

# EVALUASI DIGITAL SANGUPALU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Muh. Abil Kahfi Ramadhan  
NPP.32.0859  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
Email: [32.0859@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.0859@praja.ipdn.ac.id)  
Pembimbing Skripsi: Dr. Asri B, S.Sos, M.Si

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** This study discusses the evaluation of the SanguPalu application as a digital public service media in Palu City with a focus on local product promotion features. The main problems identified include limited network infrastructure, low digital literacy of the community, minimal application socialization by the local government, and less than optimal utilization of MSME features. These obstacles cause a gap between the objectives of application development and the realization of its utilization in the field. In fact, this application is expected to be an efficient, transparent, and participatory solution in public services. **Objective:** The purpose of this study is to evaluate digital sangupalu in improving public services at the communication and informatics office of Palu City, Central Sulawesi Province. **Method:** The method used in this study is a descriptive qualitative approach with the Technology Acceptance Model (TAM) as an evaluative framework. Data were obtained through in-depth interviews with informants from government and community elements, direct observation of application usage, and supporting documentation. The analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. TAM is used to evaluate five main dimensions, namely perception of usefulness, ease of use, attitude towards use, intention to use, and actual use of the application. **Results/Findings:** The results of the study show that most people consider this application useful and quite easy to use, especially in the information and administration features. However, actual use is still uneven, especially in remote or post-disaster areas that are constrained by access to technology. Public attitudes are generally positive, but can change if the application experiences disruptions or is not followed up by related agencies. **Conclusion:** the SanguPalu application has great potential in supporting digital public services, but improvements are needed in technical, educational, and policy aspects so that its implementation runs optimally and evenly.

**Keywords:** Public Information, SanguPalu, Digital Services, TAM, Digital Literacy.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian ini membahas evaluasi aplikasi SanguPalu sebagai media pelayanan publik digital di Kota Palu dengan fokus pada fitur promosi produk lokal. Permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi keterbatasan infrastruktur jaringan, rendahnya literasi digital masyarakat, minimnya sosialisasi aplikasi oleh pemerintah daerah, serta kurang optimalnya pemanfaatan fitur UMKM. Hambatan-hambatan tersebut menyebabkan kesenjangan antara tujuan pengembangan aplikasi dan realisasi pemanfaatannya di lapangan. Padahal, aplikasi ini diharapkan mampu menjadi solusi efisien, transparan, dan partisipatif dalam pelayanan publik.

**Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi digital sangupalu dalam meningkatkan pelayanan publik di dinas komunikasi dan informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

**Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan model Technology Acceptance Model (TAM) sebagai kerangka evaluatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan dari unsur pemerintah dan masyarakat, observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi, serta dokumentasi pendukung. Analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. TAM digunakan untuk mengevaluasi lima dimensi utama, yaitu persepsi terhadap kegunaan, kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, niat untuk menggunakan, dan penggunaan aktual aplikasi.

**Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai aplikasi ini bermanfaat dan cukup mudah digunakan, terutama pada fitur informasi dan administrasi. Namun, penggunaan aktual masih belum merata, terutama di daerah pinggiran atau pascabencana yang terkendala akses teknologi. Sikap masyarakat umumnya positif, tetapi dapat berubah apabila aplikasi mengalami gangguan atau tidak ditindaklanjuti oleh instansi terkait.

**Kesimpulan:** aplikasi SanguPalu memiliki potensi besar dalam mendukung pelayanan publik digital, namun diperlukan peningkatan dari aspek teknis, edukatif, dan kebijakan agar implementasinya berjalan optimal dan merata.

**Kata kunci:** Informasi Publik, SanguPalu, Pelayanan Digital, TAM, Literasi Digital

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem digital yang lebih efisien dan responsif. Pemerintah Kota Palu merespons perubahan ini melalui peluncuran aplikasi SanguPalu, yang dirancang sebagai platform layanan publik digital, termasuk fitur promosi produk lokal bagi pelaku UMKM. Penelitian oleh Warsono, Yuwono, dan Putranti (2023) menegaskan bahwa dalam konteks pemerintahan kolaboratif, persepsi kegunaan dan sikap terhadap penggunaan teknologi secara nyata memengaruhi niat dan perilaku aktual pengguna dalam menggunakan sistem digital pemerintahan. Aplikasi ini merupakan bagian dari program smart city yang bertujuan meningkatkan keterbukaan informasi, mempercepat pelayanan, dan memperkuat partisipasi masyarakat. Mengenai inovasi Asmungi dan Fithrahsyach (2023) menekankan pentingnya inovasi dalam aplikasi pelayanan publik digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Namun, dalam implementasinya, aplikasi SanguPalu masih menghadapi sejumlah kendala seperti keterbatasan infrastruktur jaringan, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kurangnya sosialisasi kepada pengguna. Hal ini menyebabkan fitur-fitur dalam aplikasi, khususnya promosi produk lokal, belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat maupun pelaku usaha. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan aplikasi dengan realitas di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap penerimaan dan efektivitas aplikasi

SanguPalu menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) untuk mengetahui persepsi masyarakat terkait kemanfaatan, kemudahan penggunaan, sikap, serta intensi penggunaan aplikasi sebagai bentuk layanan publik digital di Kota Palu. Agung Nurrahman, Sabaruddin, & Rofingatun, (2022) Implementasi website sebagai media informasi publik dapat meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Bwalya (2011) menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap layanan e-government sangat dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, yang merupakan komponen utama dalam model Technology Acceptance Model (TAM). Menurut Iqbal dan Fridayani (2022), dalam konteks krisis COVID-19 di Kota Tainan, faktor persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan kualitas informasi memengaruhi adopsi e-government, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Aplikasi SanguPalu dikembangkan sebagai inovasi digital oleh Pemerintah Kota Palu untuk mendukung pelayanan publik yang cepat, transparan, dan partisipatif. Salah satu fitur utama aplikasi ini adalah promosi produk lokal UMKM sebagai upaya mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Namun, dalam implementasinya, terjadi kesenjangan antara tujuan aplikasi dan realisasi di lapangan. Beberapa permasalahan yang muncul adalah rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi oleh pelaku UMKM, minimnya pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur yang tersedia, serta kendala teknis dan infrastruktur, terutama di wilayah yang terdampak bencana. Selain itu, literasi digital yang masih rendah serta kurangnya sosialisasi dari pemerintah menyebabkan aplikasi belum digunakan secara optimal. Meskipun telah ada berbagai studi mengenai penerapan e-government dan evaluasi aplikasi pelayanan publik, masih sedikit penelitian yang secara spesifik mengevaluasi aplikasi digital daerah pascabencana menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengevaluasi penerimaan dan efektivitas layanan promosi produk lokal dalam aplikasi SanguPalu dari perspektif masyarakat dan pemerintah.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini merujuk pada beberapa studi sebelumnya guna memperkuat landasan teori serta menunjukkan relevansi dan kebaruan topik yang diangkat. Studi oleh Hidayatullah et al. (2024) dalam Jurnal Inovasi Global mengevaluasi performa pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Bungus Teluk Kabung dengan menyoroti efektivitas dan efisiensi pelayanan melalui teknologi digital. Penelitian ini memberikan gambaran tentang pentingnya penerapan teknologi dalam menunjang layanan publik yang responsif dan akuntabel. Prihatin et al. (2023) dalam KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi pelayanan publik, dengan fokus pada kemudahan penggunaan, desain antarmuka, dan sikap pengguna terhadap sistem. Studi ini memperlihatkan bahwa penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan sistem.

Renanda dan Rosidin (2023) membahas dalam Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa mengenai efektivitas pelayanan digital dalam mempermudah birokrasi dan pengelolaan data publik, menyoroti hambatan teknis serta kendala dalam adopsi digitalisasi di lingkungan pemerintahan. Hidayat (2024) dalam Jurnal Studia Administrasi menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Tangerang LIVE dan menemukan bahwa kualitas informasi publik serta integrasi layanan

digital menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan e-government. Dalam penelitian ElKheshin dan Saleeb (2020), ditemukan bahwa adopsi layanan digital oleh masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknologi, tetapi juga oleh dimensi sosial dan politik, dengan TAM sebagai kerangka yang mampu menjelaskan keterkaitan tersebut secara signifikan.

Prasetyo (2023) turut mendukung temuan tersebut dalam Jurnal Ilmu Administrasi dan Informasi, dengan memfokuskan pada kinerja pelayanan publik melalui aplikasi Tangerang LIVE dalam rangka mewujudkan Kota Tangerang sebagai smart city. Penelitian ini mempertegas pentingnya aplikasi mobile dalam menunjang pelayanan publik berbasis teknologi di masa kini. Syaepudin dan Nurlukman (2022) dalam Jurnal Pekommas juga menyoroti kualitas pelayanan publik melalui e-government dengan menggunakan aplikasi Tangerang Gemilang, menekankan pada peran aplikasi digital dalam meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan kepada masyarakat. Penelitian lain oleh Aditya (2021) dalam Jurnal Pembangunan Kota Tangerang mengulas perilaku warga dalam memanfaatkan aplikasi Tangerang LIVE selama masa pandemi Covid-19 dan menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam penggunaan teknologi digital sangat penting untuk keberhasilan program smart city. Terakhir, Kusuma (2024) melalui skripsinya di Universitas Muhammadiyah Jakarta membahas penerapan e-government pada aplikasi Tangerang LIVE dalam meningkatkan kualitas informasi publik, menyoroti tantangan dalam integrasi sistem serta responsivitas instansi terhadap kebutuhan digitalisasi pelayanan. Seluruh penelitian terdahulu ini memberikan kontribusi penting bagi kajian evaluasi layanan publik digital, khususnya dalam konteks penerapan model TAM dan relevansinya terhadap kebijakan pemerintah dalam pengembangan sistem informasi pelayanan yang lebih efektif dan efisien, Aswar et al. (2023) menyatakan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berkontribusi terhadap persepsi kegunaan, yang pada akhirnya mendorong intensi dan perilaku warga dalam menggunakan layanan e-government di Indonesia.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis sebagai kerangka evaluatif untuk menganalisis penerimaan masyarakat terhadap aplikasi digital SanguPalu, sebuah sistem layanan publik digital yang dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan pemerintahan. Model TAM dalam penelitian ini difokuskan pada dua konstruk utama, yaitu perceived usefulness (persepsi kegunaan) dan perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan), yang kemudian dikaitkan dengan sikap dan perilaku pengguna terhadap teknologi. Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang juga menggunakan model TAM, seperti studi oleh Prihatin et al. (2023) yang mengevaluasi sistem informasi pelayanan publik secara umum, atau Renanda dan Rosidin (2023) yang lebih menekankan pada digitalisasi birokrasi dan tantangan implementasi teknologi dalam pengelolaan data publik, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan fokus pada konteks lokal penggunaan aplikasi SanguPalu sebagai instrumen pelayanan digital yang relatif baru. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya masih bersifat deskriptif dan belum secara mendalam mengkaji hubungan kausal antara persepsi pengguna dan penerimaan teknologi berbasis TAM dalam layanan publik di daerah. Penelitian ini juga memiliki kebaruan dalam hal objek dan lokasi studi, yaitu aplikasi SanguPalu yang belum banyak dibahas dalam literatur ilmiah, khususnya dalam kaitannya dengan penerimaan masyarakat pengguna. Sementara studi-studi sebelumnya seperti oleh Hidayat (2024) dan Prasetyo (2023) lebih terfokus pada aplikasi-aplikasi e-government di Kota besar seperti Tangerang, penelitian ini memperluas cakupan dengan menelaah layanan digital di daerah yang sedang mengembangkan sistem teknologi informasi publik secara progresif. Dengan demikian, kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada integrasi model TAM dalam

menganalisis respons pengguna terhadap aplikasi pelayanan digital di wilayah yang belum banyak dijangkau oleh studi serupa, serta pada pendekatan evaluatif yang tidak hanya mengukur persepsi, tetapi juga mengaitkannya dengan konteks implementasi kebijakan layanan digital lokal.

### **1.5. Tujuan.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi digital sangupalu dalam meningkatkan pelayanan publik di dinas komunikasi dan informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengevaluasi penerapan aplikasi SanguPalu sebagai inovasi pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu. Peneliti menggunakan model evaluasi Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis, dengan lima dimensi utama, yaitu Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Use, Behavioral Intention to Use, dan Actual System Use. Pemilihan metode kualitatif deskriptif dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk menggali secara mendalam pemahaman, persepsi, dan pengalaman subyektif pengguna terhadap aplikasi SanguPalu dalam konteks pelayanan publik. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara holistik dinamika sosial, psikologis, dan teknis yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi digital. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada lima informan yang berasal dari unsur pemerintah dan masyarakat, dimana yang menjadi informan kunci pada wawancara yang dilakukan adalah masyarakat dan kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, serta didukung oleh teknik observasi dan dokumentasi. Informasi yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif, melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara menyeluruh persepsi, sikap, dan perilaku pengguna terhadap aplikasi SanguPalu dalam konteks pelayanan publik di Kota Palu. Penelitian ini dilakukan selama 18 hari, dimulai dari tanggal 6 Januari sampai 25 Januari 2025 dan berlokasi di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menganalisis penerimaan masyarakat terhadap aplikasi layanan publik digital SanguPalu di Kota Palu. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti mengevaluasi bagaimana persepsi terhadap kemudahan dan manfaat teknologi memengaruhi sikap, niat, dan perilaku aktual pengguna. TAM menekankan lima dimensi utama: persepsi terhadap kegunaan, kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, niat menggunakan, dan penggunaan aktual sistem. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang tidak hanya teknis, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan perilaku pengguna. Data diperoleh dari wawancara dengan pejabat Dinas Kominfo dan pengguna aplikasi, serta pengamatan dan dokumentasi media. Hasil penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas, potensi pengembangan, dan hambatan aplikasi SanguPalu, yang berguna sebagai dasar peningkatan layanan publik digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **3.1 Evaluasi Digital SanguPalu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palu.**

Transparansi pelayanan publik di Kabupaten Lanny Jaya ditunjukkan melalui upaya pemerintah daerah menyediakan informasi secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat. Website resmi [lannyjayakab.go.id](http://lannyjayakab.go.id) menjadi alat utama dalam penyebaran informasi tersebut, mencakup berita kegiatan, pengumuman pemerintahan, dan dokumentasi aktivitas pimpinan daerah. Transparansi ini mencerminkan komitmen Pemda untuk menjalankan prinsip keterbukaan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik modern, kehadiran aplikasi SanguPalu menjadi inovasi digital Pemerintah Kota Palu yang bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dengan prinsip efisiensi, transparansi, dan partisipatif. Aplikasi ini menjadi sarana transformasi digital yang mencerminkan upaya konkret menuju pemerintahan berbasis elektronik (e-Government) serta turut mendukung agenda smart city. Evaluasi dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi dalam Technology Acceptance Model (TAM), yang akan diuraikan secara sistematis sebagai berikut:

### **1. Perceived Usefulness**

Aplikasi SanguPalu dinilai memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, baik dari sisi penyelenggara layanan maupun masyarakat sebagai pengguna, karena mampu mempercepat akses informasi, mengurangi antrian di kantor, serta meningkatkan produktivitas kerja melalui sistem digital yang terintegrasi. Meskipun demikian, beberapa fitur seperti promosi UMKM belum sepenuhnya optimal, sehingga meski aplikasi ini telah menjawab sebagian besar kebutuhan layanan dasar, pengembangan lanjutan masih diperlukan agar manfaatnya bisa dirasakan secara merata oleh semua kelompok masyarakat. Namun, ditemukan pula catatan penting terkait fitur promosi UMKM yang dinilai belum optimal. Fitur ini belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pelaku usaha karena keterbatasan sosialisasi dan literasi digital. Oleh karena itu, meskipun aplikasi telah menjawab sebagian besar kebutuhan layanan dasar, pengembangan lanjutan terhadap sektor-sektor spesifik seperti UMKM menjadi urgensi agar manfaat aplikasi dapat dirasakan secara menyeluruh di semua lapisan masyarakat.

### **2. Perceived Ease of Use**

Dari aspek kemudahan penggunaan, aplikasi ini dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna (user friendly), yang memungkinkan masyarakat dari berbagai latar belakang usia dan pendidikan untuk dapat mengoperasikannya secara mandiri. Informan dari kalangan pengguna menyebutkan bahwa fitur pendaftaran beasiswa, pengaduan publik, dan akses berita dapat dilakukan hanya dengan beberapa langkah sederhana yang dibantu oleh petunjuk teknis langsung di dalam aplikasi. Meskipun demikian, kemudahan ini belum sepenuhnya dirasakan oleh kelompok rentan secara digital, seperti masyarakat lanjut usia, pelaku usaha kecil, dan sebagian ibu rumah tangga. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi digital berbasis komunitas menjadi keharusan agar pemerataan pemanfaatan teknologi dapat tercapai.

### **3. Attitude Toward Using**

Sebagian besar informan dalam penelitian menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi SanguPalu. Sikap ini tercermin dari dukungan terhadap keberadaan teknologi sebagai solusi untuk mempercepat birokrasi, meminimalisir tatap muka langsung, serta meningkatkan

transparansi. Warga merasa lebih diperhatikan dan dilibatkan dalam proses pelayanan publik melalui fitur pelaporan dan saran yang tersedia. Namun, sikap ini bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh performa sistem. Jika aplikasi lambat merespon atau mengalami error, kepercayaan masyarakat cenderung menurun. Oleh karena itu, konsistensi dalam kinerja sistem sangat berpengaruh dalam membentuk persepsi dan loyalitas pengguna terhadap teknologi.

#### **4. Behavioral Intention to Use**

Pengalaman positif yang dirasakan masyarakat terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi mendorong intensi untuk terus menggunakan layanan ini ke depannya. Sebagian pengguna bahkan mengajak anggota keluarga atau komunitasnya untuk turut serta memanfaatkan aplikasi, yang menunjukkan tumbuhnya kepercayaan terhadap digitalisasi layanan publik. Namun, intensi ini tidak bisa dianggap mutlak, karena tergantung pada konsistensi pemerintah dalam meningkatkan kinerja aplikasi. Jika keluhan pengguna tidak ditanggapi atau sistem sering mengalami gangguan, maka niat untuk terus menggunakan aplikasi dapat berubah menjadi sikap pasif bahkan apatis.

#### **5. Actual System Use**

Secara aktual, penggunaan aplikasi telah menunjukkan peningkatan, terutama pada layanan pengajuan beasiswa, promosi usaha, dan informasi kebijakan pemerintah daerah. Beberapa pengguna bahkan telah menjadikan aplikasi ini sebagai sarana rutin untuk mengecek berita resmi, agenda daerah, dan status administrasi tertentu. Data frekuensi login dan interaksi dalam seminggu menunjukkan tren positif. Meski begitu, pemanfaatan belum merata di seluruh wilayah Kota Palu. Masyarakat yang tinggal di wilayah pinggiran atau terdampak bencana cenderung belum mendapatkan akses optimal, baik karena keterbatasan jaringan maupun minimnya literasi digital. Hal ini menandakan bahwa aplikasi SanguPalu telah berjalan baik, tetapi membutuhkan akselerasi implementasi untuk menjangkau seluruh elemen masyarakat.

### **3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Penerimaan Aplikasi SanguPalu**

Keberhasilan implementasi aplikasi SanguPalu dalam pelayanan publik di Kota Palu ditopang oleh komitmen pemerintah, tersedianya SDM yang adaptif terhadap teknologi, dukungan regulasi internal, serta kemudahan akses melalui smartphone dan internet yang membuat sebagian masyarakat merasa terbantu dalam mengakses layanan digital secara lebih cepat dan efisien. Namun, proses adopsi masih terhambat oleh minimnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, keterbatasan respon pemerintah terhadap pengaduan, ketidakstabilan sistem, serta belum meratanya fitur layanan publik, yang membuat sebagian pengguna merasa frustrasi atau memilih tetap mengakses layanan secara konvensional. Keberhasilan adopsi aplikasi SanguPalu tidak lepas dari pengaruh berbagai faktor eksternal dan internal yang memperkuat maupun menghambat proses penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut di kalangan masyarakat.

#### **1. Faktor pendukung**

Faktor pendukung dalam implementasi aplikasi SanguPalu mencakup beberapa elemen strategis yang memperkuat penerimaan dan pemanfaatannya di masyarakat. Komitmen Pemerintah

Daerah menjadi salah satu aspek utama, di mana dukungan kuat dari pimpinan Dinas Kominfo serta tim pengembang aplikasi mendorong kelancaran pelaksanaan program dan keberlanjutan pengembangannya. Selain itu, ketersediaan sumber daya manusia yang melek teknologi, baik dari internal pemerintah maupun masyarakat perkotaan, turut mempercepat adaptasi terhadap layanan digital ini. Kemudahan akses terhadap teknologi juga menjadi penopang penting; mayoritas pengguna telah memiliki smartphone dan jaringan internet yang memadai, sehingga mereka bisa memanfaatkan layanan publik secara daring dengan relatif mudah. Di sisi lain, keberadaan regulasi internal seperti kebijakan dan arahan formal dari Pemerintah Kota juga memberikan legitimasi dan arah dalam penguatan transformasi digital. Dukungan ini semakin diperkuat dengan respons positif masyarakat, di mana banyak pengguna menyambut baik kemudahan dan kecepatan layanan yang ditawarkan, serta mulai mengandalkan aplikasi untuk keperluan administratif dan pengaduan. Salah satu faktor utama adalah komitmen Pemerintah Daerah, khususnya pimpinan Dinas Kominfo dan tim pengembang, yang terus berupaya memastikan aplikasi ini berfungsi optimal. Komitmen ini didukung oleh tersedianya SDM yang melek teknologi, baik dari kalangan ASN maupun masyarakat perkotaan yang familiar dengan sistem daring. Kemudahan akses terhadap teknologi, seperti ketersediaan smartphone dan internet, turut mempermudah masyarakat dalam menjangkau layanan digital. Selain itu, dukungan regulasi internal dari pemerintah kota memperkuat posisi aplikasi sebagai bagian dari transformasi digital resmi dalam sistem pemerintahan. Dukungan ini semakin kuat dengan adanya respon positif dari masyarakat, yang merasa bahwa aplikasi membawa perubahan signifikan dalam kecepatan dan kualitas layanan publik, menurut Firdaus, M. B. et al. (2023) Kesiapan pemerintah daerah dalam mengadopsi layanan kota pintar tidak hanya ditentukan oleh persepsi pengguna, tetapi juga sangat bergantung pada konsistensi kebijakan, ketersediaan infrastruktur, dan dukungan kepemimpinan.

## **2. Faktor penghambat**

Namun, meskipun terdapat berbagai dukungan, pelaksanaan aplikasi ini juga menghadapi sejumlah faktor penghambat. Kurangnya sosialisasi secara luas menjadi kendala utama, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui fungsi dan manfaat aplikasi akibat minimnya penyuluhan atau kampanye digital dari pemerintah. Rendahnya literasi digital, khususnya di kalangan masyarakat usia lanjut dan kelompok ekonomi menengah ke bawah, juga turut menghambat pemanfaatan optimal dari aplikasi ini. Ketidakstabilan sistem merupakan hambatan teknis yang sering dikeluhkan pengguna, seperti aplikasi yang sering error, lambat, atau tidak merespon dengan baik, sehingga menurunkan kepercayaan terhadap sistem. Selain itu, respon dari pemerintah yang tidak konsisten terhadap laporan masyarakat menyebabkan penurunan minat untuk kembali menggunakan layanan digital. Terakhir, keterbatasan fitur dalam aplikasi juga menjadi tantangan tersendiri. Hingga saat ini, layanan yang tersedia masih terbatas pada sektorsektor tertentu dan belum mencakup seluruh jenis pelayanan publik, termasuk fitur promosi UMKM yang dinilai masih pasif dan belum berjalan maksimal. Namun, sejumlah hambatan masih dirasakan dalam proses implementasi. Pertama, kurangnya sosialisasi yang menyeluruh membuat sebagian besar masyarakat belum memahami manfaat aplikasi secara optimal. Kedua, rendahnya literasi digital pada kelompok masyarakat tertentu seperti usia lanjut dan sektor informal menurunkan partisipasi. Ketiga, ketidakstabilan sistem, seperti gangguan teknis, error, dan lambatnya respon aplikasi, turut menurunkan kepuasan pengguna. Keempat, respon pemerintah yang tidak konsisten terhadap laporan atau pengaduan membuat sebagian masyarakat kecewa dan enggan menggunakan kembali. Kelima, fitur yang belum menyeluruh, terutama promosi UMKM, masih bersifat pasif dan belum mampu menjawab seluruh kebutuhan pengguna secara luas. Yang, Y. (2017) Keberhasilan adopsi platform e-government sangat bergantung pada tingkat literasi

digital masyarakat dan respons proaktif pemerintah, khususnya dalam konteks aplikasi pelayanan publik tingkat kota.

### 3.3 Pembahasan Evaluasi berdasarkan Model William N. Dunn

Evaluasi aplikasi SanguPalu menggunakan enam kriteria Dunn menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini efektif dalam meningkatkan akses terhadap layanan dan efisien dalam memangkas proses manual, efektivitasnya masih terbatas pada jenis layanan tertentu, belum cukup memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh, dan distribusi manfaatnya belum merata karena dominasi penggunaan hanya terjadi di wilayah perkotaan. Responsivitas pemerintah sudah mulai terbentuk dengan hadirnya fitur pengaduan, namun kecepatan respon serta ketepatan fungsi layanan masih perlu ditingkatkan, sehingga untuk menjadi sistem pelayanan digital ideal, aplikasi ini memerlukan penguatan pada aspek pemerataan akses, penyempurnaan fitur, dan peningkatan SDM pendukung secara berkelanjutan. Lee, S. (2023) Layanan kota pintar perlu disesuaikan dengan segmen pengguna, karena pola adopsi berbeda secara signifikan antara warga perkotaan dan nonperkotaan akibat perbedaan akses teknologi dan tingkat kesadaran

Evaluasi berdasarkan enam kriteria kebijakan dari William N. Dunn memberikan perspektif yang lebih luas dan kebijakan-oriented terhadap pelaksanaan aplikasi *SanguPalu*.

1. **Efektivitas:** Aplikasi ini efektif dalam memberikan akses layanan publik berbasis daring, terutama pada sektor informasi, beasiswa, dan pengaduan. Namun, efektivitas ini masih terbatas pada layanan tertentu dan belum menjangkau seluruh bidang, terutama sektor promosi ekonomi masyarakat seperti UMKM.
2. **Efisiensi:** Implementasi aplikasi telah memangkas proses birokrasi manual dan meningkatkan kecepatan penyampaian layanan. Namun, dari sisi biaya operasional, pemeliharaan sistem dan pelatihan SDM masih menjadi tantangan.
3. **Kecukupan:** Belum semua kebutuhan masyarakat terpenuhi oleh aplikasi ini. Beberapa fitur dinilai masih kurang dan belum dapat menggantikan sepenuhnya layanan konvensional.
4. **Perataan:** Aplikasi lebih banyak digunakan oleh masyarakat perkotaan. Pemerataan pemanfaatan belum tercapai, mengingat keterbatasan infrastruktur dan literasi digital di daerah pinggiran.
5. **Responsivitas:** Pemerintah telah menunjukkan itikad baik melalui fitur pelaporan masyarakat. Namun, kecepatan dan konsistensi dalam menanggapi laporan masih rendah dan menjadi pekerjaan rumah yang penting.
6. **Ketepatan:** Arah kebijakan pembangunan berbasis digital melalui aplikasi *SanguPalu* sudah tepat. Namun, implementasinya memerlukan perbaikan dari sisi manajemen operasional, pelatihan SDM, dan penyempurnaan fitur untuk menjamin keberlanjutan manfaatnya.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi SanguPalu diterima dan digunakan oleh masyarakat Kota Palu. Model ini menekankan lima indikator utama, yaitu perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, behavioral intention to use, dan actual system use. Secara keseluruhan, hasil temuan menunjukkan bahwa persepsi terhadap

kemanfaatan dan kemudahan aplikasi menjadi faktor penting yang mendorong sikap positif pengguna dan niat mereka untuk terus menggunakan layanan digital tersebut. Hal ini membuktikan bahwa konsep dasar TAM masih relevan dalam konteks pelayanan publik berbasis teknologi. Hou, J. et al. (2020) Persepsi warga terhadap kemudahan dan kemanfaatan merupakan penentu utama dalam keputusan mereka untuk terus menggunakan aplikasi kota berbasis seluler, terutama jika aplikasi tersebut mampu mengurangi beban administratif dan meningkatkan transparansi.

Namun demikian, penggunaan aktual aplikasi di lapangan menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat, dan konsistensi respon pemerintah memainkan peran besar dalam menentukan keberhasilan implementasi. Misalnya, meskipun masyarakat menganggap aplikasi ini bermanfaat dan mudah digunakan, rendahnya pemahaman teknologi pada kelompok usia lanjut dan masyarakat ekonomi menengah ke bawah menyebabkan penerapannya tidak merata. Dengan demikian, model TAM perlu dipahami secara dinamis dan kontekstual, terutama pada wilayah-wilayah yang memiliki tantangan sosial dan geografis tertentu seperti Kota Palu pascabencana. Siti Aisyah & Budi Santoso, (2022) Penerapan teknologi informasi yang tepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menggunakan kerangka serupa. Studi yang dilakukan oleh Nugroho dan Lestari (2023) pada layanan eKelurahan di Surabaya juga menunjukkan bahwa persepsi terhadap kemudahan dan manfaat menjadi prediktor utama dalam menentukan niat penggunaan. Hal serupa juga ditemukan dalam studi Elias et al. (2025) terhadap aplikasi MySejahtera di Malaysia. Namun, penelitian ini berbeda karena fokusnya tidak hanya pada akses layanan administratif, tetapi juga pada promosi produk lokal melalui fitur UMKM, yang belum banyak dibahas dalam studi-studi sebelumnya. Selain itu, studi ini memperkuat temuan Rahmawati (2022) yang meneliti daerah pascabencana, di mana faktor lingkungan dan sosial menjadi penentu penting terhadap penerimaan teknologi, sehingga model TAM perlu dilengkapi dengan variabel tambahan seperti dukungan kebijakan, kesiapan sistem, dan budaya digital masyarakat.

Dengan demikian, diskusi ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan aplikasi digital pelayanan publik seperti SanguPalu tidak hanya bergantung pada performa teknologi itu sendiri, tetapi juga pada ekosistem sosial, budaya, dan birokratis yang mendukungnya. Oleh karena itu, strategi pengembangan aplikasi perlu mencakup pelatihan literasi digital, penyempurnaan sistem, dan penguatan respon pemerintah terhadap masukan masyarakat agar penerimaan teknologi benar-benar dapat terwujud secara inklusif dan berkelanjutan..

### **3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Selain dari aspek penerimaan teknologi berdasarkan kerangka Technology Acceptance Model (TAM), temuan penting lainnya yang muncul dalam penelitian ini berkaitan dengan dimensi pelayanan publik yang dievaluasi menggunakan enam kriteria kebijakan dari William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Penilaian terhadap aplikasi SanguPalu dari sudut pandang ini memperkaya pemahaman bahwa keberhasilan inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh tingkat adopsi masyarakat, tetapi juga oleh sejauh mana aplikasi tersebut dapat memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Secara umum, aplikasi ini dinilai cukup efektif dalam mempercepat akses masyarakat terhadap layanan dan informasi publik, serta mempermudah proses pelaporan dan administrasi yang sebelumnya hanya bisa dilakukan secara manual. Efisiensinya juga terlihat dari pengurangan beban kerja fisik di kantor pelayanan dan meningkatnya produktivitas kerja ASN. Namun demikian, efektivitas

tersebut masih terbatas pada jenis layanan tertentu, seperti pengajuan beasiswa dan informasi umum. Fitur-fitur lain, terutama yang berkaitan dengan pemberdayaan ekonomi seperti promosi UMKM, masih belum berjalan secara optimal dan belum dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat.

Kecukupan layanan yang disediakan aplikasi juga masih menjadi perhatian. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa banyak kebutuhan masyarakat yang belum terakomodasi dalam sistem, misalnya integrasi data kependudukan, layanan kesehatan, dan surat menyurat kelurahan. Selain itu, akses terhadap aplikasi ini belum merata. Sebagian besar pengguna aktif berasal dari wilayah perkotaan, sementara masyarakat di pinggiran kota, yang secara geografis dan infrastruktur lebih tertinggal, belum dapat memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan dalam pemerataan manfaat digitalisasi, yang jika tidak segera diatasi, dapat memperdalam kesenjangan pelayanan publik. Fahlevvi dan Muhamad (2023) mengidentifikasi bahwa kesenjangan digital menjadi tantangan utama dalam penerapan e-government di Kabupaten Sumbawa, yang mempengaruhi tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat.

Dalam aspek responsivitas, meskipun fitur pengaduan masyarakat telah disediakan dan menunjukkan niat pemerintah untuk membuka kanal komunikasi dua arah, tingkat respon yang lambat atau tidak merata dari instansi terkait menjadi keluhan utama dari sebagian pengguna. Hal ini menimbulkan rasa kecewa dan berdampak pada penurunan kepercayaan masyarakat terhadap keberlanjutan sistem. Aspek ketepatan juga perlu diperhatikan, di mana sasaran program sebenarnya telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan modern, namun implementasinya masih belum sepenuhnya terarah dan terstruktur. Beberapa pengguna menyampaikan bahwa mereka mengalami kesulitan teknis atau kebingungan saat menggunakan fitur tertentu, menunjukkan bahwa perencanaan aplikasi perlu didukung oleh riset pengguna yang lebih mendalam.

Temuan-temuan ini menggambarkan bahwa meskipun aplikasi SanguPalu merupakan langkah maju dalam transformasi digital pelayanan publik, masih diperlukan perbaikan yang bersifat sistemik dan berkelanjutan. Selain peningkatan teknis, diperlukan pula pendekatan kebijakan yang inklusif serta sinergi antar-organisasi perangkat daerah untuk mewujudkan pelayanan publik digital yang merata, responsif, dan terpercaya. Dukungan terhadap literasi digital masyarakat, pelibatan komunitas lokal, serta optimalisasi fitur layanan berbasis kebutuhan aktual masyarakat menjadi kunci penting dalam mengembangkan aplikasi yang benar-benar bermanfaat secara luas. Menurut M. Rizki Maulana & Sabaruddin, (2022) Kualitas layanan portal Open Data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SanguPalu sebagai inovasi digital pelayanan publik telah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan di Kota Palu. Dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), diketahui bahwa masyarakat pada umumnya memiliki persepsi yang baik terhadap kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) aplikasi, yang selanjutnya mendorong sikap positif dan niat untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Namun, penggunaan aktual aplikasi masih belum merata dan dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal seperti literasi digital yang rendah, ketidakstabilan sistem, dan kurangnya sosialisasi. Melalui pendekatan evaluatif William N. Dunn, diketahui pula bahwa meskipun aplikasi ini efektif dan efisien pada beberapa aspek, tantangan masih muncul dalam hal pemerataan akses, kecukupan fitur, dan ketepatan layanan terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, aplikasi SanguPalu telah menjadi landasan awal yang penting dalam transformasi digital di lingkungan Pemerintah Kota Palu. Meskipun terdapat kekurangan, langkah ini merupakan kemajuan berarti dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih adaptif, cepat, dan inklusif di era digital.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini membuka ruang bagi pengembangan kajian lebih lanjut mengenai penerimaan teknologi layanan publik, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah. Ke depan, arah penelitian dapat difokuskan pada pengembangan model evaluasi yang lebih kompleks dengan memasukkan variabel eksternal di luar Technology Acceptance Model (TAM), seperti faktor kepercayaan, budaya organisasi, norma sosial, serta dukungan kebijakan, sehingga mampu memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap dinamika penerimaan aplikasi digital di masyarakat. Selain itu, penggunaan pendekatan kuantitatif berbasis data empiris seperti statistik penggunaan aplikasi atau survei terhadap populasi yang lebih luas akan memperkuat validitas temuan dan memungkinkan generalisasi hasil penelitian. Penelitian selanjutnya juga dapat diarahkan pada studi komparatif antar daerah untuk melihat sejauh mana implementasi aplikasi pelayanan publik digital berhasil di berbagai wilayah, sehingga diperoleh pemetaan faktor keberhasilan atau hambatan yang lebih kontekstual. Di samping itu, fokus penelitian juga bisa dikembangkan ke arah analisis dampak sosial dan ekonomi dari penggunaan aplikasi digital, khususnya terhadap pemberdayaan pelaku UMKM, peningkatan partisipasi publik, serta perubahan pola interaksi masyarakat dengan pemerintah. Dengan demikian, masa depan penelitian di bidang ini tidak hanya akan memperkaya aspek teoritis, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi perumusan kebijakan transformasi digital yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui agar dapat menjadi perhatian dalam penelitian selanjutnya. Pertama, pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif dengan cakupan informan yang terbatas, sehingga hasil yang diperoleh belum dapat digeneralisasikan secara luas ke seluruh populasi pengguna aplikasi. Kedua, penelitian lebih banyak berfokus pada persepsi pengguna terhadap aplikasi secara umum dan belum menyertakan analisis teknis mendalam terhadap sistem atau struktur pengelolaannya. Ketiga, belum seluruh jenis layanan dalam aplikasi SanguPalu dievaluasi secara rinci—fokus lebih diarahkan pada fitur informasi dan pelaporan publik serta sebagian fitur promosi UMKM. Oleh karena itu, aspek layanan lain seperti integrasi data antar-OPD, keamanan informasi, dan efektivitas internal birokrasi belum tersentuh secara komprehensif. Terakhir, konteks penelitian yang dilakukan di wilayah pascabencana seperti Kota Palu juga membawa keterbatasan tersendiri, di mana akses teknologi dan kondisi sosial ekonomi masyarakat bisa berbeda secara signifikan dibandingkan daerah lain yang lebih stabil. Hal ini menjadi pertimbangan penting dalam menginterpretasi hasil dan merancang kebijakan lanjutan..

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada Pimpinan dan seluruh staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, atas kesediaan memberikan data, informasi, serta wawasan yang sangat berarti dalam pelaksanaan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aswar, K., et.al (2023). An investigation of the factors affecting citizens' adoption of e-government in Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 21(2), 187–197. [https://doi.org/10.21511/ppm.21\(2\).2023.21](https://doi.org/10.21511/ppm.21(2).2023.21)
- Aditya, T. (2021). Implementasi Smart City: Analisis Perilaku Warga melalui Pemanfaatan Aplikasi Mobile “Tangerang-LIVE” untuk Meningkatkan Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang. *Jurnal Pembangunan Kota Tangerang*, 1(1). <https://jurnal.tangerangkota.go.id/new/index.php/JPKT/article/view/14>
- Bwalya, K. J. (2011). Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success. *Government Information Quarterly*, 28(2), 271–279. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.09.004>
- EIKheshin, S., & Saleeb, N. (2020). Assessing the adoption of e-government using TAM model: case of Egypt. *International Journal of Managing Information Technology (IJMIT)*, 12(1), 1–14. <https://doi.org/10.5121/ijmit.2020.12101>
- Fithrahsyach, M., & Asmungi. (2023). Aktualisasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Go Digital. *Repository Institut Pemerintahan Dalam Negeri*. DOI: <https://doi.org/10.33701/jtpp.v5i1.4899>
- Hidayat, W. (2024). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2). <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Hidayatullah, M. A., et. al (2024). Evaluasi Performa Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. *Jurnal Inovasi Global*, 2(1). <https://doi.org/10.58344/jig.v2i1.45>
- Kusuma, M. A. (2024). Penerapan E-Government Pada Aplikasi Tangerang Live Dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik Di Kota Tangerang. *Skripsi, Universitas Muhammadiyah Jakarta*. <https://repository.umj.ac.id/21951/>
- Muhamad, D., & Fahlevvi, M. R. (2023). Pengentasan Digital Divide dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 194–205. DOI: <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.3901>
- Nainggolan, R. R. E. (2024). Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 1–21. DOI: <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4221>
- Prasetyo, E. (2023). Kinerja Pelayanan Publik Online Melalui Aplikasi Tangerang Live Dalam Rangka Mewujudkan Kota Tangerang Sebagai Smart City. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Informasi (JUNAIDI)*, 2(2), 95-104. <https://ejournal.stiabpd.ac.id/index.php/junaidi/article/view/34>
- Prihatin, T. D., Muhammad, A. H., & Hidayat, T. (2023). Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4(3). <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1420>
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2023). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8). <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang. *Jurnal Pekommas*, 7(1). <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/pekommass/article/view/4402>

Warsono, H., et. al (2023). Analyzing technology acceptance model for collaborative governance in public administration: Empirical evidence of digital governance and perceived ease of use. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 41–48. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.12.008>

