Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Implikasi konvergensi teknologi terhadap layanan informasi dari pemerintah : studi kasus pada call center Departemen Komunikasi dan Informatika

Selliane Halia Ishak, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=109333&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pada dasarnya teknologi yang memungkinkan dan memudahkan manusia saling berhubungan dengan cepat, mudah, terjangkau dan memiliki potensi untuk mendorong pembangunan masyarakat. Ditambah dengan adanya konvergensi teknologi yang menjadikan teknologi untuk memberikan layanan secara elektronik, modern, efisien, sehingga pada gilirannya masyarakat yang mendapat manfaatnya.

Call center sebagai salah satu wujud dari konvergensi telah dimanfaatkan untuk memberikan Iayanan kepada pelanggan perusahaan. Departemen Komunikasi dan Informatika sebagai instansi pemerintah, yang mempunyai tugas antara lain memberikan layanan informasi kepada masyarakat menerapkan call center sebagai salah satu sarana untuk layanan.

Lantas apakah penyelenggaraan call center tersebut telah melalui lima tingkatan adopsi, yaitu awareness, minat, evaluasi, trial dan adopsi di dalam implementasinya. Kemudian apakah telah memenuhi karakteristik inovasi dalam rangka meningkatkan kinerja layanan informasi instansi tersebut.

Penelitian ini mencari jawabannya dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode desktiptif. Jenis penelitiannyasStudi kasus karena peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki. Sejak diresmikan pada Februari 2005, call center Depkominfo terhenti operasionalnya pada April 2005 karena rusaknya peralatan. Data diperoleh dengan cara melakukan interview terfokus kepada Dirjen, Tenaga Ahli Menteri, Direktur dan agent call center Depkominfo, pakar call center serta praktisi call center. Konsep penelitian mengacu kepada lima tingkatan adopsi yaitu awareness, interest, evaluation, trial dan adoption. Serta lima karakteristik inovasi yaitu realtive advantage compatibility, complexity, trialability, dan observability dari teori Difusi lnovasi.

Hasil penelitian tesis ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan call center di Depkominfo untuk tingkatan adopsi tidak dikenali pada tahap awareness sampai interest dan mulai dikenali pada tahap evaluasi sampai adopsi. Sedangkan untuk kelima karakteristik inovasi, penyelenggaraan call center dimaksud mempunyai kesesuaian dalam masing-masing karakteristik.