

**EVALUASI TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI SIBISA DI DISDUKCAPIL KOTA  
MEDAN DENGAN MENGGUNAKAN *EXTENDED TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

Reynaldo Joy Christian Parhusip  
NPP. 33.0104

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan  
Email: [parhusipreynaldo@gmail.com](mailto:parhusipreynaldo@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr. Ruth Roselin E. Nainggolan, SP., M.Si  
Email: [ruth\\_roselin@ipdn.ac.id](mailto:ruth_roselin@ipdn.ac.id)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The rapid development of information technology has encouraged government institutions to implement digital-based public services to improve efficiency, accessibility, and service quality. The Department of Population and Civil Registration of Medan City introduced the SIBISA (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Bisa) application as an innovation in population administration services. Although the number of users has increased annually, various obstacles such as limited digital literacy, technical issues, and differences in user experience indicate that the acceptance level of the application has not yet been fully optimized.*

**Purpose:** *This study aims to analyze the influence of Experience on Behavioral Intention to use the SIBISA application by considering the roles of Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), and Attitude Toward Use (ATU) within the Extended Technology Acceptance Model (TAM). In addition, the study seeks to evaluate the level of public acceptance toward the application as a digital public service platform.*

**Method:** *This research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to users of the SIBISA application in Medan City. The analysis was conducted using the Extended Technology Acceptance Model (TAM) to examine the relationships among Experience, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Use, and Behavioral Intention.*

**Result:** *The findings show that Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Use, and Experience simultaneously have a significant effect on Behavioral Intention to use the SIBISA application (Sig. < 0.001). Partial testing also indicates that all variables positively and significantly influence Behavioral Intention. Furthermore, the model demonstrates a moderate relationship level ( $R = 0.513$ ) and explains 23.2% of the variance in Behavioral Intention (Adjusted  $R^2 = 0.232$ ).*

**Conclusion:** *User acceptance of the SIBISA application is significantly influenced by perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward use, and experience. Although the application has been generally accepted by users, improvements in user experience, digital literacy support, and service quality are necessary to strengthen public acceptance and optimize digital population administration services.*

**Keywords:** *Behavioral Intention, Digital Public Service, Extended Technology Acceptance Model, Population Administration Services, SIBISA, User Acceptance.*

## ABSTRAK

**Permasalahan (GAP):** Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mengembangkan aplikasi SIBISA sebagai platform layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Meskipun jumlah pengguna aplikasi terus meningkat, masih terdapat berbagai kendala seperti perbedaan pengalaman pengguna, keterbatasan literasi digital, kendala teknis, serta aksesibilitas sistem yang menunjukkan bahwa tingkat penerimaan aplikasi perlu dievaluasi lebih lanjut. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA dengan menggunakan Extended Technology Acceptance Model (TAM) melalui pengujian pengaruh Experience, Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), dan Attitude Toward Use (ATU) terhadap Behavioral Intention (BI). **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi SIBISA dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Analisis meliputi uji asumsi klasik, uji signifikansi parsial (uji t), uji signifikansi simultan (uji F), dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Use, dan Experience secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention dalam menggunakan aplikasi SIBISA (Sig. < 0,001). Pengujian secara parsial juga menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention. Selain itu, model penelitian menunjukkan tingkat hubungan yang sedang ( $R = 0,513$ ) serta mampu menjelaskan 23,2% variasi Behavioral Intention pengguna (Adjusted  $R^2 = 0,232$ ). **Kesimpulan:** Tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan, dan pengalaman pengguna. Meskipun aplikasi SIBISA telah diterima dengan baik oleh masyarakat, peningkatan pada aspek pengalaman pengguna, dukungan literasi digital, dan kualitas layanan masih diperlukan untuk memperkuat penerimaan masyarakat serta mengoptimalkan penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

**Kata kunci:** Administrasi Kependudukan, Behavioral Intention, Extended Technology Acceptance Model (TAM), Pelayanan Publik Digital, Penerimaan Pengguna, SIBISA.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju layanan berbasis digital yang lebih cepat, efektif, dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan diwujudkan melalui konsep e-government yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi pelayanan publik berbasis elektronik juga diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut adalah pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melalui aplikasi SIBISA (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Bisa). Aplikasi ini dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara daring, mulai dari pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta

Kelahiran, Akta Kematian, hingga dokumen kependudukan lainnya. Kehadiran aplikasi SIBISA merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang mendukung efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Meskipun demikian, keberhasilan implementasi suatu teknologi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut. Menurut model Technology Acceptance Model (TAM), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use), persepsi kegunaan (Perceived Usefulness), sikap terhadap penggunaan (Attitude Toward Using), dan niat perilaku untuk menggunakan teknologi (Behavioral Intention) (Davis, 1989). Dalam perkembangannya, model TAM diperluas dengan menambahkan variabel eksternal seperti Experience untuk menjelaskan bagaimana pengalaman pengguna memengaruhi penerimaan teknologi (Venkatesh & Davis, 2000; King & He, 2006).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa aplikasi SIBISA telah memberikan manfaat bagi masyarakat dan memperoleh tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Namun penelitian sebelumnya lebih berfokus pada kepuasan pengguna dan belum secara khusus mengevaluasi pengaruh Experience sebagai variabel eksternal dalam model Extended Technology Acceptance Model (TAM). Selain itu, penelitian terkait penerimaan teknologi pada berbagai sektor menunjukkan bahwa pengalaman pengguna memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan niat penggunaan teknologi.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)**

Berbagai penelitian terdahulu mengenai penerimaan teknologi pada sektor pelayanan publik umumnya menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Attitude Toward Using terhadap niat penggunaan teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penerimaan suatu sistem informasi (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000).

Pada konteks pelayanan administrasi kependudukan, beberapa penelitian terkait aplikasi layanan digital pemerintah lebih banyak berfokus pada tingkat kepuasan pengguna, kualitas pelayanan, dan efektivitas implementasi sistem. Namun demikian, masih ditemukan keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh Experience sebagai variabel eksternal dalam menjelaskan penerimaan pengguna terhadap aplikasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, khususnya pada aplikasi SIBISA yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Selain itu, peningkatan jumlah pengguna aplikasi SIBISA dari tahun ke tahun menunjukkan adanya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Akan tetapi, peningkatan jumlah pengguna belum tentu mencerminkan tingkat penerimaan teknologi yang optimal karena masih terdapat berbagai kendala, seperti perbedaan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital, keterbatasan literasi digital, serta hambatan teknis dalam penggunaan aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat penggunaan aplikasi dengan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) dengan menggunakan Extended Technology Acceptance Model (TAM) yang memasukkan variabel Experience sebagai variabel eksternal untuk menganalisis pengaruhnya terhadap Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, dan Behavioral Intention pengguna aplikasi SIBISA. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan

administrasi kependudukan berbasis digital.

### 1.3. Urgensi Penelitian

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Dalam bidang administrasi kependudukan, penerapan aplikasi SIBISA merupakan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam menyediakan layanan yang lebih mudah diakses, cepat, dan transparan. Keberhasilan implementasi layanan digital tersebut sangat bergantung pada tingkat penerimaan masyarakat sebagai pengguna utama layanan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SIBISA. Peningkatan jumlah pengguna dari tahun ke tahun menunjukkan adanya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Kondisi tersebut belum sepenuhnya menggambarkan tingkat penerimaan teknologi yang optimal karena masih terdapat kendala berupa perbedaan pengalaman pengguna, keterbatasan literasi digital, serta hambatan teknis dalam penggunaan aplikasi. Pemahaman terhadap faktor-faktor tersebut diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dapat tercapai secara efektif.

Penelitian mengenai penerimaan aplikasi SIBISA dengan pendekatan Extended Technology Acceptance Model (TAM) masih relatif terbatas, khususnya yang menempatkan variabel Experience sebagai faktor eksternal dalam menjelaskan perilaku pengguna. Pengalaman pengguna memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan, serta niat untuk terus memanfaatkan layanan digital. Kajian terhadap variabel tersebut diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerimaan teknologi pada pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam meningkatkan kualitas aplikasi SIBISA dan mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Temuan penelitian juga diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang penerimaan teknologi serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas implementasi Extended Technology Acceptance Model (TAM) pada sektor pemerintahan.

### 1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh berbagai kajian terdahulu mengenai penerimaan teknologi pada layanan digital pemerintah menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan pengembangannya. Berbagai penelitian tersebut membahas faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi, khususnya pada implementasi e-government dan pelayanan publik berbasis digital. Kajian-kajian tersebut menjadi landasan teoritis sekaligus bahan pembanding dalam menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA menggunakan Extended Technology Acceptance Model (TAM). Berikut lima penelitian relevan yang menjadi bahan pembanding dalam penelitian ini:

1. **Susanto & Aljoza (2015)** dalam penelitian “Individual Acceptance of E-Government Services in a Developing Country: Dimensions of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use and the Importance of Trust and Social Influence” menemukan bahwa Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, dan Social Influence berpengaruh signifikan terhadap penerimaan layanan e-government. Persamaan dengan penelitian ini adalah penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis penerimaan teknologi pada layanan pemerintahan. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yang berfokus pada layanan e-government secara umum, sedangkan

penelitian ini berfokus pada aplikasi SIBISA pada pelayanan administrasi kependudukan dengan menambahkan variabel Experience dalam model penelitian.

2. **Nainggolan dan Aqil (2023)** dalam penelitian “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam” menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pemerintah daerah. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji pemanfaatan aplikasi pemerintah daerah sebagai media pelayanan publik berbasis digital. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang menitikberatkan pada kepuasan pengguna, sedangkan penelitian ini berfokus pada penerimaan teknologi menggunakan Extended Technology Acceptance Model (TAM).
3. **Gnawali (2022)** dalam penelitian “Understanding the Factors Affecting the Adoption of E-Government Services Using the Technology Acceptance Model” menemukan bahwa Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan layanan e-government. Persamaan dengan penelitian ini adalah penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi pada layanan pemerintahan. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yang mengkaji layanan e-government secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada aplikasi SIBISA sebagai layanan administrasi kependudukan digital di Kota Medan.
4. **Al-Adwan, Al-Adwan, & Smedley (2023)** dalam penelitian “Exploring Students Acceptance of E-Learning Systems Through Extended Technology Acceptance Model” menemukan bahwa faktor pengalaman pengguna memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan suatu sistem. Persamaan dengan penelitian ini adalah penggunaan variabel Experience sebagai faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yang dilakukan pada sistem pembelajaran digital, sedangkan penelitian ini mengkaji aplikasi pelayanan administrasi kependudukan yang digunakan oleh masyarakat.
5. **Nainggolan (2024)** dalam penelitian “Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik” menemukan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan aksesibilitas informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yang berfokus pada website dan media sosial pemerintah, sedangkan penelitian ini mengkaji penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA.

Berdasarkan kelima penelitian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang jelas, yaitu masih terbatasnya kajian yang secara spesifik menganalisis tingkat penerimaan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dengan menggunakan Extended Technology Acceptance Model (TAM) yang memasukkan variabel Experience sebagai faktor eksternal. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada penerimaan teknologi, kepuasan pengguna, atau implementasi layanan digital secara umum, sedangkan penelitian mengenai penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan masih belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Experience, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Attitude Toward Use terhadap Behavioral Intention pengguna aplikasi SIBISA dalam mendukung optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

### **1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah karena merupakan kajian yang secara khusus menganalisis tingkat penerimaan aplikasi SIBISA (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

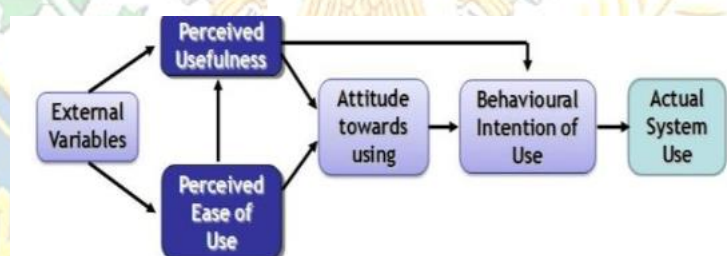
Bisa) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menggunakan Extended Technology Acceptance Model (TAM) dengan menempatkan Experience sebagai variabel eksternal yang memengaruhi penerimaan teknologi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada kepuasan pengguna, kualitas layanan, atau penerimaan teknologi pada layanan e-government secara umum, penelitian ini mengkaji penerimaan pengguna pada aplikasi administrasi kependudukan berbasis digital yang digunakan dalam pelayanan publik daerah. Penelitian ini juga memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh Experience, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Attitude Toward Use terhadap Behavioral Intention pengguna aplikasi SIBISA, sehingga dapat menjadi dasar dalam pengembangan dan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Medan.

### 1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat penerimaan aplikasi SIBISA (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Bisa) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan menggunakan Extended Technology Acceptance Model (TAM), serta menganalisis pengaruh Experience, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Attitude Toward Use terhadap Behavioral Intention pengguna sebagai dasar dalam optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Bisa) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menggunakan Extended Technology Acceptance Model (TAM). Operasionalisasi variabel dilakukan berdasarkan konstruk dalam Extended Technology Acceptance Model (TAM), yang meliputi Experience, Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), Attitude Toward Use (ATU), dan Behavioral Intention (BI). Model Technology Acceptance Model dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1.** Model Technology Acceptance Model

Variabel-variabel tersebut digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA.

Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi SIBISA dan dipilih menggunakan teknik purposive sampling sesuai dengan kriteria penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, regulasi, literatur ilmiah, serta informasi yang berkaitan dengan implementasi aplikasi SIBISA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan studi dokumentasi. Teknik

analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji signifikansi parsial (uji t), uji signifikansi simultan (uji F), koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui pengaruh antar variabel dalam model penelitian.

Penelitian dilaksanakan pada pengguna aplikasi SIBISA di Kota Medan pada periode Januari hingga Maret 2026.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Gambaran Umum Aplikasi SIBISA di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mengembangkan aplikasi SIBISA (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Bisa) sebagai media pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Aplikasi SIBISA dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara daring, seperti pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), serta berbagai dokumen kependudukan lainnya. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan tanpa harus datang secara langsung ke kantor pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Pemanfaatan aplikasi SIBISA menunjukkan perkembangan yang positif dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah pengguna mencerminkan adanya kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Keberadaan aplikasi ini juga menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas layanan, mempercepat proses administrasi, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi aplikasi SIBISA masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa pengguna mengalami kendala dalam memahami alur penggunaan aplikasi, khususnya masyarakat yang memiliki tingkat pengalaman dan literasi digital yang beragam. Kendala teknis seperti gangguan akses sistem, proses verifikasi dokumen yang memerlukan waktu tertentu, serta permasalahan jaringan juga masih ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Berdasarkan kondisi tersebut, evaluasi terhadap tingkat penerimaan aplikasi SIBISA menjadi penting untuk dilakukan. Analisis penerimaan pengguna dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi, khususnya dari aspek Experience, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Use, dan Behavioral Intention. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Medan.

#### **3.2. Distribusi Responden**

Hasil penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi SIBISA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai karakteristik pengguna aplikasi sekaligus mengukur tingkat penerimaan teknologi berdasarkan variabel dalam Extended Technology

Acceptance Model (TAM).

Ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah hingga perguruan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi SIBISA memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memahami penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Dari aspek pekerjaan, responden berasal dari berbagai latar belakang, seperti pelajar atau mahasiswa, karyawan swasta, wiraswasta, aparatur sipil negara, serta pekerjaan lainnya. Keragaman karakteristik tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SIBISA telah dimanfaatkan oleh berbagai kelompok masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan intensitas penggunaan aplikasi, sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi SIBISA lebih dari satu kali. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap kemudahan penggunaan, manfaat, sikap penggunaan, dan niat untuk terus menggunakan aplikasi SIBISA.

Karakteristik responden tersebut memberikan gambaran bahwa penelitian ini melibatkan pengguna yang beragam dari segi usia, pendidikan, pekerjaan, dan pengalaman penggunaan aplikasi. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu merepresentasikan kondisi penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA secara lebih komprehensif.

**Tabel 1.**  
**Distribusi Umur Responden**

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	17-25	51	51%
2	26-34	13	13%
3	35-43	4	4%
4	44-52	14	14%
5	53-61	14	14%
6	62-70	4	4%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Diolah peneliti, 2026*

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aplikasi SIBISA, diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 17–25 tahun sebanyak 51 orang (51%). Kelompok usia 26–34 tahun berjumlah 13 orang (13%), usia 35–43 tahun sebanyak 4 orang (4%), usia 44–52 tahun sebanyak 14 orang (14%), usia 53–61 tahun sebanyak 14 orang (14%), dan usia 62–70 tahun sebanyak 4 orang (4%).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi SIBISA berasal dari kelompok usia muda yang relatif lebih akrab dengan penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital lebih banyak digunakan oleh masyarakat usia produktif yang memiliki tingkat adaptasi teknologi yang lebih baik dibandingkan kelompok usia yang lebih tua.

### **3.3. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrumen**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, diperoleh hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Uji Validitas Dan Realibilitas**

Variabel	Koefisien	R Tabel	Validitas	Cronbach's Alpha	Realibilitas
Perceived Ease of Use	0,911	0,165	Valid	0,60	Realiablel
Perceived Usefulness	0,906	0,165	Valid	0,60	Realiablel
Attitude Toward Using	0,936	0,165	Valid	0,60	Realiablel
Experience	0,916	0,165	Valid	0,60	Realiablel
Behavioral Intention	0,798	0,165	Valid	0,60	Realiablel

*Sumber: Diolah peneliti, 2026*

Berdasarkan tabel hasil pengujian di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian yang meliputi Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Experience, dan Behavioral Intention memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) yang berkisar antara 0,798 hingga 0,936. Nilai tersebut secara keseluruhan lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,165, sehingga seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan Valid.

Sementara itu, untuk uji reliabilitas, kelima variabel tersebut menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang konsisten sebesar 0,60. Nilai ini memenuhi batas standar minimum realibilitas ( $\geq 0,60$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen variabel dalam penelitian ini berstatus Reliabel dan layak digunakan untuk analisis data tahap selanjutnya (uji asumsi klasik dan uji hipotesis).

### 3.4. Uji T dan Uji F

Setelah dilakukannya Uji Validitas dan juga Uji Reliabilitas pada instrument penelitian. Tahapan langkah yang dilakukan seterusnya adalah melakukan pengujian terhadap Uji T dan Uji F. Uji T dan Uji F dilakukan untuk melakukan pengujian terhadap hipotesa. Apakah hipotesa yang sudah dijabarkan dapat diterima ataupun ditolak. Adapun untuk Uji T dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.**  
**Uji T**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standarized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	1,253	0,526		2,384	0,019
PEOU (X1)	0,206	0,051	0,357	4,023	<0,001
PU (X2)	0,213	0,067	0,282	3,196	0,002
ATU (X3)	0,214	0,052	0,213	2,400	0,018
EX (X4)	0,133	0,061	0,193	2,173	0,032

*Sumber: Diolah peneliti, 2026*

Berdasarkan hasil analisis di atas, keempat variabel bebas (X1, X2, X3, dan X4) terbukti memiliki nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel dan tingkat signifikansi di bawah batas 0,10. Dengan demikian, seluruh variabel independen dinyatakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 4.**  
**Uji F**

		Anova <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.517	4	1.379	8.479	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	15.455	95	.163		
	Total	20.972	99			

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2026

Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,001, di mana angka tersebut jauh lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 ( $< 0,05$ ). Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari X1, X2, X3, dan X4 secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Y). Model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak (fit) untuk mengukur pengaruh variabel-variabel tersebut.

### 3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terdapat dalam *Extended Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu *Experience*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Attitude Toward Use*. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh persepsi dan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat Davis dan Venkatesh (2000) yang menyatakan bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh sistem. Variabel *Experience* memiliki peran penting dalam membentuk penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA. Pengalaman yang dimiliki pengguna dalam menggunakan teknologi digital membantu mereka memahami fitur-fitur aplikasi dengan lebih cepat dan mengurangi hambatan dalam proses penggunaan. Pengguna yang telah terbiasa memanfaatkan layanan berbasis teknologi cenderung memiliki tingkat penerimaan yang lebih tinggi dibandingkan pengguna yang memiliki pengalaman terbatas. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan teknologi menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital (Haag & Cummings, 2021). Variabel *Perceived Ease of Use* menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi menjadi faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA. Pengguna yang merasa bahwa aplikasi mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan tidak memerlukan usaha yang besar cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakan aplikasi tersebut. Temuan ini sejalan dengan teori TAM yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan akan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi (Davis & Venkatesh, 2000; Surendran, 2012). Variabel *Perceived Usefulness* juga menunjukkan pengaruh terhadap penerimaan pengguna aplikasi SIBISA. Pengguna menilai bahwa aplikasi mampu membantu proses pengurusan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien dibandingkan pelayanan secara konvensional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan teknologi secara berkelanjutan. Temuan ini mendukung penelitian Gnawali (2022) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat merupakan salah satu determinan utama dalam penerimaan

layanan *e-government*. Variabel *Attitude Toward Use* menunjukkan bahwa sikap positif pengguna terhadap aplikasi SIBISA berpengaruh terhadap keinginan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Sikap positif tersebut terbentuk dari pengalaman penggunaan yang baik, kemudahan penggunaan, serta manfaat yang dirasakan selama menggunakan aplikasi. Semakin positif sikap pengguna terhadap aplikasi, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk memanfaatkan aplikasi dalam mengakses layanan administrasi kependudukan (Davis & Venkatesh, 2000). Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Extended Technology Acceptance Model* (TAM) mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Temuan ini memperkuat penelitian sebelumnya mengenai penerimaan teknologi pada sektor pelayanan publik digital serta menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital perlu difokuskan pada kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan pengguna, serta peningkatan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dan mendukung transformasi digital pemerintahan sebagaimana diamanatkan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (As'adi, 2024; Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018).

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Menarik Lainnya**

Selain temuan utama mengenai pengaruh variabel dalam *Extended Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap penerimaan aplikasi SIBISA, penelitian ini juga menemukan beberapa hal menarik yang berkaitan dengan karakteristik pengguna dan implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Medan.

Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi SIBISA berada pada rentang usia 17–25 tahun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kelompok usia muda cenderung lebih aktif memanfaatkan layanan digital dibandingkan kelompok usia yang lebih tua. Kemampuan beradaptasi dengan teknologi, kemudahan mengakses internet, serta kebiasaan menggunakan perangkat digital dalam kehidupan sehari-hari menjadi faktor yang mendorong tingginya pemanfaatan aplikasi oleh kelompok usia tersebut (Zakinah, 2021).

Temuan lain menunjukkan bahwa aplikasi SIBISA telah digunakan oleh masyarakat dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang beragam. Hal ini menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan berbasis digital memiliki jangkauan yang luas dan dapat diakses oleh berbagai kelompok masyarakat. Kondisi tersebut mencerminkan keberhasilan upaya pemerintah daerah dalam memperluas akses pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (As'adi, 2024).

Penelitian ini juga menemukan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna menjadi faktor yang lebih mudah dikenali dibandingkan aspek teknis aplikasi. Sebagian besar responden menilai bahwa aplikasi SIBISA mampu menghemat waktu, mengurangi kebutuhan datang langsung ke kantor pelayanan, serta memberikan kemudahan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih menitikberatkan pada hasil yang diperoleh dari penggunaan aplikasi dibandingkan pada aspek teknis sistem itu sendiri. Kondisi tersebut sejalan dengan konsep *Perceived Usefulness* yang dikemukakan oleh Davis dan Venkatesh (2000).

Hal menarik lainnya adalah masih adanya variasi tingkat pengalaman pengguna dalam memanfaatkan aplikasi digital. Meskipun mayoritas responden menunjukkan tingkat penerimaan yang baik terhadap aplikasi SIBISA, beberapa pengguna masih menghadapi kendala dalam memahami fitur dan prosedur penggunaan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya bergantung pada kualitas sistem, tetapi juga pada kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan teknologi yang digunakan (Haag & Cummings, 2021).

Temuan-temuan tersebut memberikan gambaran bahwa transformasi digital pada pelayanan

administrasi kependudukan tidak hanya berkaitan dengan penyediaan teknologi, tetapi juga memerlukan peningkatan literasi digital masyarakat, penyederhanaan proses layanan, serta sosialisasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, aplikasi SIBISA tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan publik berbasis teknologi, tetapi juga sebagai instrumen yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat (Hasibuan, Sinaga, & Adam, 2022; Yulanda & Frinaldi, 2023).

#### IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Bisa) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dipengaruhi oleh faktor-faktor dalam *Extended Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu *Experience*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Attitude Toward Use*. Berdasarkan pengujian secara simultan (*Uji F*), diperoleh nilai signifikansi sebesar  $< 0,001$ . Nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 sehingga menunjukkan bahwa variabel *Experience*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Attitude Toward Use* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* pengguna aplikasi SIBISA. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini.

Nilai koefisien korelasi (*R*) sebesar 0,513 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa *Experience*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Attitude Toward Use* memiliki hubungan yang cukup kuat dalam memengaruhi *Behavioral Intention* pengguna aplikasi SIBISA. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,232 menunjukkan bahwa sebesar 23,2% variasi *Behavioral Intention* dapat dijelaskan oleh variabel *Experience*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Attitude Toward Use*. Sisanya sebesar 76,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SIBISA tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital serta sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital, kemudahan akses aplikasi, serta edukasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat mendukung peningkatan tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIBISA.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu: (1) jumlah responden yang digunakan dalam penelitian hanya sebanyak 100 orang sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh pengguna aplikasi SIBISA di Kota Medan; (2) penelitian hanya menggunakan variabel *Experience*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Use*, dan *Behavioral Intention* sehingga belum mencakup faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi penerimaan teknologi; (3) data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang bergantung pada persepsi subjektif responden; dan (4) penelitian hanya dilakukan pada satu aplikasi pelayanan publik sehingga generalisasi hasil penelitian masih terbatas.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penelitian selanjutnya disarankan untuk: (1) menambahkan variabel lain seperti *Trust*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Service Quality*, dan *User Satisfaction* untuk meningkatkan kemampuan model dalam menjelaskan penerimaan teknologi; (2) memperluas jumlah responden dan cakupan wilayah penelitian sehingga hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik; (3) menggunakan metode analisis yang lebih

komprehensif seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) atau *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM); serta (4) melakukan penelitian komparatif terhadap berbagai aplikasi pelayanan publik digital pada instansi pemerintah daerah guna memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih karunia, penyertaan, dan berkat-Nya sehingga penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta. Kepada almarhum Ayahanda Kol. CKM. dr. Dumawan Harris Parhusip, Sp.PD, K-GEH, M.Kes, FINASIM, yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, keteladanan, nilai-nilai pengabdian, serta semangat untuk terus belajar dan berjuang dalam meraih cita-cita. Kepada Ibunda drg. Asima Sinaga, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, perhatian, dan pengorbanan yang tiada henti dalam setiap langkah kehidupan penulis. Penulis juga menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada dosen pembimbing, Ibu Dr. Ruth Roselin E. Nainggolan, S.P., M.Si., yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan yang sangat berharga selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini. Bimbingan dan ilmu yang diberikan menjadi bekal yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terima kasih turut penulis sampaikan kepada seluruh dosen, tenaga kependidikan, dan civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta pembinaan selama penulis menempuh pendidikan. Terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada seluruh keluarga besar Institut Pemerintahan Dalam Negeri Angkatan XXXIII

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agostino, D., Saliterer, I., & Steccolini, I. (2022). Digitalization, accounting and accountability: A literature review and reflections on future research in public services. *Financial Accountability and Management*, 38(2), 152–176. <https://doi.org/10.1111/faam.12301>
- Alhosani, K., & Alhashmi, S. M. (2024). Opportunities, challenges, and benefits of AI innovation in government services: a review. *Discover Artificial Intelligence*, 4(1). <https://doi.org/10.1007/s44163-024-00111-w>
- Amalia, R., Kurniawan, D. M. Z., & Syafri, W. (2024). Efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! di Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*, 10(2), 86–97. <https://journal.uir.ac.id/index.php/JKP/article/view/16959/6404>
- Amalia, R., Rachmawati, I., & Ilham, M. (2024). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Rptr Di Kota Administrasi Jakarta Utara. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 10(1), 61–72. [https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10\(1\).16328](https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).16328)
- Ansell, C., Sørensen, E., & Torfing, J. (2023). Public administration and politics meet turbulence: The search for robust governance responses. *Public Administration*, 101(1), 3–22. <https://doi.org/10.1111/padm.12874>
- Carstensen, M. B., Sørensen, E., & Torfing, J. (2023). Why we need bricoleurs to foster robust governance solutions in turbulent times. *Public Administration*, 101(1), 36–52.

- <https://doi.org/10.1111/padm.12857>
- Djafar, T., Aryatama, M. R., Zaein, H. A., & Unawekla, S. T. (2024). the Role of Women in Efforts To Increase Women’S Representation in the Banjarmasin City Council for the 2019-2024 Period. *JWP (Jurnal Wacana Politik)*, 9(3), 233–246. <https://doi.org/10.24198/jwp.v9i3.56407>
- Khairi, H. (2020). Local Elections (Pilkada): Money Politics and Cukong Democracy. *Jurnal Bina Praja*, 12(2), 249–260. <https://doi.org/10.21787/jbp.12.2020.249-260>
- Lim, S. S., & Lee, J. (2022). Aspirations, Human Capital Investment, and the Intergenerational Transmission of Poverty in Indonesia. In *Social Indicators Research* (Vol. 162, Issue 1). Springer Netherlands. <https://doi.org/10.1007/s11205-021-02843-z>
- Madjid, U., & Ulfiani, A. (2023). Efektivitas Program Pelatihan Kerja Pada Dinas Penanaman Modal, Ptsp Dan Tenaga Kerja Dalam Rangka Menurunkan Tingkat Pengangguran Di Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan. *Ilmu Politik, Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 6(1), 109–128. <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jap.v6i2.1738> VOLUME
- Nurrahman, A., Sabaruddin, & Salma, R. N. L. (2022). Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP dan KP). *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 2(2), 106–125. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v7i1.5246>
- Ode, L., Rabil, M., Ode, W., Nurwansyah, A., Setiawan, F. A., Hasan, M. R., Apriyansa, A., Kebangsaan, U., Author, C., & Online, A. (2025). Analysis of User Acceptance of the EPDesKel Application within the Nagari Government of Agam Regency Using the EUCS Method. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 7(2), 181–200. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5806>
- Pitono, A., & Avenus, A. (2018). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 20(1), 15–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v20i1.11677>
- Setiawan, F. A., Rezukiadi, F. S., Hardiansyah, R., Fahlevvi, M., & Apriyansa, A. (2025). Integrasi Big Data Dan Sistem Informasi Geospasial Untuk Meningkatkan Ketahanan Pangan Di Indonesia. *Data Sciences Indonesia (DSI)*, 5(1), 105–118. <https://doi.org/10.47709/dsi.v5i1.6287>
- Sri Hartati, I. A. dan S. H. (2017). Pengaruh Kemampuan Pemahaman Konsep, Kemampuan Komunikasi Dan Koneksi Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah. *Journal of Mathematics Education, Science and Technology*, 2(1), 43–72. <https://doi.org/https://doi.org/10.30651/must.v2i1.403>
- Yang, C., Gu, M., & Albitar, K. (2024). Government in the digital age: Exploring the impact of digital transformation on governmental efficiency. *Technological Forecasting and Social Change*, 208(September), 123722. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123722>
- Zuiderwijk, A., Chen, Y. C., & Salem, F. (2021). Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda. *Government Information Quarterly*, 38(3). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101577>