

**PERSEPSI MASYARAKAT PADA APLIKASI SIPENDUK ONLINE DALAM  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SEMARANG**

SINTIA RURIA SETIAWAN  
NPP. 29.0855

*Asdaf Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Studi  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:  
[sintiarurias99@gmail.com](mailto:sintiarurias99@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** (Contains the background behind the research). The existence of many benefits and conveniences from online population administration services makes the Regional Government through the Population and Civil Registration Service utilize information technology to improve the quality of population administration services during the Covid-19 Pandemic by launching application programs. One of them is the Semarang Regency Population and Civil Registration Service which has a Population Administration Service application under the name Sipenduk Online. **Purpose:** aimed at knowing public perceptions of the Sipenduk Online application in Population Administration Services and analyzing implementation constraints to find out the best solution. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation **Result:** The public perception of the Sipenduk Online application has not fully fulfilled the two aspects of the Technology Acceptance Model theory but in general it has fulfilled, only a few indicators have not worked well, namely the effectiveness indicator, Easy to Learn, Clear and Understandable and the Easy to Master indicator. This happened because several obstacles were found, including the public did not know about the Sipenduk online application and the lack of public awareness in managing population documents, the existence of areas that were not detected by signals, the internet network on the server was unstable, and the ability of human resources in mastering technology was still lacking. **Conclusion:** Public perception of the Sipenduk Online application as a whole out of 10 indicators, there are still 4 indicators that have not fully worked well. The suggestions given are conducting socialization through various media, collaborating with Disdukcapil and Kominfo, checking the network system regularly, and providing assistance from the government to people who have difficulty using Sipenduk Online

**Keywords:** Online Sipenduk Application, Population Administration, Public Perception

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Adanya banyak manfaat dan kemudahan dari pelayanan administrasi kependudukan secara daring membuat Pemerintah Daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa Pandemi Covid-19 dengan meluncurkan program aplikasi. Salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang memiliki sebuah aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan nama Sipenduk Online **Tujuan:** untuk mengetahui persepsi masyarakat pada aplikasi Sipenduk Online dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan serta menganalisis kendala pelaksanaannya agar ditemukan upaya untuk mengatasinya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, dimana penulis mendapatkan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Persepsi masyarakat pada aplikasi Sipenduk Online belum sepenuhnya memenuhi dua aspek dalam teori Model Penerimaan Teknologi namun secara garis besar telah memenuhi, hanya beberapa indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu indikator efektivitas, Mudah untuk Dipelajari, Jelas dan Dapat Dipahami serta pada indikator Mudah dikuasai. Hal ini terjadi karena masih ditemukan beberapa kendala diantaranya masyarakat belum mengetahui adanya aplikasi Sipenduk online dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, adanya wilayah yang tidak terdeteksi sinyal, jaringan internet pada server tidak stabil, dan kemampuan sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi masih kurang. **Kesimpulan:** Persepsi masyarakat pada aplikasi Sipenduk Online secara keseluruhan dari 10 indikator masih terdapat 4 indikator yang belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Adapun saran yang diberikan yaitu melakukan sosialisasi melalui berbagai media, kerja sama disdukcapil dengan dinas kominfo, melakukan pengecekan sistem jaringan secara rutin, dan pemberian pendampingan dari pemerintah kepada masyarakat yang kesulitan dalam penggunaan Sipenduk Online

**Kata kunci:** Aplikasi Sipenduk Online, Administrasi Kependudukan, Persepsi Masyarakat

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat tidak bisa dihindari lagi pengaruhnya dalam pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan untuk selalu dan senantiasa menyesuaikan perkembangan teknologi informasi terhadap usaha dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi kependudukan, terutama penyesuaian penggunaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan dan mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Hal ini terbukti dengan adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan berupa sebuah aplikasi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dalam pasal 1 ayat 2 . Dengan adanya peraturan ini, maka proses pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya masih manual menyebabkan kurang efisien dalam proses pengolahan data dan informasi kini menjadi lebih efisien dan efektif.

Adanya banyak manfaat dan kemudahan dari pelayanan administrasi kependudukan secara daring membuat Pemerintah Daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dengan meluncurkan program aplikasi yang digunakan dalam proses administrasi kependudukan salah satunya adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang merupakan sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki luas wilayah 950,21 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk pada sensus penduduk tahun 2020 sebanyak 1,053 juta jiwa.

Berdasarkan data statistik pelapor berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dari tahun 2017 sampai tahun 2021 terus mengalami peningkatan Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang 2021 dengan jumlah pelapor pada tahun 2017 sebanyak 254 pelapor, tahun 2018 sebanyak 1.321 pelapor, tahun 2019 sebanyak 4.021 pelapor, tahun 2020 sebanyak 2020 sebanyak 38.330 pelapor, dan pada tahun 2021 sebanyak 25.753 pelapor.

Mengingat jumlah masyarakat yang terus meningkat dalam pelaporan administrasi kependudukan setiap tahunnya maka diperlukan proses administrasi kependudukan yang efektif dan efisien. Pemerintah Kabupaten Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dengan dibuatnya aplikasi Sipenduk Online yang dirilis pada tanggal 9 April 2020. Sipenduk Online yang merupakan singkatan dari Sistem Informasi Pendaftaran Administrasi Kependudukan adalah program yang digunakan untuk mengatasi proses pelayanan tatap muka yang dibatasi pada masa pandemi Covid-19. Sebagai aplikasi yang relatif baru, Sipenduk Online dipandang perlu untuk dievaluasi untuk mengetahui apakah telah beroperasi seperti yang diharapkan.

Pelayanan Administrasi kependudukan melalui aplikasi Sipenduk Online akan memunculkan sikap penerimaan ataupun penolakan dari pengguna aplikasi tersebut. Penerimaan maupun penolakan masyarakat merupakan tolak ukur yang sangat penting untuk menilai keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sipenduk Online karena masyarakat sebagai pengguna merupakan orang yang dianggap paling mengetahui apakah aplikasi Sipenduk Online dapat diterima atau belum. Penggunaan aplikasi Sipenduk Online ini perlu dilakukan pengukuran tingkat penggunaannya dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu teknologi oleh masyarakat agar tercipta peningkatan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian mengenai **“PERSEPSI MASYARAKAT PADA APLIKASI SIPENDUK ONLINE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SEMARANG”**

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

Aplikasi Sipenduk Online merupakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang diluncurkan sejak tanggal 9 April 2020 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang untuk mempermudah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan secara daring melalui website sipendukonline.semarangkab.go.id atau dapat diunduh secara gratis melalui Playstore untuk pengguna android. Inovasi pelayanan ini digunakan untuk mengatasi proses pelayanan tatap muka yang dibatasi pada masa pandemi Covid-19.

## 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut yaitu:

Melalui penelitian pertama, Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fajar Purwantoro pada tahun 2014 yang berasal dari Universitas Diponegoro, dengan judul skripsi Analisis Penerapan Teknologi Informasi Izylib pada Perpustakaan Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro. Perbandingan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah persamaan keduanya menggunakan teori *Technology Acceptance Model*, sedangkan perbedaan keduanya yaitu aplikasi yang digunakan, dan lokasi penelitian.

Penelitian kedua merupakan Penelitian yang dilakukan oleh Pahri Fahlevi pada tahun 2019 berasal dari Universitas Diponegoro yang dijadikan jurnal Ilmu Perpustakaan, dengan judul Analisis Aplikasi iJateng dengan Menggunakan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Perbandingan penelitian yang dilakukan peneliti adalah persamaan keduanya menggunakan teori *Technology Acceptance Model* dan metode penelitian yang digunakan yaitu, deskriptif kualitatif sedangkan perbedaan dari keduanya yaitu aplikasi yang diteliti dan lokasi penelitian.

Penelitian ketiga merupakan Penelitian yang dilakukan oleh Ranti Novela Putri pada tahun 2019 berasal dari Universitas Islam Negeri Hidayatullah dengan judul Pengguna Aplikasi Mobile AIS dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *D&M IS Succes Model* Perbandingan penelitian yang dilakukan peneliti adalah persamaan dalam

menggunakan teori *Technology Acceptance Model* dan perbedaan keduanya adalah aplikasi yang digunakan, metode penelitian, dan lokasi penelitian.

Penelitian keempat merupakan penelitian yang dilakukan oleh Fauzi Tri Yuniko pada tahun 2017 berasal dari Universitas Dharmas Indonesia yang dijadikan jurnal sistem informasi dan Teknik informatika dengan judul Penerapan Teknologi Informasi *Web Programing* Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Dalam Bidang Kebijakan Administrasi Kependudukan. Perbandingan penelitian yang dilakukan peneliti adalah persamaan dalam pembahasan mengenai penerapan teknologi.dalam pelayanan administrasi kependudukan perbedaan keduanya adalah dalam objek yang diteliti, lokus, dan metode penelitian.

Penelitian kelima merupakan penelitian yang dilakukan oleh Handika Pramana Putra pada tahun 2020 berasal dari Universitas Lampung yang dijadikan jurnal ilmu administrasi negara dengan Judul Penerapan Teknologi Industri 4.0 Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan Perbandingan penelitian yang dilakukan penulis adalah persamaan pada penerapan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan sedangkan perbedaannya adalah pada teori yang digunakan dan lokus penelitian.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dam merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokasi Penelitian.

#### **1.5 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan, maka kegiatan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui persepsi masyarakat pada aplikasi Sipenduk Online dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.
2. Mengetahui hambatan pada Aplikasi Sipenduk Online dalam pelayanan administrasi kependudukan
3. Mengetahui upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dalam mengatasi hambatan pada Aplikasi Sipenduk Online

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Data yang dibutuhkan dikumpulkan dengan Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teori Model Penerimaan Teknologi yang diperkenalkan oleh Fred Davis (1986) dengan menggunakan dua dimensi yaitu Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan Penarikan Kesimpulan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Persepsi Masyarakat pada Aplikasi Sipenduk Online dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang**

Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) digunakan untuk mengetahui persepsi masyarakat pada aplikasi Sipenduk Online dengan menggunakan pendekatan perilaku untuk mengkaji proses penerimaan suatu teknologi informasi. Teori TAM memiliki dua faktor utama sebagai penentu penerimaan sebuah teknologi informasi yaitu Perspektif Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan Perspektif Kemudahan (*Perceived Ease of Use*). Penulis melakukan wawancara kepada 3 (tiga) masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi Sipenduk Online.

### **3.2 Perspektif Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)**

Perspektif Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) pada aplikasi Sipenduk Online jika pengguna percaya bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sipenduk Online dapat memberikan manfaat untuk penggunanya.

#### **1. Mempercepat Pekerjaan (*work more quickly*)**

Penggunaan aplikasi Sipenduk Online bermanfaat untuk mempercepat pekerjaan karena tidak perlu mendatangi kantor disdukcapil dan mengantri terlalu lama (Berjalan dengan baik)

2. Meningkatkan Kinerja (*improve job performance*)

Pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi sipenduk online memberikan dampak positif terhadap peningkatan jenis inovasi pelayanan lain seperti antrian online yang tersedia pada aplikasi, hal tersebut memungkinkan pengguna tidak hanya memanfaatkan aplikasi Sipenduk Online dalam pengurusan dokumen kependudukan saja. (Berjalan dengan baik)

3. Meningkatkan Produktivitas (*increase productivity*)

Penggunaan aplikasi Sipenduk Online bermanfaat untuk meningkatkan kegiatan pengurusan berbagai dokumen kependudukan masyarakat menjadi lebih produktif dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. (Berjalan dengan baik)

4. Efektif (*effectiveness*)

Penggunaan aplikasi Sipenduk Online menjadikan pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih efektif namun karena minat masyarakat yang tinggi dengan adanya pelayanan administrasi secara daring tidak dibarengi dengan kesiapan pihak disdukcapil menyebabkan keluhan dari pengguna mengenai proses pembuatan dokumen kependudukan yang cukup lama. (Berjalan dengan cukup baik)

5. Mempermudah Pekerjaan (*make job easier*)

Pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Aplikasi Sipenduk Online memberi kemudahan kepada pengguna dalam mengurus dokumen kependudukan karena dalam prosesnya dibuat sedemikian rupa oleh pihak disdukcapil agar masyarakat merasakan kemudahan. (Berjalan dengan baik)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis kepada masyarakat pengguna Aplikasi Sipenduk Online, dapat dikatakan bahwa Persepsi masyarakat pada aplikasi Sipenduk Online telah memenuhi 5 indikator pada dimensi Perspektif Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) namun pada indikator efektivitas belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena minat masyarakat yang tinggi dalam penggunaan aplikasi Sipenduk Online membuat proses pembuatan dokumen kependudukan memakan waktu sedikit lebih lama karena ketidaksiapan pihak disdukcapil.



### 3.3 Perspektif Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Perspektif Kemudahan (*Perceived ease of Use*) menjelaskan alasan masyarakat menggunakan aplikasi Sipenduk Online karena mudah dalam pengoperasiannya serta akan menghemat waktu serta tenaga pengguna dalam pengurusan dokumen kependudukan.

#### 1. Mudah untuk dipelajari (*easy to learn*)

Penggunaan aplikasi Sipenduk Online mudah untuk mempelajari penggunaannya namun bagi warga yang sudah berumur menjadi kendala karena gagap teknologi sehingga dibutuhkan orang lain untuk mengajari. (Berjalan dengan Cukup Baik)

#### 2. Dapat dikontrol (*controllable*)

Aplikasi Sipenduk Online mudah untuk dikendalikan, misalnya dalam memilih antrian online atau pelayanan lain yang akan dilakukan. (Berjalan dengan baik)

#### 3. Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*)

Beberapa pengguna tidak bingung dalam penggunaan aplikasi Sipenduk Online namun terdapat beberapa fitur yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya akibat beberapa tampilan aplikasi yang kurang menunjukkan fungsi yang jelas terutama pada tampilan menu jenis pengajuan pelayanan. (Berjalan dengan cukup baik)

#### 4. Fleksibel (*flexible*)

Aplikasi sipenduk online sudah fleksibel atau mudah disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan penggunanya. (Berjalan dengan baik)

#### 5. Mudah dikuasai atau terampil (*easy become skillfull*)

Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk bisa menggunakan aplikasi sipenduk online namun bagi orang tua membutuhkan waktu yang lebih lama karena kendala gagap teknologi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis kepada masyarakat pengguna Aplikasi Sipenduk Online, dapat dikatakan bahwa Persepsi masyarakat pada aplikasi Sipenduk Online telah memenuhi 5 indikator pada dimensi Perspektif Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) namun pada indikator Mudah Untuk Dipelajari, Jelas dan Dapat dipahami, dan Mudah Dikuasai masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena terkendala pada kurangnya penguasaan teknologi dan beberapa tampilan aplikasi yang masih belum dipahami penggunanya

### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Fajar Purwantoro, Universitas Diponegoro, (2014) dengan judul skripsi Analisis Penerapan Teknologi Informasi Izylib pada Perpustakaan Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro dengan temuan penelitian melalui analisis data yang diperoleh menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi izylib telah memenuhi dua aspek dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Hal ini dapat dilihat dari penerimaan teknologi informasi Izylib memberikan kemudahan bagi penggunanya. Pahri Fahlevi, Universitas Diponegoro, (2019) dengan judul Analisis Aplikasi iJateng dengan menggunakan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Adapun temuan penelitian ini yaitu penggunaan aplikasi iJateng di kalangan pustakawan memberikan kemudahan dalam kegiatan pustakawan maupun pemustaka yang menggunakan aplikasi tersebut. Para pengguna dapat dengan mudah mencari dan membaca buku sesuai kebutuhan pengguna. Ranti Novela Putri, Universitas Islam Negeri Hidayatullah Jakarta dengan judul Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile AIS dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *D&M IS Succes Model*. Temuan penelitian ini adalah *information quality, system quality, service quality, perceived usefulness dan perceived ease of use* mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi. Hal ini dapat dilihat dari 8 hipotesis yang diajukan terdapat satu hipotesis yang ditolak yaitu hubungan *service quality* dengan *perceived ease of use*.

Fauzi Tri Yuniko, Universitas Dharmas Indonesia, (2017) dengan judul Penerapan Teknologi Informasi Web Programming untuk Meningkatkan Pelayanan Publik dalam Bidang Kebijakan Administrasi Kependudukan. Adapun temuan dalam penelitian adalah untuk menerapkan desain system berarti informasi public dalam bidang administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya. Handika Pramana Putra, Universitas Lampung, (2020) dengan judul Penerapan Teknologi Industri 4.0 dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. Temuan dari penelitian ini adalah Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dalam memberikan yang efektif, efisien, tepat sasaran, cepat serta hemat biaya bagi masyarakat harus berbasiskan teknologi.

Pembaharuan temuan penelitian sebelumnya dari penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas adalah penggunaan Teori *Technology Acceptance Model* untuk

mengetahui penerimaan maupun penolakan masyarakat pada aplikasi Sipenduk Online dengan mengetahui persepsi masyarakat pengguna aplikasi sipenduk online dengan menggunakan dua dimensi dalam Teori TAM yaitu perspektif kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan perspektif kemudahan (*perceived ease of use*) secara garis besar sudah berjalan dengan baik. Persepsi pada kebermanfaatan mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi tetapi tidak berlaku sebaliknya. Selama pengguna aplikasi Sipenduk Online merasa bahwa penggunaan teknologi informasi bermanfaat dalam membantu kegiatan pelayanan administrasi kependudukan maka pengguna akan berniat menggunakannya terlepas apakah aplikasi Sipenduk Online mudah atau tidak mudah digunakan.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian Aplikasi Sipenduk Online dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Maka penulis dapat merumuskan simpulan bahwa Aplikasi Sipenduk Online belum sepenuhnya memenuhi dua aspek dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu Perspektif Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan Perspektif Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

##### **A. Perspektif Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)**

Persepsi masyarakat pada aplikasi Sipenduk Online telah memenuhi 5 indikator pada dimensi Perspektif Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) namun pada indikator efektivitas belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena minat masyarakat yang tinggi dalam penggunaan aplikasi Sipenduk Online membuat proses pembuatan dokumen kependudukan memakan waktu sedikit lebih lama karena ketidaksiapan pihak disdukcapil.

##### **B. Perspektif Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)**

Persepsi masyarakat pada aplikasi Sipenduk Online telah memenuhi 5 indikator pada dimensi Perspektif Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) namun pada indikator Mudah Untuk Dipelajari, Jelas dan Dapat dipahami, dan Mudah dikuasai masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena terkendala pada kurangnya penguasaan teknologi dan beberapa tampilan yang masih belum dipahami penggunanya

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian dan kurangnya informan yang memenuhi untuk diwawancarai sebagai pengguna aplikasi Sipenduk Online.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sipenduk Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Provinsi Jawa Tengah serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bogdan, Robert. 1992. *Pengantar Metode Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Darmawan, D. (2012). *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jogiyanto. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Musanef. 1996. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siagian, Sondang P. 1997. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabrta
- Syafiie, Inu K. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Davis, Fred D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly. 13(5):319-339

- Fahlevi, Pahri. 2019. *Analisis Aplikasi iJateng dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)*. Jurnal Ilmu Perpustakaan. 8(2): 104-110
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum.
- Putra, Handika P. 2020. *Penerapan Teknologi Industri 4.0 dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. 2(1): 1-14.
- Yuriko, Fauzi T. 2017. *Penerapan Teknologi Informasi Web Programing untuk Meningkatkan Pelayanan Publik dalam Bidang Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Jurnal Sistem Informasi. 1(1): 1-68.
- Novela, Ranti. 2019. *Analisis Pengguna Aplikasi Mobile AIS dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) dan D&M IS Succes Model*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Hidayatullah
- Purwantoro, Fajar. 2014. *Analisis Penerapan Teknologi Informasi Izylib pada Perpustakaan Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Penulisan Karya Ilmiah Program Sarjana Terapan Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- <http://dukcapil.semarangkab.go.id/>, diakses pada tanggal 21 Agustus 2021 pukul 08.32
- <http://sipendukonline.semarangkab.go.id/ol/pelapor/lupa>, diakses pada tanggal 29 Agustus 2021 pukul 09.45
- <https://semarangkab.bps.go.id/> , diakses pada tanggal 7 September 2021 pukul 20.15