

E-Government

Pengaruh Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan dan Kepuasan Aplikasi Sayang Warga Surabaya Berdasarkan Model *Technology Acceptance Model* (TAM)

Sulthan Rafi Anwar*, Muhammad Tosan Bingamawa, Ardieansyah

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Sumedang, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 13 Mei 2025
Revisi Akhir: 12 Juni 2025
Diterbitkan *Online*: 17 Juni 2025

KATA KUNCI

Technology Acceptance Model
Sayang Warga Application Surabaya
E-Government

KORESPONDENSI (*)

Phone: -
E-mail: sulthananwar03@gmail.com

A B S T R A C T

The low level of digital literacy, the usage gap among Kader Surabaya Hebat (KSH), and the mismatch between the perceived benefits and technical ease of use indicate problems in the adoption of the Sayang Warga application in Surabaya City. These issues have led to inconsistent data input from KSH, hindering the optimization of digital public services. This study aims to analyze the level of user acceptance and satisfaction toward the Sayang Warga application using the Technology Acceptance Model (TAM). The research employed a quantitative method with an inferential approach. Data were collected through questionnaires distributed to active users of the application, namely KSH, using a simple random sampling technique. The data analysis was conducted using the Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results showed that the application is perceived as useful in accelerating administrative services (perceived usefulness), easy to learn and operate (perceived ease of use), and users expressed positive attitudes and satisfaction (attitude toward using). Furthermore, users demonstrated a strong intention to continue using the application (behavioral intention to use), and most of them have actively used it (actual use), although some technical obstacles remain. The study concludes that there is a need to enhance digital training for KSH, simplify the application interface, and strengthen feature integration so that the Sayang Warga application can be more optimally utilized to improve the quality of public services in Surabaya City.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor pelayanan public [1]. Pemerintah dituntut untuk memanfaatkan teknologi secara optimal guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah melalui pengembangan aplikasi berbasis digital [2]. Pemerintah Kota Surabaya, sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia yang aktif dalam inovasi digital, telah meluncurkan berbagai aplikasi berbasis elektronik untuk mendukung pelayanan publik, salah satunya adalah Aplikasi Sayang Warga [3].

Aplikasi Sayang Warga merupakan bagian dari inisiatif Pemerintah Kota Surabaya dalam mempercepat pelayanan kepada masyarakat serta menjangkau warga secara langsung melalui kader-kader yang ditugaskan [4]. Aplikasi ini dirancang sebagai alat bantu pendataan, pelaporan, dan pemantauan kondisi sosial warga, khususnya dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Namun, berdasarkan observasi awal, penerimaan masyarakat dan kader terhadap aplikasi ini masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat penggunaan aplikasi secara konsisten dan masih ditemukannya hambatan dalam pelaksanaannya di lapangan. Salah satu penyebabnya diduga adalah karena kurangnya pemahaman pengguna terhadap manfaat serta kemudahan penggunaan aplikasi tersebut [5].

Untuk memahami lebih dalam terkait tingkat penerimaan teknologi ini, diperlukan suatu pendekatan teoritis yang komprehensif. Salah satu model yang banyak digunakan dalam menilai penerimaan dan penggunaan teknologi informasi adalah Technology Acceptance Model (TAM). “Model Technology Acceptance Model (TAM) telah banyak digunakan dalam menilai kepuasan dan penerimaan pengguna aplikasi berbasis digital karena mampu mengukur aspek kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna secara komprehensif” [6]. Model ini dikembangkan oleh Davis (1989) dan berfokus pada dua variabel utama yaitu Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU) yang diyakini mempengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi baru, yang pada akhirnya memengaruhi minat dan keputusan untuk menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan [7].

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa TAM merupakan kerangka yang efektif dalam menganalisis penerimaan teknologi di sektor publik maupun swasta (Jogiyanto, 2007). Dalam konteks pemerintahan digital, model ini dapat digunakan untuk mengevaluasi seberapa besar persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi pemerintah dapat memengaruhi niat dan perilaku masyarakat dalam menggunakannya. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan Aplikasi Sayang Warga oleh pengguna lapangan, khususnya para kader [8].

Penelitian ini menjadi penting karena hasilnya dapat memberikan kontribusi bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam menyempurnakan implementasi aplikasi, termasuk pengembangan fitur, pelatihan kader, serta strategi sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi ilmiah dalam studi-studi penerimaan teknologi di lingkungan pemerintahan daerah [9].

TINJAUAN PUSTAKA

Pemerintahan dan E-Government

Pemerintahan berasal dari kata Yunani kubernan yang berarti mengemudi kapal, dan dipahami sebagai institusi serta proses dalam sektor publik yang mencakup seluruh tingkatan pemerintah dan badan usaha milik negara. Pemerintahan berlandaskan pada kewenangan, yaitu hak untuk bertindak atau memerintah, dan kekuasaan, yaitu kemampuan memengaruhi perilaku individu atau kelompok. Kewenangan terbagi menjadi line, staff, dan functional authority, sedangkan kekuasaan mencerminkan kapasitas mengarahkan tindakan. Pemerintahan modern berkembang menjadi e-government, yakni pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik [2]. e-government memperkuat hubungan antara pemerintah, warga, dan dunia usaha, serta mendukung pengambilan keputusan [10]. United Nations (2020) menyebutkan empat dimensi utama e-government: G2C (layanan digital untuk warga), G2B (interaksi dengan pelaku usaha), G2G (koordinasi antar instansi), dan G2E (pengelolaan pegawai secara digital), yang secara keseluruhan menjadikan pemerintahan lebih efisien, transparan, dan partisipatif.

Aplikasi dan Analisis Sistem Informasi

Aplikasi adalah perangkat lunak yang dirancang untuk membantu pengguna menyelesaikan tugas pada perangkat elektronik, baik untuk keperluan bisnis, pendidikan, hiburan, maupun kehidupan sehari-hari. Dalam konteks pemerintahan, aplikasi digunakan untuk mendukung fungsi administratif dan pelayanan publik sebagai bagian dari e-Government guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akses layanan [11], [12]. Aplikasi harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta tujuan organisasi. Sementara itu, analisis sistem informasi adalah proses sistematis untuk memahami, mengevaluasi, dan menguraikan sistem guna mengidentifikasi masalah, kebutuhan, serta merumuskan solusi yang efektif [13], dengan fokus pada konteks bisnis dan pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) dan didasarkan pada Theory of Reasoned Action (TRA), digunakan untuk memodelkan penerimaan teknologi oleh pengguna dengan pendekatan perilaku. TAM terdiri dari lima variabel utama: Perceived Usefulness (Manfaat), yang menunjukkan keyakinan bahwa teknologi meningkatkan kinerja; Perceived Ease of Use (Kemudahan), yang mengacu pada kemudahan dalam penggunaan sistem; Attitude Toward Using (Sikap), yang mencerminkan sikap positif atau negatif terhadap penggunaan teknologi; Behavioral Intention to Use (Minat Perilaku), yang mencerminkan niat untuk menggunakan teknologi; dan Actual System Use (Penggunaan Aktual), yang mengukur pemakaian teknologi dalam praktik. Model ini sering digunakan karena kesederhanaannya dalam memprediksi adopsi teknologi [7].

Aplikasi Sayang Warga

Sayang Warga adalah aplikasi pendataan warga yang diluncurkan pada 27 Januari 2022 oleh Pemkot Surabaya, dengan tujuan mengidentifikasi masalah sosial secara cepat melalui partisipasi aktif Kader Surabaya Hebat (KSH) dan pengurus RT. Aplikasi ini mengumpulkan data tentang jumlah KK, kondisi kesehatan, dan status ekonomi, yang kemudian digunakan pemerintah untuk memberikan respons yang cepat dan tepat. Dengan melibatkan masyarakat langsung dalam pendataan, aplikasi ini diharapkan dapat menciptakan rasa empati antarwarga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi menekankan pentingnya pelaporan data yang akurat untuk mendukung kesejahteraan masyarakat [5].

METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dengan melibatkan responden dari Kader Surabaya Hebat yang bertugas di kelurahan dan kecamatan dalam mendata dan menindaklanjuti keluhan masyarakat melalui Aplikasi Sayang Warga. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang merupakan suatu penelitian ilmiah dengan pendekatan numerik untuk menguji hipotesis. Metode kuantitatif memiliki landasan filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti sampel tertentu dari suatu populasi, serta bertujuan menjelaskan hubungan antar variabel melalui analisis data statistik. Instrumen penelitian dijadikan alat dalam mengumpulkan data dari responden [14].

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Surabaya yang telah menggunakan Aplikasi Sayang Warga. Sampel dalam penelitian ini adalah 107 orang responden yang menggunakan aplikasi tersebut. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pengguna aplikasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi, artikel, jurnal, serta sumber lain yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berbentuk Google Form yang berisi pernyataan-pernyataan sesuai dengan indikator variabel dalam model Technology Acceptance Model (TAM).

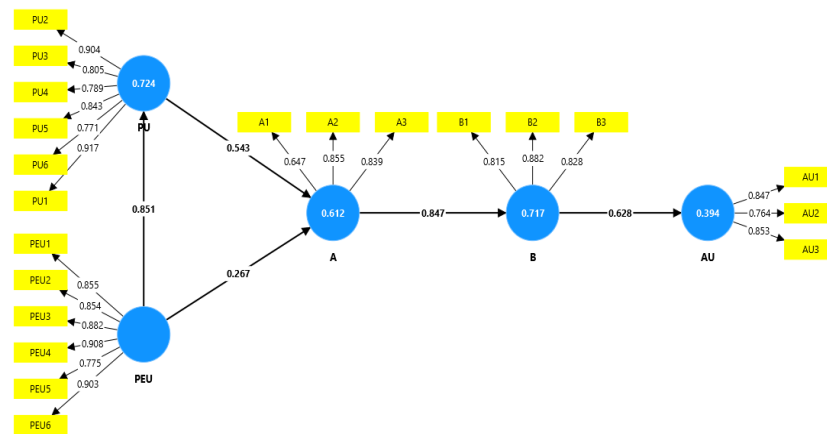
Responden dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu warga Surabaya yang pernah menggunakan Aplikasi Sayang Warga. Asumsi dasar penggunaan kuesioner adalah bahwa responden memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait penggunaan aplikasi, sehingga jawaban yang diberikan dapat dianggap valid dan dapat dipercaya.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Adapun pengujian yang dilakukan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, pengujian inner model, dan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh antar variabel dalam model TAM yang digunakan dalam penelitian ini [15].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Outer Model

Analisis dimulai dengan Pengujian validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap instrumen penelitian yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel yang diteliti secara akurat. Dalam Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) dengan indikator reflektif, validitas konvergen dievaluasi menggunakan loading factor, di mana suatu indikator dianggap memenuhi validitas konvergen jika memiliki nilai loading factor $\geq 0,7$. Selain itu, validitas konvergen juga dapat dinilai melalui Average Variance Extracted (AVE), di mana nilai AVE $\geq 0,5$ menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki konsistensi internal yang baik dan mampu menjelaskan variabilitas konstruk secara signifikan [16].



Gambar 1. Pilot Test Outer Model

Uji Validitas Konvergen

Tabel 1. Hasil Uji Outer Loading

Variabel	Outer loadings	Keterangan
A1 <- A (Sikap)	0,647	Tidak Valid
A2 <- A (Sikap)	0,855	Valid
A3 <- A (Sikap)	0,839	Valid
AU1 <- AU (Niat Untuk Menggunakan)	0,847	Valid
AU2 <- AU (Niat Untuk Menggunakan)	0,764	Valid
AU3 <- AU (Niat Untuk Menggunakan)	0,853	Valid
B1 <- B (Kepuasan)	0,815	Valid
B2 <- B (Kepuasan)	0,882	Valid
B3 <- B (Kepuasan)	0,828	Valid
PEU1 <- PEU (Kemudahan)	0,855	Valid
PEU2 <- PEU (Kemudahan)	0,854	Valid
PEU3 <- PEU (Kemudahan)	0,882	Valid
PEU4 <- PEU (Kemudahan)	0,908	Valid
PEU5 <- PEU (Kemudahan)	0,775	Valid
PEU6 <- PEU (Kemudahan)	0,903	Valid
PU2 <- PU (Kegunaan)	0,904	Valid
PU3 <- PU (Kegunaan)	0,805	Valid
PU4 <- PU (Kegunaan)	0,789	Valid
PU5 <- PU (Kegunaan)	0,843	Valid
PU6 <- PU (Kegunaan)	0,771	Valid
PU1 <- PU (Kegunaan)	0,917	Valid

Berdasarkan uji validitas konvergen menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian memiliki nilai loading factor di atas 0,7 serta nilai Average Variance Extracted (AVE) melebihi 0,5. Hal ini menandakan bahwa indikator-indikator mampu menjelaskan variabel laten secara baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk dalam model memiliki validitas konvergen yang memadai. Namun, terdapat satu nilai Outer Loading yang berada di bawah 0,7, yaitu pada indikator A-1, sehingga indikator tersebut dianggap tidak valid. Tetapi indikator tersebut memiliki nilai Outer Loading masih berada pada 0,4 – 0,7 yang artinya masih bisa dipertimbangkan dan didukung AVE konstruksya diatas 0,5 maka tetap dapat digunakan untuk analisis penelitian (Hair et al., 2017).

Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan cross loading, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator memiliki korelasi yang lebih tinggi terhadap konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lain. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria ini.

Hasilnya indikator PU1 memiliki nilai loading sebesar 0,845 terhadap konstruk Persepsi Manfaat (PU), sementara terhadap konstruk lain nilainya lebih rendah, yaitu terhadap PEOU sebesar 0,532, terhadap ATU sebesar 0,511, dan terhadap BI sebesar 0,466. Demikian pula, indikator PEOU2 memiliki loading tertinggi terhadap konstruk Persepsi

Kemudahan Penggunaan (PEOU) sebesar 0,812, lebih tinggi dibandingkan terhadap PU (0,421), ATU (0,482), dan konstruk lainnya. Pola serupa juga ditemukan pada semua indikator dalam konstruk ATU, BI, dan Satisfaction.

Hasil ini membuktikan bahwa setiap indikator memang mengukur konstruk yang seharusnya diukur dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lain. Oleh karena itu, validitas diskriminan dalam model ini dinyatakan terpenuhi, karena indikator-indikator lebih mengasosiasikan dirinya dengan konstruk asal dibandingkan dengan konstruk lainnya, sesuai standar dalam analisis PLS-SEM.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas konstruk diuji dengan dua ukuran utama: nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Hal ini menegaskan bahwa setiap indikator dalam konstruk memiliki konsistensi dan keandalan dalam mengukur konsep yang dimaksud, serta dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengujian model struktural selanjutnya.

Pengujian Inner Model

Pengujian model struktural mencakup analisis koefisien jalur (path coefficient) untuk menentukan signifikansi pengaruh antar variabel, nilai R-Square untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, serta nilai F-Square sebagai ukuran efek ukuran relatif antar variabel laten. Selain itu, uji predictive relevance Q-Square dilakukan untuk menilai kemampuan model dalam melakukan prediksi

Uji R-Square

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R-Square untuk variabel Attitude Toward Using (ATU) adalah 0,612, yang berarti 61,2% variasi dalam sikap pengguna dapat dijelaskan oleh variabel Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEU). Sementara itu, variabel Behavioral Intention to Use (BIU) memiliki nilai R-Square sebesar 0,717, menunjukkan bahwa 71,7% variasi dalam niat pengguna dapat dijelaskan oleh PU, PEU, dan ATU masuk dalam kategori kuat. Terakhir, variabel Actual Use (AU) memiliki nilai R-Square sebesar 0,394, yang menunjukkan bahwa 39,4% variasi dalam penggunaan aktual aplikasi dapat dijelaskan oleh BIU masuk dalam kategori lemah.

Uji F-Square

Hasil analisis F-Square digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model. Dalam penelitian ini, nilai F-Square untuk hubungan antara ATU dan BIU adalah 2,530, yang menunjukkan kontribusi besar dari sikap pengguna terhadap niat penggunaan. Selain itu, nilai F-Square untuk hubungan antara PEU dan PU adalah 2,617, yang juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Nilai F-Square yang tinggi ini menandakan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki dampak yang kuat dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Uji Q-Square

Hasil analisis Q-Square (Q^2) digunakan untuk menilai kemampuan prediktif model. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Q-Square untuk variabel ATU adalah 0,349, dan untuk BIU adalah 0,486, keduanya menunjukkan kemampuan prediktif yang besar. Sementara itu, nilai Q-Square untuk AU adalah 0,219, yang menunjukkan kemampuan prediktif yang sedang. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa model yang dibangun tidak hanya mampu menjelaskan hubungan antar variabel, tetapi juga memiliki relevansi prediktif yang baik, sehingga dapat digunakan untuk memprediksi perilaku pengguna dalam konteks aplikasi Sayang Warga Kota Surabaya.

Uji Hipotesis

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	T Statistics	P Values	Keterangan
A -> B	5,787	0,000	Diterima
B -> AU	2,333	0,022	Diterima
PEU -> A	3,629	0,000	Diterima
PEU -> PU	6,946	0,000	Diterima
PU -> A	2,075	0,041	Diterima

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan diterima, yang mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara variabel-variabel yang diteliti. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis koefisien jalur (path coefficient) dan nilai P-Value untuk menentukan signifikansi hubungan antar variabel (Amalia, 2022).

1. Hipotesis Pertama (H1): Persepsi Kemudahan (PEU) berpengaruh signifikan terhadap Sikap Penggunaan (ATU) Aplikasi Sayang Warga. Hasil uji menunjukkan nilai T-Statistics sebesar 3,629 dan P-Value 0,000, yang berarti semakin mudah aplikasi digunakan, semakin positif sikap pengguna terhadap aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan adalah faktor penting dalam meningkatkan sikap positif pengguna.
2. Hipotesis Kedua (H2): Persepsi Kegunaan (PU) berpengaruh signifikan terhadap Sikap Penggunaan (ATU). Dengan nilai T-Statistics sebesar 2,075 dan P-Value 0,041, hasil ini menunjukkan bahwa jika pengguna merasa aplikasi ini bermanfaat, mereka akan lebih cenderung untuk memiliki sikap positif terhadap penggunaannya. Ini menegaskan pentingnya fitur-fitur yang memberikan manfaat nyata bagi pengguna.
3. Hipotesis Ketiga (H3): Persepsi Kemudahan (PEU) berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Kegunaan (PU). Nilai T-Statistics yang sangat tinggi, yaitu 6,946 dengan P-Value 0,000, menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi pula persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi tersebut. Ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan berkontribusi besar terhadap persepsi kegunaan.
4. Hipotesis Keempat (H4): Sikap Penggunaan (ATU) berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan (BIU). Hasil uji menunjukkan nilai T-Statistics sebesar 5,787 dan P-Value 0,000, yang menunjukkan bahwa sikap positif pengguna terhadap aplikasi berkontribusi pada niat mereka untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.
5. Hipotesis Kelima (H5): Minat Penggunaan (BIU) berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Nyata (AU). Dengan nilai T-Statistics sebesar 2,333 dan P-Value 0,022, hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi, semakin besar kemungkinan mereka untuk benar-benar menggunakan aplikasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

Secara keseluruhan, hasil uji hipotesis ini menunjukkan bahwa semua variabel yang diteliti saling berhubungan dan berkontribusi terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi Sayang Warga Kota Surabaya. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi pengembangan aplikasi dan strategi peningkatan layanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data, Penelitian ini menyimpulkan bahwa Aplikasi Sayang Warga Kota Surabaya memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna, di mana persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berkontribusi signifikan terhadap sikap pengguna. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi, semakin positif sikap dan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi ini efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi publik, meskipun masih ada peluang untuk pengembangan lebih lanjut, seperti penambahan fitur dan peningkatan literasi digital, agar aplikasi dapat lebih diterima dan digunakan secara optimal oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Sudarmadi, *Perancangan Aplikasi Mobile untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik*. 2020.
- [2] R. E. Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi, 2022.
- [3] A. Meiregina and A. Widiyarta, "Inovasi Aplikasi 'Sayang Warga' dalam Meningkatkan Kemudahan Pendataan Warga oleh Kader di Kota Surabaya," *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, vol. 5, no. 4, pp. 348–354, Dec. 2023, doi: 10.24036/jmiap.v5i4.634.
- [4] Y. Pramudita and Priyanto, "Evaluasi penerapan aplikasi Sayang Warga untuk meningkatkan kualitas administrasi kependudukan Kelurahan Gayungan Kota Surabaya," *SMA – Edisi Khusus Pelayanan Publik*, vol. 2, pp. 623–632, 2023.
- [5] N. Sri and M. Fatimah, "Efektivitas Aplikasi Sayang Warga Sebagai Penunjang Kinerja Kader Surabaya Hebat," 2023.

- [6] R. Sholihah and A. D. Indriyanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CamScanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS),” *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 3, no. 3, pp. 102–109, 2022.
- [7] F. D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, p. 319, Sep. 1989, doi: 10.2307/249008.
- [8] A. Siswoyo and B. S. Irianto, “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking,” *Owner*, vol. 7, no. 2, pp. 1196–1205, Apr. 2023, doi: 10.33395/owner.v7i2.1440.
- [9] S. Chanifah and K. Bataha, “Tertib administrasi kependudukan: Implementasi pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Gunung Anyar,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 9, no. 18, pp. 731–739, 2023.
- [10] OECD, *Equity in Education: Breaking Down Barriers to Social Mobility*. OECD Publishing, 2024.
- [11] M. Rosadi and S. Amar, “Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumsi listrik di Indonesia ,” *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Pembangunan*, vol. 1, no. 2, pp. 273–286, 2019.
- [12] Sutrisno, “Menguak berbagai skandal korupsi di Pertamina, dari oplos BBM hingga penggelapan dana pensiun,” *Jurnal News*, Mar. 2025.
- [13] H. M. Jogiyanto, *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2008.
- [14] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [15] A. Lattu, Sihabuddin, and W. Jatmiko, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode TAM Dan EUCS,” . *JURSISTEKNI (Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi)*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022.
- [16] S. Adi, “Penerapan Metode TAM Untuk Mengukur Penerimaan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Jambi,” 2023.