarkan hasil penelitian sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kesiapan pengguna aplikasi *Face to Face*.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Tingkat kesiapan pengguna aplikasi *Face to Face* termasuk dalam kategori *Medium Technology Readiness* dengan skor sebesar 3,178. Variabel *Optimism* mendominasi skor total TRI dengan nilai 0,951 yang menunjukkan bahwa para pengguna merasa optimis dan memiliki pandangan yang positif terhadap aplikasi *Face to Face*. Disusul dengan variabel *Discomfort* yang memberikan skor nilai 0,833 terhadap skor total TRI yang mengindikasikan bahwa pengguna merasa nyaman dalam mengadopsi dan memanfaatkan aplikasi *Face to Face*. Variabel *Innovativeness* dan *Insecurity* mendapatkan skor yang cukup rendah jika dibandingkan dengan skor variabel *Optimism* dengan nilai 0,739 dan 0,655. Rendahnya skor pada kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa pengguna kurang dapat memunculkan ide-ide baru dalam menggunakan aplikasi *Face to Face* serta masih terdapat rasa ketidakamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi *Face to Face*.



Terdapat rekomendasi bagi pihak penyedia layanan agar dapat meningkatkan kesiapan pengguna terhadap aplikasi *Face to Face*, yaitu:

- a. Memberikan sosialisasi rutin dan melakukan promosi kepada masyarakat kecamatan Semboro tentang kelebihan dan kemudahan yang diberikan aplikasi *Face to Face*, pentingnya aplikasi *Face to Face* dikala pandemi, dan memberikan jaminan keamanan proses pelaporan serta keamanan data pelapor dalam aplikasi *Face to Face*. Sehingga dapat meningkatkan minat dan ketertarikan masyarakat terhadap aplikasi *Face to Face*.
- b. Menyusun panduan penggunaan yang mudah dimengerti dan memberikan informasi layanan bantuan yang dapat dihubungi. Panduan dan informasi layanan bantuan dapat dijadikan menu khusus dalam aplikasi *Face to Face*.
- c. Mengembangkan dan memaksimalkan fitur-fitur utama untuk meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) dalam menggunakan aplikasi *Face to Face*. Dengan *bug* yang minimal, desain antarmuka yang menarik, kejelasan informasi, dan kemudahan penggunaan, aplikasi *Face to Face* akan semakin menarik minat masyarakat.

Adapun saran bagi penelitian selanjutnya, yaitu dengan melakukan pengujian kesiapan dari aspek lain seperti kesiapan organisasi. Karena metode *Technology Readiness Index* (TRI) hanya mengukur tingkat kesiapan dari sisi pengguna saja.

## REFERENSI

- [1] Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember, Kabupaten Jember Dalam Angka, Jember: CV. Azka Putra Pratama, 2021.
- [2] Humas Resjember, “Kapolres AKBP Aris Supriyono SIK MSI Resmikan Ruang Pelayanan Sekaligus Launching Inovasi Terbaru Polres Jember,” 2020. [Online]. Available: <https://polresjember.id/kapolres-jember-akbp-aris-supriyono-sik-msi-melaunching-inovasi-terbaru-polres-jember.html>. [Diakses 25 Februari 2021].
- [3] S. A. Pambudi, “Analisis Kesiapan Pengguna Sistem Informasi Akademik,” *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, pp. 127-132, 2015.
- [4] A. Totolo, “Adoption and Use of Computer Technology Among School Principals in Botswana Secondary Schools,” *International Information & Library Review*, vol. 43, no. 2, pp. 70-78, 2011.
- [5] M. Y. Florestiyanto, “Evaluasi Kesiapan Pengguna Dalam Adopsi Sistem Informasi Terintegrasi di Bidang Keuangan Menggunakan Metode *Technology Readiness Index*,” *Seminar Nasional Informatika*, pp. D288-D296, 2012.
- [6] J. E. Cahyono dan Heriyanto, “Analisis Pemanfaatan *Senayan Library Management System* (SLiMS) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Salatiga,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, pp. 1-10, 2013.
- [7] Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, Yogyakarta: Andi, 2007.
- [8] Parasuraman, “*Technology Readiness Index* (TRI): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies,” *Journal of Service Research*, vol. 2, no. 4, pp. 307-320, 2000.
- [9] T. N. D. Cahyani, I. M. A. Pradnyana dan N. Sugihartini, “Pengukuran Tingkat Kesiapan Pengguna Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan Dasar Menggunakan *Technology Readiness Index* (TRI)(Studi Kasus: Sekolah Dasar di Kecamatan Sukasada),” *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, vol. 9, no. 2, pp. 88-95, 2020.
- [10] A. Lazuardi, “Tingkat Kesiapan (Readiness) Pengadopsian Teknologi Informasi: Studi Kasus Panin Bank,” *Universitas Indonesia*, 2013.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- [12] R. Roni, I. N. Haris dan A. Risyanto, “PENGARUH LATIHAN SMALL-SIDED GAMES TERHADAP KETEPATAN UMPAN (PASSING) PADA PEMAIN SEPAK BOLA MAHARDHIKA FC,” *Biormatika : Jurnal Ilmiah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, vol. 4, no. 02, pp. 218-226, 18 10 2018.

- 
- [13] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- [14] R. Kountur, *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis Edisi Revisi*, Jakarta: PPM, 2007.
- [15] Djaali, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2018.
- [16] W. Budiaji, "Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert," *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*, vol. 2, pp. 127-133, 2013.
- [17] M. Singarimbun dan S. Effendi, *Metode Penelitian Survei, Cet. 1 (Revisi) penyunt.*, Jakarta: LP3ES, 1989.
- [18] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005, p. 133.
- [19] R. Bogdan dan S. Taylor, *Introduction of Qualitative Research Methods: Phenomenological*, New York: A Wiley Interscience Publication, 1975.
-