

Analisis Faktor Penerimaan Pengguna Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik: Studi Kasus Dukcapil Kota Bengkulu = User Acceptance Factors Analysis of Electronic Based Citizen Administration Service System: A Case Study of Dukcapil Bengkulu City

Eric Albetdron, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920544355&lokasi=lokal>

Abstrak

SLAWE merupakan aplikasi yang awalnya dikembangkan untuk meminimalisir jumlah interaksi tatap muka antara petugas dan masyarakat serta memudahkan masyarakat dalam mengajukan layanan administrasi dan pencatatan sipil. Namun semenjak diterapkan kebanyakan masyarakat Kota Bengkulu lebih memilih untuk mengajukan layanan secara langsung dibandingkan melalui SLAWE dan menolak ketika diarahkan oleh petugas untuk menggunakan aplikasi SLAWE. Dalam melakukan analisis penerimaan SLAWE, penelitian ini menggabungkan analisis kualitatif untuk membangun model penelitian dengan melakukan wawancara terhadap 10 pengguna SLAWE sehingga menghasilkan model yaitu kombinasi variabel dari model UTAUT, ISSM DeLone & McLean serta kepercayaan terhadap teknologi yang kemudian digunakan untuk model analisis kuantitatif dengan menggunakan pendekatan PLS-SEM dan Importance-Performance Analysis dengan total responden sebanyak 209 untuk memperoleh faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan SLAWE berdasarkan keterkaitan antar variabel serta menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan. Hasil penelitian ini menemukan bahwa niat penggunaan layanan SLAWE dipengaruhi oleh trust in e-government dan user satisfaction, trust in e-government dipengaruhi oleh perceived security, system quality, effort expectancy, dan performance expectancy sedangkan user satisfaction dipengaruhi oleh information quality, service quality, system quality, dan performance expectancy. Dengan berdasarkan kepada persepsi harapan dan kinerja layanan SLAWE yang telah divalidasi, prioritas perbaikan layanan SLAWE adalah mempercepat waktu proses pengerjaan layanan dan waktu tanggapan layanan messenger aplikasi SLAWE, mengubah waktu akses aplikasi SLAWE menjadi 24 jam, menambahkan fitur informasi berkas persyaratan dan notifikasi, melakukan pemetaan kebutuhan sistem secara lebih sistematis, dan meningkatkan kelengkapan dokumentasi sistem. Adapun rekomendasi perbaikan layanan SLAWE dengan prioritas rendah adalah dengan meningkatkan promosi dan sosialisasi layanan SLAWE kepada masyarakat Kota Bengkulu dan menambahkan fitur bantuan petunjuk penggunaan layanan SLAWE.

..... SLAWE is an application that developed to minimize interactions between officers and society and to facilitate in applying for civil registration and administration services. However, since its implementation, most people in Bengkulu City prefer to apply for offline services rather than through SLAWE and refuse when directed by officers to use the SLAWE application. In analyzing SLAWE acceptance, this research combines qualitative analysis to build a research model by conducting interviews with 10 SLAWE users which combines variable from the UTAUT, ISSM DeLone & McLean and trust which is then used for quantitative analysis using PLS-SEM and Importance-Performance Analysis with a total of 209 respondents to obtain factors that influence SLAWE acceptance based on the relationship between variables and produce recommendations for service improvement. The results of this study found that the intention to use SLAWE services is influenced by trust in e-government and user satisfaction, trust in e-government is influenced by

perceived security, system quality, effort expectancy, and performance expectancy while user satisfaction is influenced by information quality, service quality, system quality, and performance expectancy. Based on the perceived expectations and performance of the SLAWE service, the priority of SLAWE service improvement is to speed up the service processing time and response time of the SLAWE application messenger service, change the SLAWE application access time to 24 hours, and adding notification features and file requirement, mapping system needs more systematically, and improving the completeness of system documentation. The recommendations for improving SLAWE services with low priority are to increase promotion and socialization of SLAWE services to Bengkulu City society and add usage instructions feature.