

INOVASI APLIKASI TELUNJUK SAKTI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI

Dirias Ayu Prasetyani¹, Retno Sunu Astuti², Amni Zarkasyi Rahman³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Telunjuk Sakti Application is an innovation launched by Department of Population and Civil Registration of Wonogiri Regency to overcome problems of population administrative service. Mobile based Telunjuk Sakti Application Innovation is flexibly accessible by smartphone. This research aims to analyze the acceptance responses of Telunjuk Sakti Application Innovation. Referring to the Unified Theory of Acceptance Use of Technology 2 by Venkatesh (2003), technology acceptance is analyzed using perceived usefulness, perceived ease-of-use, relative advantage, and compliance indicators. Acceptance's driving and inhabiting factors of Telunjuk Sakti Application Innovation is analysed using indicators constructed of many theories like risk-averse culture, facing risks inability, and innovation value suitability. This research was conducted using the qualitative descriptive method, with the subject taken by purposive sampling, locals who have been using Telunjuk Sakti Application Innovation. The results of this research, fulfillment of speed and certainty of service, service results conformity, and increased service quality, prove the fulfillment of the perceived usefulness indicator of the Telunjuk Sakti Application. The ease-of-use indicator of the service menu and the acquisition of document results have been fulfilled, but some users still encounter obstacles in the form of signal and network difficulties. On the relative advantage indicator, the benefits of convenience of use compared to manual counters, cost advantages, and time advantages have been fulfilled. Subjects and motivations for using the innovation are known, but the indicators for the sustainability of use have not been met due to network constraints. The driving factors are there is no resistance to trying technology and no technological risks to innovation. Value compliance of the innovation encourages acceptance of innovation because of the benefits offered by Telunjuk Sakti Application Innovation. The inhibiting factor of accepting innovation lies in the inability to deal with risks and changes due to network barriers that have not been fully resolved.

Keywords: Acceptance innovation, Desire to use, Telunjuk Sakti,

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ombudsman RI mencatat tingginya laporan pengaduan pelayanan publik setiap tahunnya. Jumlah laporan mencapai 7.000 laporan dengan instansi terlapor terbanyak adalah pemerintah daerah. Salah satu urusan terbanyak yang dilaporkan adalah pelayanan administrasi kependudukan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota.

Menanggapi tersebut, pemerintah Provinsi Jawa Tengah turut berupaya menggiatkan inovasi pelayanan publik berbasis *mobile* yang fleksibel. Komitmen ini kemudian dituangkan dalam berbagai regulasi di tingkat kabupaten/kota termasuk di Kabupaten Wonogiri khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri.

Pelayanan administrasi kependudukan oleh Disdukcapil Kab. Wonogiri sebelum tahun 2019 masih terpusat di kantor dinas dan belum ada inovasi pelayanan secara digital melalui *website* maupun *mobile*. Hal ini menyebabkan berbagai masalah seperti antrian panjang, adanya calo, dan rendahnya capaian kepemilikan dokumen administrasi kependudukan.

Tabel 1.1 Capaian Indikator Kinerja Utama Kepemilikan Dokumen Admindak Kab. Wonogiri

No	Indikator Kinerja	2018		2019	
		Target (%)	Capaian (%)	Target (%)	Capaian (%)
a.	KTP el	95,875	96	96,50	96,56
b.	KK	96,675	98,835	97,5	98,99
c.	Akta Kelahiran	40	42,512	55	45,45
d.	Akta Kematian	48,5	43,65	40	55,51
e.	Kartu Identitas Anak (KIA)	27	25,373	65	60,64
f.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	74	N/A	76	80,03

Sumber: Diolah dari LKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri

Kepemilikan administrasi kependudukan sebelum adanya inovasi masih dibawah target nasional (Lihat Tabel 1.1). Menanggapi hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri mengesahkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan “Telunjuk Sakti” melalui Keputusan Bupati No.91 Tahun 2019. Telunjuk Sakti dimaknai bahwa hanya menggunakan jari telunjuk masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara fleksibel.

Sejak diluncurkan pada tahun 2019, Aplikasi Telunjuk Sakti memperoleh 10 ribu pengunduh namun rating aplikasi hanya 3,9 dengan bintang 1 yang artinya sangat tidak puas menjadi terbanyak kedua.

Tabel 1.2. Jumlah Layanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Loker

Jenis Loker	2020		2021		2022	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Desa/Kel	41.695	59,36%	55.457	77,36%	54.197	85%
Kec	11.511	16,4%	6.388	8,9%	4.456	7%
Dinas	5.364	7,6%	2.240	3,12%	2.761	4,32%
Faskes	1.000	1,42%	1.112	1,55%	1.865	2,9%
Android	10.071	14,34%	5.588	7,8%	5.204	8,15%
TOTAL	70.241	100%	71.685	100%	63.814	100%

Sumber : Diolah Penulis dari berbagai sumber, 2022

Loker Android/Web menjadi yang paling sedikit dari keseluruhan loker, pada awal diluncurkan jumlah pengguna aplikasi mencapai 14,53% atau lebih dari 10 ribu pengguna. Namun pada tahun 2021 dan 2022 jumlahnya menurun drastis hingga tersisa masing-masing 7,8% dan 8,15% (Lihat Tabel 1.2). Hal ini mengindikasikan bahwa minat masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti loker android masih rendah.

Penerapan inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti belum dapat dikatakan berhasil karena masih rendahnya minat masyarakat dilihat dari persentase pengguna aplikasi, rating aplikasi, serta banyaknya ulasan buruk di google playstore. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mengapa Inovasi Aplikasi

Telunjuk Sakti belum banyak digunakan oleh masyarakat.

Penelitian sebelumnya oleh (Campisi et al., 2022) membahas penerimaan publik terhadap *e-government* menggunakan pendekatan profil pengguna, metode yang digunakan adalah kuantitatif. Hasilnya, terdapat faktor-faktor *socio-demographic* seperti gender dan usia lebih dominan mempengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi inovasi *e-gov*.

Penerimaan *e-gov* juga diteliti oleh (Ali & Anwar, n.d.) menggunakan metode kuantitatif dan teori TAM yang terbagi dalam 4 variabel, yaitu *behavioural intention (BI)*, *perceived usefulness (PU)*, *perceived ease of use (PEOU)*, dan *attitude*. Penelitian oleh (Salisa et al., 2019) membahas penerimaan *e-gov* menggunakan teori TAM dan TPB dengan fokus pada variabel eksogen dan endogen suatu *e-gov*.

Berikutnya penelitian (Nugroho & Mardiyah, 2021) menganalisis menggunakan teori penerimaan teknologi TAM oleh Davis (1993) dan UTAUT 2 oleh Vanketesh, et al, (2012). Penelitian oleh (Talukder et al., 2019)

menilai penerimaan publik terhadap *e-government* menggunakan teori Modifikasi teori UTAUT dan IS. (Talukder et al., 2020) juga menganalisis penerimaan menggunakan teori UTAUT 2 oleh Vanketesh dengan tambahan variabel resistensi terhadap perubahan, kecemasan teknologi, dan aktualisasi diri terhadap penerimaan teknologi.

Peneliti selanjutnya adalah (Cahyono & Susanto, 2019) yang menganalisis faktor yang mempengaruhi adopsi publik untuk menggunakan website *e-gov* serta efek moderat yang muncul dari komponen *interface design* yang sesuai dengan ergonomis manusia. Singh, et.al, (2020) menganalisis faktor keberhasilan implementasi inovasi dengan hasil, yaitu faktor organisasional yang mendukung penerapan inovasi di satu perusahaan dan faktor individu. Ardelia dan Pradana, (2022), Anggraeny, Pribadi, dan Iqbal (2021) serta Salisa, Aeni, dan Chamid (2019) juga menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* terhadap penggunaan aplikasinya.

Kajian umum tersebut mengidentifikasi dan menganalisis

keberhasilan penerapan *e-government* dilihat dari penerimaan publik terhadap inovasi menggunakan teori TAM, IS, TPB, UTAUT, dan UTAUT2. Penelitian ini difokuskan pada penerimaan teknologi dari perspektif individu pengguna yang mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti di Kabupaten Wonogiri.

Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik bergantung pada penerimaan teknologi oleh individu/masyarakat sebagai kelompok sasaran inovasi (Alyoussef, 2022). Penelitian ini menggunakan teori evaluasi penerimaan inovasi yang telah diadaptasi oleh (Venkatesh et al., 2016) dari berbagai teori pendahulunya, yaitu *Unified Theory of Acceptance Use of Technology (UTAUT) 2*.

Indikator evaluasi penerimaan teknologi yang digunakan diantaranya *Performance Expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social Influence (SI)*, *Facilitating Conduction (FC)* yang masih akan diturunkan menjadi lebih spesifik. Faktor pendorong dan penghambat penerimaan inovasi yang digunakan terdiri dari *Risk Aversions* dan ketidakmampuan menghadapi

risiko menurut Alburry dalam (Nur Fadilah, n.d.)kemudian kesesuaian nilai inovasi menurut Singh (2020).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Tipe deskriptif merupakan metode penyajian data dengan lengkap mengenai fenomena atau kenyataan sosial dan menganalisis keterkaitan antar-fenomena. Metode kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2014). Metode kualitatif dipilih karena semua hasil obeservasi, wawancara dan dokumentasi dapat dikonstruksikan dengan detail dari setiap informan.

Situs penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri karena Inovasi Telunjuk Sakti masuk dalam nominasi 10 besar KIPP Jawa Tengah tahun 2021, namun pada praktiknya masyarakat yang menggunakan loket

android atau website kurang dari 10% per tahunnya.

Subjek penelitian adalah masyarakat yang telah mengetahui dan menggunakan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti, pegawai kantor desa, serta pegawai yang mengurus pelaksanaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti. Jenis data yang digunakan adalah kualitatif dengan hasil berupa kata-kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2014).

Sumber data data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara serta sumber data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan. Analisis data dilakukan dengan analisis sebelum turun lapangan dan setelah turun lapangan dengan reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Kualitas data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Wonogiri

Latar belakang Inovasi Telunjuk Sakti adalah untuk mengurai antrian panjang di loket dinas dan loket manual

lainnya, menghapuskan adanya calo-calo, kemudian memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang rendah di Kabupaten Wonogiri.

1. Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness*)

Fenomena ini melihat sejauh mana masyarakat yang menggunakan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukannya. Hasilnya, kecepatan pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Telunjuk Sakti terjamin selesai dalam hitungan jam. Kepastian pelayanan juga terjamin dengan SOP.

Kesesuaian hasil dokumen administrasi kependudukan yang diperoleh dijamin dengan berbagai regulasi sehingga sama dengan mengurus dari loket pelayanan manual lainnya. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti lebih baik dilihat dari berkurangnya antrian dan penggunaan calo serta meningkatnya indeks kepuasan masyarakat (IKM).

2. Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*)

Fenomena ini melihat sejauh mana masyarakat yang menggunakan

Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti merasakan berbagai kemudahan. Hasilnya, tingkat kemudahan penggunaan Aplikasi Telunjuk Sakti termasuk mudah dipelajari dan mudah digunakan bagi pengguna dalam kategori usia muda dengan tingkat pendidikan dan kecakapan teknologi yang cukup tinggi. Namun bagi pengguna dalam kategori usia tua dengan tingkat pendidikan dan kecakapan teknologi rendah membutuhkan pendampingan yang lebih intens.

Kemudahan memperoleh dokumen administrasi kependudukan cukup mudah karena adanya opsi cetak mandiri maupun kirim melalui pos, namun untuk jenis dokumen tertentu tetap harus mengambil langsung minimal di kantor kecamatan.

3. Keuntungan relatif (*Relative Advantage*)

Fenomena ini melihat sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti akan mendapatkan keuntungan-keuntungan. Hasilnya, keseluruhan pengguna merasa lebih nyaman mengurus permohonan administrasi kependudukannya secara

online karena alasan fleksibilitas yang tinggi yaitu dapat digunakan dari mana saja dan kapan saja. Pelayanan menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti lebih hemat biaya perjalanan dan hemat waktu mengantri maupun waktu perjalanan.

4. Ketaatan (*compliance*)

Ketaatan digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana individu taat menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti yang dipengaruhi oleh motivasi internal maupun eksternal. Sumber yang mempengaruhi untuk mencoba menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti melalui berbagai macam platform antara lain melalui *banner* yang ditempel di loket pelayanan maupun promosi dari mulut ke mulut.

Subjek atau orang yang mempengaruhi berasal dari teman, sanak saudara, kolega serta melalui putra-putrinya yang memperoleh program famili adminduk di sekolah mitra. Dorongan atau motivasi pengguna untuk menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti adalah tertarik untuk memperoleh manfaat layanan administrasi kependudukan yang ditawarkan antara lain pelayanan yang murah, cepat, dan fleksibel.

Tingkat keberlanjutannya, sebagian pengguna berkomitmen untuk menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti setelah menikmati kenyamanan dan keuntungan yang diberikan. Namun, lebih banyak pengguna yang ragu-ragu untuk terus menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti untuk mengurus dokumen adminduknya karena harus didampingi oleh orang lain akibat mengalami kesulitan pada upload berkas persyaratan.

B. Faktor Pendorong dan Penghambat Penerimaan Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri

1. Budaya Menghindari Risiko (*Risk Aversions*)

Adanya perilaku tidak menyukai risiko dan selalu berupaya menghindari risiko ini dapat menghambat penerimaan teknologi. Hasilnya, sebagian besar pengguna tidak menghindari risiko teknologi karena memutuskan untuk mencoba menggunakan inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti untuk mengurus dokumen adminduknya baik secara suka rela maupun diminta dan dibantu oleh orang lain.

Tidak ditemukannya risiko teknologi karena telah dilakukan langkah-langkah proteksi seperti menggunakan VPN jaringan tertutup dan membatasi pihak-pihak yang dapat mengakses data pribadi masyarakat. Ditemukan hambatan penggunaan yaitu kegagalan unggah berkas karena terdapat batas ukuran maksimal file yaitu 9mb.

2. Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan

Fenomena ini menilai penerimaan teknologi dari faktor atau alasan apa yang menyebabkan individu tidak mampu mengatasi risiko dan perubahan. Hasilnya, terdapat hambatan jaringan internet yang belum sepenuhnya bagus terutama di pelosok-pelosok Kabupaten wonogiri.

Umumnya masalah jaringan yang bukan berasal dari tidak adanya infrastruktur jaringan yang lengkap dapat diatasi dengan mengganti kartu SIM dengan kartu yang sesuai dan ada sinyalnya, selain itu masalah jaringan yang tidak stabil dapat diatasi dengan menggunakan jaringan wifi milik pribadi.

3. Kesesuaian Nilai Inovasi

Fenomena ini menilai penerimaan teknologi dari nilai/value berupa manfaat atau nilai-nilai apa yang dihasilkan oleh inovasi tersebut kepada individu sasaran yang mendorongnya menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti. Nilai yang menempel, yaitu kenyamanan dan keuntungan yang penggunaan seperti kemudahan penggunaan, hemat waktu dan hemat biaya. Nilai yang tidak menempel pada inovasi, yaitu prestise menjadi masyarakat yang melek teknologi dan canggih karena mampu memanfaatkan pelayanan publik dengan baik.

KESIMPULAN

Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti telah diterima oleh pengguna dalam kategori memiliki usia muda, tingkat pendidikan dan kecakapan teknologi yang cukup. Berdasarkan pengalamannya menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti, pengguna telah merasakan berbagai manfaat penggunaan seperti kecepatan dan kepastian pelayanan yang terjamin, kesesuaian hasil dokumen yang diperoleh, serta meningkatnya kualitas pelayanan. Pengguna juga menikmati kemudahan penggunaan menu layanan dalam aplikasi dan kemudahan

memperoleh hasil dokumen permohonan.

Selain itu juga merasakan keuntungan hemat biaya/ongkos perjalanan dan hemat waktu antrian dibandingkan di loket manual. Pengguna ini cenderung akan terus menggunakan Inovasi aplikasi Telunjuk Sakti untuk mengurus permohonan dokumen administrasi kependudukannya.

Di sisi lain, Inovasi Aplikasi Telunjuk sakti kurang diterima bagi pengguna dalam kategori usia tua dengan tingkat pendidikan dan kecakapan teknologi yang kurang. Pengguna ini merasakan manfaat dan keuntungan penggunaan aplikasi yang terbatas karena mereka mengalami kesulitan mempelajari dan mengoperasikan menu-menu layanan aplikasi sehingga membutuhkan pendampingan yang intensif. Pengguna Aplikasi Telunjuk sakti dalam kategori ini sudah berusaha mempelajari aplikasi namun dengan keterbatasan pendampingan dapat menyebabkan pengguna berhenti menggunakan layanan ini di masa mendatang.

Sebagian besar pengguna yang mencoba menggunakan aplikasi ini baik

itu mandiri maupun dengan pendampingan untuk mengajukan permohonan hingga selesai tidak menghindari risiko teknologi sehingga fenomena ini bukan merupakan faktor penghambat. Adapun risiko teknologi yang mungkin ditemukan dalam aplikasi juga nihil karena dari sisi pengelola telah mengupayakan proteksi yang cukup. Terdapat individu yang mengetahui adanya aplikasi ini namun belum mencoba inovasi sehingga dapat dikategorikan sebagai kelompok utama yang harus didekati supaya di kemudian hari turut menggunakan aplikasi ini.

Adapun faktor penghambat penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti antara lain :

1. Ditemukan hambatan penggunaan antara lain kesulitan unggah berkas karena gangguan jaringan dan ukuran file yang terlalu besar.
2. Hambatan akses internet dan jaringan kurang baik, pengguna merasa kesulitan mengupayakan dengan mengganti provider maupun menunggu hingga jaringan itu membaik sebelum melanjutkan mengakses layanan Aplikasi Telunjuk Sakti.

3. Usia Aplikasi Telunjuk Sakti yang tergolong baru menyebabkan kurangnya promosi yang merata hingga ke pelosok daerah sehingga tidak banyak Masyarakat Kabupaten Wonogiri yang mengetahui adanya inovasi ini.

SARAN

Berdasarkan faktor-faktor penerimaan Aplikasi Telunjuk Sakti dirumuskan saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan keterjangkauan sinyal dan jaringan serta sarana prasarana teknologi informasi kepada masyarakat di seluruh wilayah Kabupaten Wonogiri. Kekuatan sinyal dan jaringan di Kabupaten Wonogiri bervariasi namun secara umum masih banyak wilayah yang belum memiliki akses internet yang memadai, oleh karena itu dapat diatasi dengan menambahkan lebih banyak penyedia layanan internet serta membuka titik-titik internet dengan wifi publik.
2. Meningkatkan promosi yang massif dan berkelanjutan hingga ke desa-desa pelosok di Kabupaten Wonogiri, sehingga masyarakat di daerah tersebut bisa beralih menggunakan aplikasi *mobile* ini daripada harus ke loket dinas secara langsung.

3. Terus meningkatkan keamanan data kependudukan dan keamanan jaringan dalam mengakses Aplikasi Telunjuk Sakti. Setiap *update* aplikasi juga harus diikuti dengan peningkatan ketahanan dan keamanan internet sebagai jaminan atas risiko keamanan menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti.

4. Meningkatkan kualitas pelayanan dari Aplikasi Telunjuk Sakti meliputi kualitas SDM petugas dalam menyelesaikan permohonan serta kualitas aplikasi agar dapat menyajikan pelayanan yang maksimal yang sekaligus sebagai nilai atau *value* yang menarik minat menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti.

5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti mengenai tingkat penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti untuk melihat apakah jumlah pengguna aplikasi pada tahun-tahun mendatang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, B. J., & Anwar, G. (n.d.). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(1), 2456–8678. <https://doi.org/10.22161/ijeem.5.1>

- Anggraeny, C., Pribadi, U., & Iqbal, M. (2020). Affecting Factors Citizen Using Lapor Polisi Kita Application in Sleman Regency. *Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 30-50.
- Ardelia, L., & Pradana, G. (2022). Inovasi Pelayanan E-Siap dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Disdukcapil Kabupaten Blitar. *Publika*, 309-322.
- Cahyono, T. A., & Susanto, T. D. (2019). Acceptance factors and user design of mobile e-government website (Study case e-government website in Indonesia). *Procedia Computer Science*, 161, 90–98. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.103>
- Campisi, T., Ticali, D., Ignaccolo, M., Tesoriere, G., Inturri, G., & Torrisi, V. (2022). Factors influencing the implementation and deployment of e-vehicles in small cities: A preliminary two-dimensional statistical study on user acceptance. *Transportation Research Procedia*, 62, 333–340. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.02.042>
- Nugroho, F., & Mardhiyah, I. (2021). Analysis of Factors Affecting the Acceptance of Private Scope PSE Registration Information Systems Using UTAUT2 and TAM Methods. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 6(4), 54–60. <https://layan.kominfo.go.id>.
- Nur Fadilah, G. (n.d.). *ANALISIS INOVASI PELAYANAN 6 IN 1 (ELEKTRONIK LAHIR MATI PINDAH DATANG) DI DISPENDUK CAPIL KOTA SURABAYA (Studi Kasus pada Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian)*.
- Salisa, N., Aeni, I., & Chamoid, A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Penggunaan Sistem Keuangan Desa : Pendekatan TAM dan TPB. *Ekonomi dan Bisnis*, 34-53.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Talukder, M. S., Shen, L., Hossain Talukder, M. F., & Bao, Y. (2019). Determinants of user acceptance and use of open government data (OGD): An empirical investigation in Bangladesh. *Technology in Society*, 56, 147–156. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.09.013>
- Talukder, M. S., Sorwar, G., Bao, Y., Ahmed, J. U., & Palash, M. A. S. (2020). Predicting antecedents of wearable healthcare technology acceptance by elderly: A combined SEM-Neural Network approach. *Technological Forecasting and Social Change*, 150. <https://doi.org/10.1016/j.techfor.2019.119793>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003a). User

Acceptance of Information
Technology: Toward a Unified
View. In *Quarterly* (Vol. 27,
Issue 3).