

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA PADA LAYANAN
ONLINE KEPENDUDUKAN KOTA BALIKPAPAN
MENGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT)**

Nama Mahasiswa : Intan Listra Della Megoraya
NIM : 10201047
Dosen Pembimbing Utama : Arif Wicaksono Septyanto, S.Kom., M.Kom.
Dosen Pembimbing Pendamping : Yuyun Tri Wiranti, S. Kom., M. MT.

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Balikpapan. Sebagai bagian dari *e-Government*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan ini menyediakan Layanan *Online* Kependudukan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik. Namun dalam implementasinya, terdapat kendala seperti kurangnya panduan penggunaan, rendahnya kesadaran teknologi masyarakat, dan fitur tanya jawab yang belum optimal. Hingga saat ini, faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna layanan online kependudukan Kota Balikpapan belum diketahui. Oleh karena itu, dilakukan penelitian menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan melibatkan 117 responden. Pada pengujian hipotesis, didapatkan total hipotesis sebanyak 15 dengan rincian 7 hipotesis diterima dan 8 hipotesis ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), dan *Social Influence* (SI) Layanan *Online* Kependudukan memiliki hubungan positif terhadap *Behavior Intention* (BI). Hubungan *Performance Expectancy* (PE) dan *Effort Expectancy* (EE) dengan *Behavior Intention* (BI) diperkuat oleh variabel moderat *age*, *Facilitating Conditions* (FC) dan *Behavior Intention* (BI) Layanan *Online* Kependudukan memiliki hubungan positif terhadap *Use Behavior* (UB). Adapun rekomendasi penelitian yang dihasilkan, yaitu penambahan verifikasi akun dengan OTP, penyediaan panduan langkah demi langkah atau video tutorial, penjelasan spesifikasi berkas yang harus diunggah, penyederhanaan navigasi sistem, dan penyediaan daftar spesifikasi minimum perangkat yang direkomendasikan.

Kata kunci:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, *e-Government*, Layanan *Online* Kependudukan, Penerimaan Pengguna, UTAUT.