

# Analisis Adopsi dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile: Sapawarga, JAKI, dan Depok Single Window (DSW) = Analysis of Adoption and User Satisfaction of Mobile Applications: Sapawarga, JAKI, and Depok Single Window (DSW)

Butarbutar, Davina Irene, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920551691&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi intensi penggunaan aplikasi SPBE mobile di Indonesia, khususnya aplikasi Sapawarga, JAKI, dan Depok Single Window (DSW), serta bagaimana kepuasan pengguna memengaruhi intensi tersebut. Model penelitian ini merupakan hasil penggabungan dan modifikasi dari dua teori berbeda, yaitu Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) untuk mengukur intensi pengguna dan e-Government Service Quality (e-GovQual) untuk mengukur kepuasan pengguna. Data kuantitatif yang terkumpul berasal dari kuesioner daring yang ditujukan untuk pengguna masing-masing aplikasi. Penelitian aplikasi Sapawarga dan JAKI berhasil mengumpulkan masing-masing 267 data, sementara penelitian aplikasi DSW berhasil mengumpulkan 294 data. Hasil penelitian ketiga aplikasi menunjukkan bahwa user satisfaction memengaruhi behavioral intention secara signifikan, di mana user satisfaction dipengaruhi secara signifikan oleh trust, efficiency, dan reliability. Selain itu, hasil penelitian aplikasi Sapawarga menunjukkan adanya pengaruh signifikan effort expectancy dan social influence terhadap behavioral intention, sedangkan hasil penelitian aplikasi JAKI hanya menunjukkan adanya pengaruh signifikan performance expectancy terhadap behavioral intention yang tidak terbukti pada penelitian aplikasi Sapawarga. Sementara itu, penelitian aplikasi Depok Single Window (DSW) menunjukkan pengaruh signifikan pada ketiga aspek tersebut, yaitu effort expectancy, performance expectancy, dan social influence terhadap behavioral intention. Penelitian ini menyediakan data dan wawasan yang dapat dimanfaatkan oleh pengelola aplikasi untuk melakukan evaluasi dan perbaikan, sehingga dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan tingkat adopsi.

.....This study aims to determine the factors that influence user intention to use mobile SPBE applications in Indonesia, specifically Sapawarga, JAKI, and Depok Single Window (DSW) applications, and how user satisfaction affects these intentions. This research model is the result of combining and modifying two different theories, namely the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) to measure user intentions and e-Government Service Quality (e-GovQual) to measure user satisfaction. The quantitative data collected came from an online questionnaire aimed at users of each application. Research about Sapawarga and JAKI application successfully collected 267 data each, while research about DSW application successfully collected 294 data. The research results of the three applications show that user satisfaction significantly affects behavioural intention, where user satisfaction is significantly influenced by trust, efficiency, and reliability. In addition, the results of the Sapawarga application research show a significant effect of effort expectancy and social influence on behavioural intention, while the results of the JAKI application research only show a significant effect of performance expectancy on behavioural intention which is not proven in the Sapawarga application research. Meanwhile, Depok Single Window (DSW) application research shows a significant influence on all three aspects, namely effort expectancy, performance expectancy, and social influence. This research provides data and insights that can be utilized

by application managers to evaluate and improve, enabling them to design more effective strategies to increase adoption rates.