

Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Aplikasi Sistem Informasi PTSP Online pada BMKG Pusat Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)

Faradisa Wisnu Dewati¹, Antonius Darma Setiawan², Yanuar Zulardiansyah Arief³, Sinka Wilyanti⁴, Ariepp Jaenul⁵, Agung Pangestu⁶

^{1,2,3,4,5,6}Jakarta Global University, Indonesia

faradisa@student.ac.id, antonius@jgu.ac.id, yanuar@jgu.ac.id, sinka@jgu.ac.id, ariepp@jgu.ac.id, agung@jgu.ac.id



ABSTRAK

*Penulis Korespondensi

Histori Artikel:

Submit: 2023-10-07

Diterima: 2023-10-10

Dipublikasikan: 2023-10-10

Kata Kunci:

Analisis Kepuasan; Aplikasi Sistem Informasi; BMKG; PTSP; Technology Acceptance Model (TAM).

Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer

is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

Abstrak:

Penerapan teknologi kini telah memasuki banyak ranah dan aspek kehidupan, antara lain pada bidang meteorologi, klimatologi, dan geofisika yang diawasi oleh BMKG. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah terkait evaluasi kepuasan penerimaan sistem informasi. Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah dilaksanakan sejak tahun 2020, dan kini memasuki tahun ketiga, perlu dilakukan evaluasi penerapannya di masyarakat. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran adalah dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). TAM merupakan salah satu alternatif dalam mengukur tingkat keinginan pengguna dalam menggunakan suatu teknologi atau sistem. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran penerapan teknologi yang telah digunakan. Hasil yang diperoleh adalah seluruh variabel mempunyai pengaruh yang signifikan sehingga Implementasi Sistem Informasi PTSP dapat dikatakan berhasil.

LATAR BELAKANG

Sesuai dengan visi dan misinya, BMKG memiliki tugas dalam penyediaan data, informasi, dan layanan meteorologi, iklim, kualitas udara, dan geofisika bagi pengguna sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya dengan akurasi dan ketepatan waktu yang tinggi. BMKG Pusat juga memberikan pelayanan pelayanan jasa dan informasi bagi masyarakat, pelayanan ini dalam bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penerapan teknologi saat ini sudah masuk ke dalam banyak ranah dan aspek kehidupan, termasuk dalam bidang cuaca yang dinaungi oleh BMKG. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah terkait evaluasi kepuasan penerimaan sistem informasi. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran adalah menggunakan Technology Acceptance Model (TAM).

TAM adalah sebuah alternatif dalam melakukan pengukuran tingkat minat penggunaan sebuah teknologi atau sebuah sistem. Dengan adanya metode TAM, maka dapat digunakan sebagai teori yang kuat untuk melakukan pengukuran tingkat kebutuhan pengguna terhadap sistem, sehingga dapat meningkatkan minat pengguna terhadap penggunaan sebuah teknologi.