

Penerimaan Pengguna Sistem KRK-NEW Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* Pada Diciptabintar Kota Bandung

Baskara Sidiq^a, Fikri Aditya Tri Andikaputra^a, Anggi Syahadat Harahap^a, Saekul Anwar^a

^aPoliteknik STIA LAN Bandung
e-mail : [a**baskarasidiq20@gmail.com**](mailto:abaskarasidiq20@gmail.com</b)

Abstrak

Pesatnya kemajuan teknologi digital telah mendorong pemerintah, termasuk Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi, dan Tata Ruang (Diciptabintar) Kota Bandung menghadirkan inovasi layanan publik lebih cepat dan transparan. Namun, inovasi ini menghadapi tantangan serius karena jumlah pemohon justru mengalami penurunan signifikan antara tahun 2020 hingga 2024, mengindikasikan adanya masalah dalam penerimaan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem KRK-New dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei, populasi penelitian adalah 16.713 pemohon KRK-New. Sampel sebanyak 114 responden dikumpulkan melalui teknik *purposive sampling*. Data diperoleh melalui kuesioner skala Likert berbasis Google Form, kemudian dianalisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna, menjadikannya faktor dominan dalam penerimaan sistem. Sementara itu, persepsi manfaat berpengaruh positif namun tidak signifikan. Meskipun tingkat penerimaan secara umum berada dalam kategori "baik", kendala teknis dan persepsi manfaat yang belum maksimal masih ditemukan. Untuk mengatasi hal ini, penelitian merekomendasikan penyederhanaan alur layanan, perbaikan antarmuka sistem, penyediaan *backup link* dan verifikasi QR code, penambahan panduan digital, serta sosialisasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kegunaan sistem bagi masyarakat.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model* (TAM), sistem permohonan online, KRK-New, pelayanan publik digital.

User Acceptance of the KRK-New System: A Technology Acceptance Model Approach at DICIPTABINTAR, Bandung City

Abstract

The rapid advancement of digital technology has compelled governments, including the Department of Spatial Planning, Construction, and Public Works (Diciptabintar) in Bandung City, to deliver faster and more transparent public service innovations. However, this innovation, the KRK-New online application system, faces a significant challenge: a marked decline in the number of applicants between 2020 and 2024, suggesting a problem with user acceptance. This study aims to analyze the level of user acceptance of the KRK-New system using the *Technology Acceptance Model* (TAM) framework. Employing a descriptive quantitative method with a survey approach, the study population was 16,713 KRK-New applicants. A sample of 114 respondents was collected through purposive sampling. Data were gathered using a Likert-scale questionnaire via Google Forms and analyzed with path analysis. The results indicate that perceived ease of use has a positive and significant influence on user attitude, making it the dominant factor in system acceptance. In contrast, perceived usefulness has a positive but insignificant effect. While the overall acceptance level is categorized as "good," persistent technical difficulties and suboptimal perceived usefulness were still found. To address these issues, the study recommends simplifying service procedures, improving the system interface, providing backup links and QR code verification, adding digital guidance features, and conducting continuous outreach to enhance the system's accessibility and utility for the public.

Keywords: *Digital Public Service, KRK-New, Online Application System, Technology Acceptance Model (TAM).*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam berbagai bidang, termasuk pelayanan publik. Pemerintah dituntut menghadirkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien dengan memanfaatkan sistem berbasis elektronik. Salah satu inovasi di Kota Bandung adalah penerapan sistem permohonan online Keterangan Rencana Kota (KRK-New) oleh Dinas Cipta Karya, Bina Konstruksi, dan Tata Ruang (Diciptabintar). Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan tata ruang serta meningkatkan akuntabilitas layanan. Namun, data menunjukkan adanya tren penurunan jumlah pemohon sejak tahun 2020 hingga 2024. Fenomena ini mengindikasikan adanya persoalan dalam penerimaan pengguna terhadap sistem KRK-New.

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem KRK-New. Model TAM, yang berpusat pada Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*), telah terbukti efektif dalam memprediksi minat dan perilaku penggunaan di berbagai konteks administrasi digital. Studi oleh Alif & Andikaputra (2024) dan Nurrahmah & Andikaputra (2024) menggarisbawahi relevansi TAM dalam konteks aplikasi layanan pemerintah seperti Teman PBB dan SIM BARRAYA. Lebih lanjut, analisis penggunaan aplikasi perbankan digital BJB DIGI oleh Syawali dkk. (2023) juga memperkuat bahwa faktor kemudahan adalah penentu kunci dalam adopsi teknologi oleh masyarakat. Efektivitas sistem, seperti yang ditinjau oleh Andikaputra dkk. (2022) terhadap sistem *Rely-on*, menunjukkan bahwa kemudahan operasional

secara langsung mendukung pengelolaan layanan.

Penerimaan sistem digital tidak terlepas dari kualitas layanan digital (*e-Service Quality*) yang dirasakan pengguna. Penelitian Agustina & Suryana (2024) dan Zulvia dkk. (2022) menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dan pendidikan tinggi. Dalam konteks sistem digital, aspek kualitas ini melibatkan kinerja sistem dan informasi yang disajikan. Kawidjaya dkk. (2023) menyoroti pentingnya persepsi atas kualitas sistem dan kualitas informasi dalam mendorong kepuasan pengguna. Kualitas sistem yang baik, sebagaimana dikaji oleh Wulandari dkk. (2025) tentang *e-Service Quality* pada aplikasi *mobile*, menjadi prasyarat agar faktor manfaat dapat dirasakan maksimal, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi BJB DIGI (Giovani dkk., 2025).

Meskipun fokus utama adalah TAM, kesuksesan adopsi teknologi publik juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, termasuk kepercayaan masyarakat dan upaya sosialisasi. Agustina dkk. (2023) menelaah peran Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang merupakan fondasi penting bagi penerimaan layanan publik digital. Sementara itu, sosialisasi dan edukasi menjadi jembatan penting untuk menjamin aksesibilitas dan kegunaan, terutama dalam konteks layanan publik. Studi Amelinda dkk. (2024) dan Zulvia & Harahap (2023) menunjukkan bahwa optimalisasi layanan, baik di sektor kesehatan maupun dalam program digitalisasi desa, membutuhkan upaya advokasi dan edukasi berkelanjutan agar masyarakat memiliki literasi digital yang

memadai dan dapat merasakan manfaat penuh dari inovasi yang ditawarkan.

Sejumlah penelitian terdahulu menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis penerimaan teknologi publik. Pratama et al. (2022) menemukan bahwa sikap pengguna menjadi penghubung antara persepsi kegunaan dan minat menggunakan aplikasi PLN Daily. Hilmi & Khusnudin (2024) menunjukkan bahwa kemudahan akses dan kegunaan aplikasi Mobile UGT berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna. Riani et al. (2021) menilai kesiapan pegawai terhadap SIPD di Kabupaten Gianyar juga melalui TAM dan menyimpulkan penerimaan yang cukup baik. Azkiya & Labibah (2023) menganalisis aplikasi iKalsel dan membuktikan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan sekaligus bermanfaat. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Damara et al. (2021) pada aplikasi SINDI di Palembang. Temuan-temuan tersebut mengonfirmasi bahwa persepsi kemudahan dan manfaat merupakan variabel penting yang menentukan sikap serta minat pengguna terhadap teknologi publik.

Namun, kajian penerimaan pengguna terhadap sistem KRK-New di Kota Bandung belum pernah dilakukan secara spesifik. Di sinilah letak kebaruan ilmiah artikel ini: penelitian berfokus pada evaluasi penerimaan pengguna sistem KRK-New dengan menggunakan kerangka TAM secara komprehensif, melibatkan variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat, sikap penggunaan, dan minat untuk menggunakan. Dengan pendekatan ini, artikel tidak hanya menjelaskan faktor penerimaan, tetapi juga mengidentifikasi kendala teknis dan non-teknis yang menghambat pengguna dalam mengakses layanan digital.

Permasalahan penelitian yang diangkat dalam artikel ini adalah: (1) bagaimana persepsi dan

minat pengguna terhadap sistem KRK-New di Diciptabintar Kota Bandung ditinjau dari pendekatan TAM; (2) faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penggunaan sistem; serta (3) strategi apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pengguna terhadap sistem KRK-New. Diyakini bahwa bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap penggunaan, dan selanjutnya berdampak pada minat menggunakan sistem.

Berdasarkan hal tersebut, tujuan kajian ini adalah menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem KRK-New di Kota Bandung dengan pendekatan TAM, mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna, serta merumuskan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas, aksesibilitas, dan kebermanfaatan layanan publik digital.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Populasi penelitian adalah 16.713 pemohon KRK-New di Kota Bandung periode 2020–2024. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 99 responden, namun data yang terkumpul mencapai 114 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria responden pernah menggunakan layanan KRK-New. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert yang mencakup variabel TAM: perceived ease of use (X1), perceived usefulness (X2), attitude toward using (Z1), dan intention to use (Y1). Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum analisis. Data diolah menggunakan path analysis untuk menguji hubungan antarvariabel.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai penerimaan pengguna sistem KRK-New menunjukkan beberapa temuan penting yang dapat dianalisis melalui kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Pertama, variabel persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah sistem KRK-New dipahami dan dioperasikan, semakin positif sikap pengguna dalam menggunakannya. Responden menilai tampilan sederhana, navigasi jelas, dan kecepatan proses sebagai aspek yang paling menunjang kemudahan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Pratama et al. (2022) dan Hilmi & Khusnudin (2024) yang menegaskan bahwa faktor kemudahan merupakan determinan utama penerimaan teknologi publik.

Kedua, variabel persepsi manfaat (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap sikap penggunaan. Artinya, meskipun sistem dinilai bermanfaat dalam mempercepat pengurusan perizinan tata ruang, manfaat tersebut belum sepenuhnya dirasakan sehingga tidak memberikan dampak kuat terhadap sikap pengguna. Hal ini berbeda dengan penelitian Azkiya & Labibah (2023) pada aplikasi iKalsel, yang menemukan manfaat sebagai faktor penting. Perbedaan ini kemungkinan terjadi karena layanan publik seperti KRK-New bersifat wajib, sehingga pengguna lebih menekankan pada aspek kemudahan akses daripada manfaat jangka panjang.

Ketiga, hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap penggunaan memiliki hubungan erat dengan minat menggunakan (*intention to use*). Semakin positif sikap terhadap KRK-New, semakin besar pula keinginan masyarakat

untuk tetap menggunakan sistem tersebut. Namun, sebagian responden dengan sikap positif tetap menghadapi hambatan teknis, misalnya keterbatasan kuota harian pendaftaran, server yang kurang stabil, dan belum tersedianya fitur bantuan interaktif. Hambatan ini mengurangi konsistensi minat pengguna.

Keempat, analisis simultan memperlihatkan bahwa kemudahan, manfaat, dan sikap bersama-sama memengaruhi minat menggunakan, dengan variabel kemudahan menjadi faktor dominan. Temuan ini menegaskan bahwa desain sistem yang user-friendly dan stabil menjadi syarat utama penerimaan masyarakat. Hal ini memperkuat hasil penelitian Damara et al. (2021) bahwa keberhasilan implementasi sistem digital publik sangat dipengaruhi pengalaman pengguna (*user experience*).

Selain faktor teknis, terdapat pula hambatan non-teknis yang ditemukan. Literasi digital masyarakat yang masih rendah, terutama di kalangan usia lanjut, menyebabkan sebagian pemohon kesulitan memanfaatkan sistem daring. Kurangnya sosialisasi mengenai tata cara penggunaan KRK-New juga membuat sebagian pengguna bergantung pada bantuan pihak ketiga. Di samping itu, terdapat persepsi bahwa penggunaan sistem daring justru memperpanjang proses karena tetap memerlukan verifikasi manual oleh petugas, sehingga manfaat efisiensi belum dirasakan maksimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperkuat literatur TAM dengan menunjukkan bahwa dalam konteks layanan publik digital, kemudahan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan manfaat dalam membentuk sikap dan minat pengguna. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya perbaikan antarmuka sistem, penyediaan

panduan digital, serta peningkatan literasi masyarakat untuk memperkuat penerimaan sistem KRK-New.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Pengaruh Antarvariabel

Hubungan Variabel	Hasil Pengaruh	Keterangan
Persepsi Kemudahan → Sikap Penggunaan	Positif, signifikan	Faktor dominan
Persepsi Manfaat → Sikap Penggunaan	Positif, tidak signifikan	Manfaat belum maksimal
Sikap Penggunaan – Minat Menggunakan	Positif, signifikan	Memperkuat minat pengguna
Kemudahan, Manfaat, Sikap → Minat Menggunakan (simultan)	Positif, signifikan	Kemudahan paling dominan

Sumber : hasil analisis (2025).

Hasil penelitian mengenai sistem KRK-New sejalan dengan kerangka Technology Acceptance Model (TAM), di mana variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*). Temuan ini konsisten dengan literatur sebelumnya dalam administrasi digital. Studi mengenai aplikasi pemerintah seperti Teman PBB (Alif & Andikaputra, 2024) dan SIM BARRAYA (Nurrahmah & Andikaputra, 2024), serta analisis aplikasi perbankan BJB DIGI (Syawali dkk., 2023), semuanya menggarisbawahi bahwa kemudahan navigasi, tampilan yang sederhana, dan kecepatan proses adalah determinan utama yang membentuk sikap positif pengguna. Ketika responden menilai tampilan sistem KRK-New mudah dipahami, hal ini secara langsung meningkatkan penerimaan awal, memperkuat argumentasi bahwa desain sistem yang *user-friendly* adalah syarat fundamental bagi keberhasilan implementasi layanan publik digital.

Meskipun kemudahan dominan, hasil penelitian menemukan bahwa variabel Persepsi Manfaat

(*Perceived Usefulness*) memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Sikap Penggunaan. Dalam konteks KRK-New, yang merupakan layanan perizinan wajib, pengguna cenderung berfokus pada kemudahan akses daripada manfaat jangka panjang. Temuan ini memberikan nuansa baru pada literatur TAM. Meskipun studi lain, seperti yang tersirat dalam pentingnya kualitas sistem dan informasi (Kawidjaya dkk., 2023), menganggap manfaat sebagai faktor kunci, penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat efisiensi (seperti percepatan pengurusan) belum sepenuhnya terinternalisasi atau terdistribusi secara konsisten di seluruh proses layanan. Persepsi bahwa sistem daring masih memerlukan verifikasi manual dan keterbatasan kuota harian justru menahan manfaat efisiensi yang seharusnya didapatkan.

Penelitian menegaskan kembali hubungan kuat antara Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*) dengan Minat Menggunakan (*Intention to Use*), sebuah hubungan yang merupakan inti dari model TAM. Semakin positif sikap pengguna terhadap KRK-New, semakin besar minat mereka untuk terus menggunakannya. Namun, temuan ini juga mengungkap adanya hambatan teknis (seperti *server* yang kurang stabil dan minimnya fitur bantuan interaktif) yang dapat mengurangi konsistensi minat pengguna, bahkan bagi mereka yang memiliki sikap positif. Hambatan ini secara langsung berkaitan dengan isu Kualitas Sistem (*System Quality*) yang disoroti oleh Wulandari dkk. (2025) dan Zulvia dkk. (2022), di mana ketidakstabilan teknis menghambat pengalaman pengguna (*user experience*) dan mengurangi potensi manfaat sistem.

Secara simultan, analisis menunjukkan bahwa kemudahan, manfaat, dan sikap bersama-sama memengaruhi minat menggunakan, dengan kemudahan menjadi faktor dominan. Temuan

ini mendukung kesimpulan Damara dkk. (2021) bahwa keberhasilan sistem digital publik sangat bergantung pada pengalaman pengguna. Selain tantangan teknis, faktor non-teknis seperti rendahnya literasi digital (terutama di kalangan usia lanjut) menjadi hambatan yang krusial. Literatur telah lama menyoroti peran sosialisasi dan edukasi dalam optimalisasi layanan (Amelinda dkk., 2024) dan pengembangan desa digital (Zulvia & Harahap, 2023). Kebutuhan akan sosialisasi berkelanjutan mengenai tata cara penggunaan, selain perbaikan sistem, sangat penting untuk menjembatani kesenjangan digital dan mengurangi ketergantungan pada pihak ketiga. Dengan demikian, implikasi dari temuan ini adalah bahwa perbaikan teknis harus diiringi dengan strategi sosialisasi yang efektif dan peningkatan kepercayaan masyarakat (Agustina dkk., 2023) terhadap proses layanan digital.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan analisis yang mendalam menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM), dapat disimpulkan bahwa penerimaan pengguna terhadap sistem KRK-New berada dalam kategori baik. Temuan kunci dari penelitian ini menegaskan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) merupakan faktor paling dominan yang secara signifikan dan positif memengaruhi sikap pengguna dan minat mereka untuk menggunakan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menghargai kemudahan navigasi dan proses yang dirasakan lebih sederhana. Namun, di sisi lain, Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) belum sepenuhnya dirasakan maksimal, sehingga pengaruhnya terhadap minat berkelanjutan untuk menggunakan sistem menjadi kurang signifikan. Meskipun diterima dengan baik, kurangnya manfaat yang jelas dan substansial

dalam praktik sehari-hari menjadi hambatan utama bagi adopsi jangka panjang.

Untuk mengoptimalkan penerimaan dan pemanfaatan sistem KRK-New, penelitian ini mengajukan serangkaian rekomendasi yang berfokus pada peningkatan teknis dan operasional. Dinas terkait perlu menyederhanakan alur layanan secara keseluruhan agar lebih praktis dan intuitif bagi masyarakat. Secara teknis, perbaikan antarmuka (*interface*) dan peningkatan stabilitas sistem mutlak diperlukan, termasuk penyediaan *backup link* serta opsi verifikasi alternatif selain *QR code* untuk mengatasi kendala jaringan atau perangkat. Selain itu, penambahan panduan digital interaktif akan sangat membantu pengguna baru. Terakhir, sosialisasi berkelanjutan harus diintensifkan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dan memastikan pemahaman penuh terhadap manfaat yang ditawarkan sistem. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas, kegunaan, dan manfaat yang dirasakan, sehingga mendukung efektivitas pelayanan publik digital di Kota Bandung.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi fokus studi di masa mendatang. Pertama, desain penelitian ini yang bersifat deskriptif kuantitatif menggunakan kuesioner tidak dapat menangkap secara mendalam nuansa pengalaman dan alasan spesifik di balik rendahnya persepsi manfaat. Kedua, pengambilan data dilakukan pada waktu tertentu, sehingga tidak mencakup analisis longitudinal terhadap dampak dari rekomendasi perbaikan yang diusulkan.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kualitatif atau *mixed-method*, seperti wawancara mendalam atau *Focus Group Discussion (FGD)*, untuk menggali kendala

teknis dan manfaat yang belum optimal dari perspektif pengguna secara lebih detail. Selain itu, perlu dilakukan studi longitudinal untuk mengukur efektivitas intervensi (perbaikan sistem dan sosialisasi) yang dilakukan oleh Dicipabintar. Penelitian di masa depan juga dapat mempertimbangkan perluasan model TAM dengan variabel eksternal seperti *Trust* (Kepercayaan) atau *Quality of Service* (Kualitas Layanan) untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan publik digital.

REFERENSI

- Agustina, I., Pradesa, H.A., Putranto, R.A. (2021). Peran Dimensi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Pegawai. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi dan Perpajakan (Jemap)*, 4 (2), 218-235. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i2.3237>
- Agustina, I., Sulistyan, R. B., & Pramuditha, R. (2023). Telaah Kritis Tentang Konsep Kepercayaan Masyarakat: Peran Serta Teknologi, Informasi dan Komunikasi. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi Vol 7 No 1*, 182-187.
- Agustina, I., & Suryana, W. P. (2024). Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(2), 112-123.
- Alif, S. E. N., & Andikaputra, F. A. T. (2024). Penerimaan Pengguna Pada Aplikasi Teman PBB Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi Vol 8 No 1*, 96-103.
- Andikaputra, F., Yulandary, W., Zulvia, P., & Nugroho, A.B. (2022). Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(2), 143-162. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i2.1445>
- Amelinda, S., Aditya Pradesa, H., Syahadat Harahap, A., & Wijayanti, R. (2025). Faktor Penentu Dari Tingkat Penerimaan Pasien Atas Sistem Antrian Online Pada Puskesmas Rancaekek DTP. *JMBI : Jurnal Manajemen Bisnis Dan Informatika*, 5(2), 134-146. <https://doi.org/10.31967/prodimanajemen.v5i2.1387>
- Anwar, S. (2022). The Role of The School Committee as a Mediator Between Educational Institutions and Village Communities in Madrasah Tsanawiyah, Gabus Sub-district, Grobogan Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(2), 138-162. <https://doi.org/10.33509/jan.v28i2.1712>.
- Anwar, S., Pradesa, H.A., Ahmad, F. (2022). Testing Military Professionalism Construct: An Empirical Evidence From Indonesian Army (Case On Batallion Arhanud 2/ABW/2 Kostrad Malang). *Proceedings of the Third International Conference Administration Science, ICAS 2021*, September 15 2021, Bandung, Indonesia. <http://dx.doi.org/10.4108/eai.15-9-2021.2315242>
- Aprianti, F. N., Ravenska, N., Anwar, S., & Pradesa, H. A. (2025). Efektivitas Penerapan Viral Marketing Melalui Instagram Dalam Promosi TIC (Tourist Information Center) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. *GEMAH RIPA: Jurnal Bisnis*, 5(03), 372-383. <https://doi.org/10.69957/grjb.v5i03.2396>
- Azkiya, S. R., & Labibah, L. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi Ikalsel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (Tam). *Unilib : Jurnal Perpustakaan*, 14(1). <https://doi.org/10.20885/Unilib.Vol14.Iss1.Art3>
- Damara, R., Rasyid, A. S., & Nugraha, R. A. (2021). Analisis Penggunaan Aplikasi

- Sindi Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Pada Dinas Kepemudaan Dan Olahraga Kota Palembang.
- Dharmanegara, I.B.A., Harijanto, D., Jamaluddin, M.R., Agustina, I. (2023). Meneksplorasi Dimensi Perilaku Inovatif PNS: Sebuah Studi Empiris di Kabupaten Badung. *Image: Jurnal Riset Manajemen*, 11 (2), 269-282. <https://doi.org/10.17509/image.2023.025>
- Fadhil Bayhaqy, R., & Adolf Telnoni, P. (2020). *Aplikasi Dinas Tata Ruang Kota Bandung Modul Pengajuan Rekomendasi Kawasan Bandung Utara (Studi Kasus Dinas Tata Ruang Kota Bandung)*.
- Fecira, D., & Mohd Khairal Abdullah, T. (2020). *Analisis Penerimaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam)*.
- Giovani, N. S., Abubakar, R. R. T., Pradesa, H. A., & Novira, A. (2025). Efektivitas Penggunaan Aplikasi BJB DIGI pada ASN di Kota Bandung. *GEMAH RIPAH: Jurnal Bisnis*, 5(03), 329-342. <https://doi.org/10.69957/grjb.v5i03.2393>
- Gunaningrat, R., Purnomo, S., & Suhatmi, E. C. (2022). Mengapa Umkm Menggunakan Media Sosial Sebagai Media Pemasaran Dan Apa Pengaruhnya? *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2). <https://doi.org/10.36778/Jesya.V5i2.792>
- Hanizam, J.H., Sudrajat, A.S., Taryono, O., Novira, A. (2025). An Analysis of the Quality of Srikandi Utilization as a Digital Official Document Management System at Bappelitbangda of Cimahi City. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 4(2), 229-234. <https://doi.org/10.55850/simbol.v4i2.259>
- Hanizam, J.H., Sudrajat, A.S., Taryono, O., Novira, A. (2025). An Analysis of the Quality of Srikandi Utilization as a Digital Official Document Management System at Bappelitbangda of Cimahi City. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 4(2), 229-234. <https://doi.org/10.55850/simbol.v4i2.259>
- Harahap, A., Zulvia, P. (2021). Klasterisasi Desa dengan Menggunakan Algoritma K-Means pada Data Potensi Desa. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8 (6), 237 – 246. <http://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3724>
- Harahap, A.S., Zulvia, P. (2023). Analisis Pengembangan Smart City berdasarkan Dimensi Teknologi, Sumber Daya Manusia, dan Insitutional di Kota Padang Panjang. *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 618 – 624. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1200>
- Harijanto, D., Dharmanegara, I. B. A., Pradesa, H. A., & Tanjung, H. (2022). Do Distributive Justice Really Make Public Officers Feels More Obligated in Their Job?. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 1(1), 1-7. <https://doi.org/10.56070/ibmaj.v1i1.1>
- Hidayat, J., Aisah, N. S., & Yulianto, S. (2021). *Metode Technology Acceptance Model*.
- Hilmi Maulana, M., & Khusnudin, &. (2024). Analisis Minat Pengguna Mobile Ugt Dengan Metode Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, 7(2).
- Kawidjaya, S. P., Nugroho, A. B., Pradesa, H. A., & Taufik, N. I. (2023). Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 7775-7788. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2548>
- Munawa, R Z., Herdiana, Y., Suharya, Y., & Putri, N. (2021). Pemanfaatan Teknologi Digital Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Informasi Komunikasi (E-Journal)*, 8.
- Mursalim, S. W., & Anwar, S. (2024). Institutional model of science techno

- Park: Overview of government-owned Stp management in West Java. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 14(1), 43. doi:10.26858/jiap.v14i1.57033
- Nadia Nadia, & Muhammad Irwan Padli Nasution. (2024). Transformasi Digital: Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Efisiensi Organisasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 627-634.
<https://doi.org/10.61722/Jemba.V2i1.675>
- Nuraieni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis (IPA) Method in Analyzing Level of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85-93.
<https://doi.org/10.30741/adv.v5i2.779>
- Nurlita, C.M., Priatna, R., Pradesa, H.A., Nugraha, H. (2025). Efektivitas Upaya Peningkatan Kompetensi Bidang Metrologi Industri Tentang Alat Ukur di PT Pindad. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7 (3), 1159-1166.
- Nurrahmah, S., & Andikaputra, F. A. T. (2024). Penerapan Aplikasi SIM BARRAYA Pada DISBUDPAR Kabupaten Bandung Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi Vol 8 No 1*, 142-152
- Panudju, A. T., & Purba, F. (2024). *Metodologi Penelitian*.
<https://www.researchgate.net/publication/377847335>
- Permana, B, Zulvia, P. (2023). Peninjauan E-Service Quality Aplikasi PosAja Menggunakan Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PT. Pos Indonesia). *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7 (1), 201-208.
- Pradesa, H.A., Tanjung, H. (2021). The Effect of Principal's Spiritual Leadership Dimension on Teacher Affective Commitment. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5 (3), 69 - 81. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v5i3.2678>
- Pradesa, H.A., Agustina, I., & Wijayati, I., Y. (2023). Pelaksanaan Review Kerangka Kerja Manajemen Risiko Pada Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7 (3), 330 - 343.
- Pradesa, H.A., Tanjung, H., Agustina, I., Salleh, N.S.N.M.(2023). Increasing Proactive Work Behavior Among Teachers in Islamic Senior High School: The Role of Ethical Work Climate and Perceived Organizational Support. *International Journal of Islamic Educational Psychology*, Vol. 4, No.2, pp. 244 - 260.
<https://doi.org/10.18196/ijiep.v4i2.19911>
- Pratama, A., Zulaikha Wulandari, S., & Laksmi Indyastuti, D. (2022). *Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Pada Penggunaan Aplikasi Pln Daily (Studi Empiris Pada Pegawai Pln Up3 Tegal)*.
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Purwanto, E., Sofia Senastri Dahlan, K., Bachtiar, D., Mayori Septiani, K., Ridhwan, N., Augusta Susanto, D., Ramadhani Elyosha Marey, D., & Deviny, J. (2020). *Technology Adoption A Conceptual Framework*.
www.philpublishing.com
- Putranto, R. A., & Anwar, S. (2021). Tinjauan Empiris Motivasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi: Sebuah Studi Pada Aparatur Sipil Negara di Bandung. *Progress Conference*, 4(1), 424-431. Retrieved from <http://proceedings.itbwigalumajang.ac.id/index.php/progress/article/view/393>.
- Putri, M. C., & Yuliyana, W. (2023). Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Dan Kompetensi Sdm Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Jurnal Pariwisata, Bisnis Digital Dan Manajemen*, 2(1). :

- <https://doi.org/10.55963/jumpa.v12i1.729>
- <https://doi.org/10.69957/grjb.v5i03.2404>
- Raihana, M., Putri, R., Sukarno, D., & Halim, H. A. (2022). E-Readiness Dinas Penataan Ruang Kota Bandung Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Keterangan Rencana Kota (Krk) Online E-Readiness Bandung City Spatial Planning Agency In Organizing Online Krk Service. In *Jurnal Administrasi Negara*, Februari (Vol. 13).
- Ramdhani, V. R. , Asri, M. D. , Harahap, A. S. , & Nugroho, A. B. (2025). Pengukuran Tingkat Keberhasilan Penggunaan JMO BPJS Ketenagakerjaan Menggunakan Model Delone & Mclean. *GEMAH RIPA: Jurnal Bisnis*, 5(03), 421–434. <https://doi.org/10.69957/grjb.v5i03.2404>
- Ramadhaniati, N. S. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (Studi Kasus : Layanan Mandiri). *Jurnal Inovasi Penelitian (Jip)*, 3(4).
- Ridwan, R. A., Nugraha, H., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2024). Analisis Penempatan Pegawai Berdasarkan Kompetensi di Dinas Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah Pelayanan I – VI Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(2), 124-142. <https://doi.org/https://doi.org/10.58431/jumpa.v17i2.260>
- Riani, D., Agung, G., Putri, A., Agus, P., & Pratama, E. (2021). *Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (Sipd) Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gianyar)* (Vol. 2, Issue 3).
- Ruhiyat, R.F., Pradesa, H.A., Novira, A., Wijayanti, R. (2025). Implementation of the Balanced Scorecard for Performance Evaluation at the West Java Provincial Plantation Service. *Jurnal Manajemen dan Perbankan (JUMPA)*, Vol. 12, No. 1, 14 – 27.
- Salsabilla, Nesia., & Fanida, H. E. (2021). *Inovasi Pelayanan Go-Ploong (Go-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online Gresik) Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik*.
- Saputri, N., & Kunang, S. O. (2020). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Primary Care Bpjs Pada Puskesmas Di Kota Palembang Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model. *Bina Darma Conference On Computer Science*.
- Simare Mare, B., Yana, A. A., & Mandiri, U. N. (2022). Perancangan Sistem Informasi Berbasis Web Pada Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama. In *Ijns.Org Indonesian Journal On Networking And Security* (Vol. 11). Online.
- Susiawati, M., Nugraha, H., Priyantoro, A. (2025). Bureaucratic Simplification: Changes in Organizational Structure From Structural to Functional in the Central Java Provincial Government. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 9(1). <https://doi.org/10.29040/ijebar.v9i1.16764>
- Syahada, J. (2022). *Analisis Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam) Di Rsud Arifin Achmad Provinsi Riau*.
- Syawali, A.Z.S., Harahap, A.S., Pradesa, H.A., Andikaputra, F.A.T. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi BJB DIGI Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 624 – 633. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1205>
- Tanjung, H., Nugraha, H., Priatna, R., & Azhari, A. F. (2025). Determinan Terpenting Dari Komitmen Organisasional Dalam

- Meningkatkan Kinerja Karyawan PT POS Tebing Tinggi Deli. *JMBI : Jurnal Manajemen Bisnis Dan Informatika*, 5(2), 147-160.
<https://doi.org/10.31967/prodimanajemen.v5i2.1386>
- Tanjung, H., Salleh, N. S. N. M. ., & Pradesa, H. A. (2023). Mediating Role of Public Service Motivation in Enhancing the Effect of Spiritual Leadership on Felt Obligation and Affective Commitment. *International Journal of Social Science and Business*, 7(4), 864–875.
<https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i4.49540>
- Taryono, O., Mursalim, S.W., Anwar, S. (2021). Strategy for Handling Covid-19 in the Perspectives of Policy Implementation, Community Institutions and Community Participation in Cileunyi Sub-District. *2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)*, 140 – 145.
- Taryono, O., Sufianti, E., & Jubaedah, E. (2025). How do Stakeholders Participate in Waste and Water Security Management? Insights from West Java Province, Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 21(1), 75–90.
<https://doi.org/10.24258/jba.v21i1.1588>
- Utami, I. R., Putranto, R. A., & Agustina, I. (2022). Strengthening Public Service Motivation with Spiritual Leadership: An empirical Study of Public Organizations in East Java. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 12(4), 338–351.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Dengan Teknologi Di Era Digital. *Jim: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754.
<https://doi.org/10.24815/jimps.V8i2.24833>
- Wulandari, N. Pradesa, H.A., Zulvia, P., Agustina, I. (2025). Analisis Faktor Tentang E-Service Quality Pada Aplikasi Jakone Mobile. *BanKu : Jurnal Perbankan dan Keuangan*, Vol.6, No.1.
- Zulvia, P., Haryanto, N. , Buana, A.A. (2022). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Melalui Perbaikan Kualitas Informasi di Kompas.com. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 26 (2), 81 – 94.
<https://doi.org/10.17933/jskm.2022.4734>
- Zulvia, P., & Harahap, A.S. (2023). Advokasi Digitalisasi Desa Dalam Pengembangan Potensi Desa Cibodas Lembang Sebagai Desa Digital. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 518-525.
[doi:https://doi.org/10.46576/rjpkm.v4i1.2501](https://doi.org/10.46576/rjpkm.v4i1.2501)
- Zulvia, P., Gedeona, H. T. W., & Pradesa, H. A. (2022). Disentangling Important Factors in Service Quality: An Empirical Study in Vocational Higher Education at Bandung City. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6(2), 128–141.
<https://doi.org/10.30741/adv.v6i2.938>