

Analisis Studi Model Utaut (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Sistem Informasi Perijinan Kesehatan Sijionline Di Kota Probolinggo

Ericho Rizal Ardana¹, Galih Wahyu Pradana²

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 30, 2025

Revised May 23, 2025

Accepted May 28, 2025

Available online June 02, 2025

Keywords

E-government, digital governance, public management, UTAUT.

Keywords:

E-government, digital governance, manajemen publik, UTAUT.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Quality of education and reduce the dropout rate in Indonesia. Although it has been running, the ideal of education for all has not been achieved. Based on the Regent's Decree Number 188.45/422/HK/416-012/2023, Sidoharjo Village, Gedeg District, Mojokerto Regency was appointed as one of 8 P-ATS pilot projects. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, documentation, and literature studies. The analysis was carried out based on the Van Meter and Van Horn policy implementation theory which includes six indicators: policy standards and objectives, resources, inter-organizational communication, characteristics of implementers, environment, and implementer disposition. The results of the study indicate that the program standards and objectives are running well and are able to motivate children to return to school. Human resources work according to SOP. However, education to the community is still lacking so that there is a need to increase socialization. The disposition of the implementers is quite good, while communication between organizations needs to be improved even though the budget is limited. The economic, social, and political environment is quite supportive. The researcher suggests that

the Mojokerto Regency Government be more active in socializing the program and paying attention to the budget and supporting facilities for P-ATS.

ABSTRAK

This research examines the implementation of the SijiOnline Health Licensing Information System by the Health Office of Probolinggo City using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) framework. The core issue addressed is the need to optimize digital systems in licensing processes for health workers and facilities to ensure efficient and effective public service delivery. The results show that Performance Expectancy is fulfilled as the system improves work efficiency, accelerates licensing processes, and enhances user productivity. In terms of Effort Expectancy, challenges remain such as an unintuitive interface and insufficient technical training. Regarding Social Influence, there is strong encouragement from supervisors and peers, which fosters higher user adoption. However, Facilitating Conditions are not yet optimal due to limited technical support and infrastructure. Therefore, it is recommended that local government enhance user training and outreach (effort expectancy), strengthen supporting infrastructure (facilitating conditions), and maintain organizational and leadership support (social influence) to sustain user motivation. This study provides valuable recommendations for improving digital public service systems through technology adoption evaluation.

PENDAHULUAN

Penerapan *e-government* dibahas dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dengan tujuan membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat, serta meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Undang-undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah BAB XXI tentang inovasi daerah, mulai dari BAB XXI pasal 390 yang melandasi terciptanya Peraturan Pemerintah nomor 38 Tahun 2017 mengenai inovasi daerah, landasan hukum tersebut menjadikan wadah hukum bagi pemerintahan daerah untuk mengadakan sebuah inovasi di daerah dengan tujuan untuk meningkatkan

mutu pelayanan, maka dengan adanya landasan tersebut dapat mendorong perkembangan *e-government* menjadi lebih pesat dimana dalam perkembangannya menghasilkan suatu konsep yang baru layanan berbasis *online*, dimana di Indonesia saat ini sedang berkembang pelayanan dengan konsep *smart city*, dimana dalam hal ini agar pemerintah dan juga masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mendapatkan informasi dan juga layanan berbasis *smart city* juga dapat dikatakan hal yang lebih efektif dan efisien.

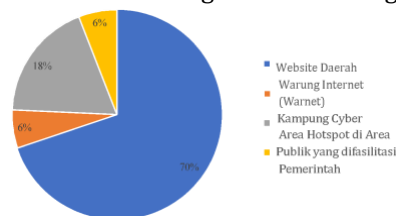
Transformasi digital merupakan proses integrasi teknologi digital ke dalam semua aspek bisnis dan organisasi, yang secara fundamental mengubah cara mereka beroperasi dan memberikan nilai kepada pelanggan. Menurut Westerman et al. (2014), transformasi digital adalah tentang bagaimana organisasi dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional, menciptakan produk dan layanan baru, serta merespons kebutuhan pelanggan.

Perkembangan era digitalisasi dan teknologi informasi yang semakin canggih membuat seluruh kegiatan saat ini selalu menggunakan dan memanfaatkan teknologi, tak terkecuali dalam lembaga pemerintahan dan pelayanan publik. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dengan tujuan membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat, serta meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Munir (2019), penggunaan sistem informasi dan teknologi informasi dalam sebuah perusahaan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja operasionalnya.

Kota Probolinggo, yang terletak di pesisir utara Jawa Timur, juga mulai bergerak menuju transformasi *smart city*. Sebagai kota dengan potensi besar di sektor pertanian, perikanan, dan pariwisata, Probolinggo menghadapi tantangan perkotaan yang kompleks, seperti pertumbuhan penduduk yang pesat, kemacetan, dan pengelolaan sampah yang belum optimal. Untuk mengatasi tantangan ini, Pemerintah Kota Probolinggo telah mengadopsi konsep *smart city* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam berbagai aspek pembangunan.

Berdasarkan penelitian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Probolinggo, implementasi *smart city* diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan serta mempercepat proses birokrasi (Kusumaningtyas & Natsir, 2024).

Gambar 1 Data Fasilitas Teknologi Kota Probolinggo



Sumber: Badan Pusat Statistika Tahun 2023

Data tersebut menunjukkan fasilitas teknologi di Kota Probolinggo yang mendukung implementasi *e-government* melalui platform SijiOnline ditampilkan dalam diagram ini. Berdasarkan data, Website Daerah menjadi fasilitas teknologi utama dengan porsi terbesar, menunjukkan fokus pemerintah pada pengembangan situs resmi sebagai pusat layanan digital. Selain itu, Warung Internet (Warnet) juga berperan sebagai sarana alternatif bagi masyarakat untuk mengakses layanan *e-government*, meskipun dengan proporsi yang lebih kecil dibandingkan Website Daerah.

Di sisi lain, terdapat inisiatif komunitas seperti kampung *cyber*, yang berfungsi meningkatkan literasi digital dan akses internet di tingkat masyarakat. Untuk mendukung keterhubungan yang lebih luas, pemerintah juga menyediakan area *hotspot* di tempat publik, memungkinkan masyarakat menikmati akses internet gratis di berbagai lokasi strategis.

Salah satu langkah penting dalam pengembangan *smart city* di Probolinggo adalah penerapan sistem informasi digital yang memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik. Sebagai contoh, aplikasi layanan publik terintegrasi memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi secara real-time terkait sektor-sektor seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan. Langkah ini sejalan dengan tujuan pemerintah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh Walikota Probolinggo, "Dengan teknologi, kami berharap dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan berkualitas bagi masyarakat" (Hidayat & Indrawati, 2023).

Pemerintah daerah memiliki prioritas utama dalam sektor pendidikan dan kesehatan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam bidang pendidikan, UUD 1945 dan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan yang berkualitas tanpa diskriminasi. Sementara itu, di sektor kesehatan, pemerintah daerah diwajibkan oleh Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan

Daerah untuk menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai, seperti rumah sakit dan puskesmas, serta memastikan akses layanan kesehatan untuk seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, anggaran daerah diarahkan untuk mendukung layanan kesehatan yang berkelanjutan dan inklusif sesuai dengan standar nasional (Yuliantari, 2023).

Dari berbagai profesi, seperti dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya, yang mendukung layanan kesehatan masyarakat. Sementara itu, jumlah fasilitas kesehatan yang tersedia mencapai 118 unit, meliputi rumah sakit, klinik, puskesmas, dan laboratorium. Dalam aspek perizinan, sebanyak 2.553 izin untuk tenaga dan fasilitas kesehatan masih aktif, sedangkan 138 izin diketahui akan habis masa berlakunya pada tahun 2024, sehingga memerlukan pembaruan. Namun, masih ada 211 tenaga kesehatan yang belum memiliki izin resmi, yang menjadi tantangan penting untuk memastikan legalitas dan kualitas layanan mereka.

Berdasarkan data, fasilitas kesehatan dengan jumlah terbesar adalah apotek, yang mencapai 45 unit. Hal ini menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan farmasi dan ketersediaan obat-obatan, sehingga apotek menjadi elemen dominan dalam sistem kesehatan kota ini. Selanjutnya, terdapat 30 klinik yang tersebar di berbagai wilayah, menunjukkan peran signifikan sektor kesehatan primer dalam memberikan layanan medis kepada masyarakat. Jumlah puskesmas di Kota Probolinggo tercatat 6 unit, yang berfungsi sebagai pusat layanan kesehatan masyarakat, terutama untuk program-program pemerintah seperti imunisasi, layanan kesehatan ibu dan anak, serta penanganan penyakit menular. Di sisi lain, terdapat 5 rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan tersier, termasuk penanganan kasus-kasus berat, rawat inap, dan bedah. Selain itu, tersedia 4 laboratorium yang mendukung diagnostik dan pemeriksaan kesehatan yang lebih spesifik.

Kota Probolinggo, sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi, telah mengimplementasikan Sistem Informasi Layanan Perijinan Dinas Kesehatan SijiOnline Kota Probolinggo untuk memudahkan proses pengelolaan perijinan secara daring. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh e-government melalui SijiOnline terhadap inovasi dalam birokrasi dan bagaimana situs ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Probolinggo.

Dalam konteks penelitian ini, teori UTAUT digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi SijiOnline di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dan peluang dalam proses adopsi teknologi, serta memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas implementasi. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat tercipta strategi yang lebih baik untuk mendorong adopsi teknologi yang sukses dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (2017), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk meneliti suatu kelompok manusia, objek, kondisi, atau peristiwa yang sedang berlangsung pada masa kini. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2011:6).

Data dalam *penelitian* umumnya dibagi menjadi dua jenis utama, yaitu data primer dan data sekunder, yang masing-masing memiliki peran penting dalam menjawab pertanyaan penelitian.

1. Data primer
yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. (Sugiyono, 2015:225), sumber data yang langsung memberikan data atau informasi kepada pengumpul data. Metode pengumpulan data primer dapat dilakukan melalui wawancara, survei, kuesioner, atau observasi.
2. Data Sekunder
Data Sekunder merupakan sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, (Sugiyono, 2015:225). Data sekunder adalah informasi yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain, seperti laporan penelitian sebelumnya, buku, jurnal ilmiah, statistik resmi, atau dokumen-dokumen lain yang relevan..

Untuk fokus penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi adopsi sistem informasi perijinan SijiOnline di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo menggunakan kerangka teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

1. *Performance Expectancy* (PE) Dalam konteks sistem SijiOnline, hal ini mencakup persepsi pengguna terhadap seberapa efektif dan efisien sistem ini dapat mempercepat dan mempermudah proses perijinan kesehatan di Dinas Kesehatan. Fokus penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana persepsi terhadap peningkatan kinerja yang ditawarkan oleh SijiOnline memengaruhi niat pengguna untuk mengadopsinya.

2. *Effort Expectancy* (EE) Dalam konteks penggunaan SiJiOnline di Dinas Kesehatan, indikator ini akan mengevaluasi sejauh mana pengguna merasa nyaman dan tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem tersebut.
3. *Social Influence* (SI) Dalam penelitian ini, *Social Influence* akan diukur berdasarkan sejauh mana pengaruh sosial dalam lingkungan kerja, baik dari atasan maupun rekan kerja, mempengaruhi keputusan para pengguna untuk mengadopsi SiJiOnline.
4. *Facilitating Conditions* (FC) Dalam penelitian ini, *Facilitating Conditions* akan mengeksplorasi apakah sumber daya yang tersedia di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo, seperti akses komputer, koneksi internet, dan pelatihan penggunaan sistem, dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk mengadopsi SiJiOnline.

Analisis data merupakan proses pencarian dan pengaturan data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini meliputi pengorganisasian data ke dalam kategori-kategori tertentu, penguraian ke dalam unit-unit, sintesis, penyusunan pola, pemilihan informasi yang relevan dan penting, serta penarikan kesimpulan agar hasilnya dapat dipahami dengan mudah, baik oleh peneliti sendiri maupun oleh orang lain. (Sugiyono, 2015:244).

1. **Pengumpulan Data**
Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak..
2. **Reduksi Data**
Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Kemudian dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
3. **Penyajian Data**
Pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut..
4. **Kesimpulan dan Verifikasi Data**
Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Studi Model (UTAUT) Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Sistem Informasi Perijinan SiJiOnline di Kota Probolinggo

SiJiOnline merupakan inovasi layanan perijinan *online* yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (Dinkes PPKB) Kota Probolinggo. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha dalam mengurus berbagai perijinan terkait fasilitas dan tenaga kesehatan. SiJiOnline menyediakan layanan perizinan untuk berbagai jenis fasilitas kesehatan, termasuk izin pendirian dan operasional klinik, apotek, laboratorium kesehatan, serta praktik tenaga medis dan tenaga kesehatan lainnya. Melalui sistem ini, pemohon dapat mengunggah dokumen persyaratan, mengajukan permohonan secara daring, serta memantau perkembangan status pengajuan izin mereka secara *real-time*. Hal ini tentu memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha di bidang kesehatan karena mereka tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Dinkes PPKB untuk mengurus perizinan.

Implementasi SiJiOnline juga merupakan bagian dari komitmen pemerintah Kota Probolinggo dalam mendukung digitalisasi layanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, Dinkes PPKB berharap dapat meningkatkan standar pelayanan kesehatan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, serta mendorong pertumbuhan sektor kesehatan di daerah. Dalam jangka panjang, SiJiOnline diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat, pelaku usaha, serta tenaga kesehatan di Kota Probolinggo. Dengan sistem yang semakin modern dan efisien, layanan kesehatan yang berkualitas dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat, sementara tenaga medis dan fasilitas kesehatan dapat menjalankan operasional mereka dengan legalitas yang jelas.

Performance Expectancy (Harapan Kinerja)

Menurut Venkatesh et al. (2003) dalam teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), performance expectancy atau harapan kinerja adalah sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem teknologi akan membantu meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan tugas. Dalam konteks ini, SiJiOnline sistem informasi perizinan online di Kota Probolinggo dapat dinilai berdasarkan seberapa besar pengguna, dalam hal ini tenaga kesehatan maupun petugas Dinas

Kesehatan, merasakan peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam proses perizinan berkat pemanfaatan sistem ini..

SijiOnline dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi perizinan yang sebelumnya manual menjadi digital, memungkinkan tenaga kesehatan untuk mengajukan izin praktik atau perpanjangan secara daring, kapan pun dan di mana pun. Dengan demikian, sistem ini berpotensi mengurangi waktu tunggu, meminimalkan kesalahan administratif, dan meningkatkan transparansi proses. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Agus Suli selaku pengelola aplikasi SijiOnline menanggapi sebagai berikut :

“Melalui aplikasi ini, kami bisa menangani permohonan izin dengan lebih sistematis dan cepat. Data langsung terintegrasi ke dalam sistem, jadi tidak perlu lagi verifikasi berulang seperti sebelumnya.” (Sumber: wawancara, 13 Maret 2025)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa aplikasi SijiOnline memberikan dampak positif dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengurusan perizinan tenaga kesehatan di Kota Probolinggo. Dari sisi internal Dinas Kesehatan Kota Probolinggo, penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SijiOnline telah memberikan kontribusi positif dalam mendukung efektivitas kerja pegawai, khususnya dalam hal pengelolaan data perizinan tenaga kesehatan yang masuk. Sistem yang terintegrasi dan terdokumentasi dengan baik memudahkan proses administrasi, penyusunan laporan, serta pelaksanaan evaluasi terhadap pelayanan perizinan. Aplikasi ini dinilai sebagai bentuk inovasi yang relevan di era digital, serta turut membantu meningkatkan harapan kinerja instansi dalam memberikan layanan yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel kepada para tenaga kesehatan.

Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi SijiOnline telah berhasil memenuhi indikator harapan kinerja (*performance expectancy*) dari perspektif pengguna maupun pengelola sistem.

Tabel 1. SOP SijiOnline

Tahapan / Unit	Deskripsi / Peran	Pelaksana / Unit Terkait	Waktu Pelayanan (Hari Kerja)
Pendaftar an Akun	Pengguna mendaftar akun di SijiOnline dan melakukan aktivasi via email.	Pemohon	-
Pengajuan Perizinan	Login, pilih jenis izin, unggah dokumen, dan submit.	Pemohon	-
Verifikasi Dokumen	Pemeriksaan kelengkapan dokumen, dikembalikan jika belum lengkap.	Bidang Pelayanan & SDM Kesehatan	3
Penilaian Teknis	Peninjauan dokumen teknis atau lapangan jika perlu.	Bidang Kesehatan Masyarakat / Pencegahan & Pengendalian Penyakit	5
Penerbita n Izin	Izin diterbitkan dalam bentuk digital jika seluruh proses lolos.	Sekretariat Dinas	2
Penyimpa nan & Pelaporan	Data disimpan di server dan dilaporkan berkala.	Subbag Tata Usaha	-

sumber: Data Diolah Oleh Peneliti Tahun 2025

Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan aplikasi SiJiOnline menggambarkan alur dan pembagian peran antarunit di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Probolinggo dalam proses perizinan tenaga dan fasilitas kesehatan. Berdasarkan indikator *performance expectancy* dalam teori UTAUT, tabel ini menunjukkan bahwa aplikasi SiJiOnline berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja instansi.

Dari sisi pengguna atau pemohon, aplikasi ini memberikan kemudahan dalam mengakses layanan, melacak status perizinan, dan mengunduh dokumen resmi tanpa harus hadir langsung ke kantor. Dengan demikian, aplikasi SiJiOnline telah terbukti mendukung peningkatan kinerja layanan publik, yang sesuai dengan prinsip dasar *performance expectancy*, yaitu persepsi bahwa penggunaan teknologi akan membantu individu dalam menyelesaikan tugasnya secara lebih baik dan efisien.

Hal ini selaras dengan indikator *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja) dalam model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang menekankan bahwa individu akan cenderung menerima dan menggunakan teknologi apabila mereka meyakini bahwa teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerja mereka dalam melaksanakan tugas.

Sebagaimana dinyatakan oleh Kiswanto & Syamsuar (2022), Ekspektasi Kinerja adalah tingkat di mana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan teknologi akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Sebagaimana dinyatakan oleh Kiswanto & Syamsuar (2022), Ekspektasi Kinerja adalah tingkat di mana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan teknologi akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya.

Namun demikian, meskipun aplikasi ini telah menunjukkan dampak positif, masih terdapat potensi peningkatan, terutama dalam hal peningkatan jumlah pengguna aktif dan penguatan literasi digital tenaga kesehatan. Beberapa tenaga kesehatan masih memerlukan pendampingan atau pelatihan lanjutan untuk dapat memanfaatkan seluruh fitur aplikasi secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi berkelanjutan dari Dinas Kesehatan dalam hal sosialisasi, pelatihan teknis, serta evaluasi berkala terhadap pengalaman pengguna.

Effort Expentancy (Harapan Usaha)

Effort Expectancy atau *Harapan Usaha* dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tertentu mudah digunakan, serta tidak membutuhkan usaha yang berlebihan dalam pengoperasiannya (Venkatesh et al., 2003). Dalam konteks aplikasi SiJiOnline yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Kota Probolinggo sebagai sistem pelayanan perizinan tenaga kesehatan secara daring, faktor ini menjadi krusial.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Seorang tenaga kesehatan dari Puskesmas Ketapang yaitu, drg. Faridatul Muniroh menyampaikan:

"Saya pribadi tidak mengikuti kegiatan sosialisasi penggunaan aplikasi SiJiOnline karena sejauh ini saya belum pernah menerima undangan resmi dari pihak terkait. Mungkin ada informasi yang terlewat atau belum sampai kepada kami di fasilitas pelayanan kesehatan. Akibatnya, saya dan beberapa teman yang lain merasa kesulitan saat pertama kali mencoba mengakses dan memahami aplikasi ini." (Sumber: wawancara, 13 Maret 2025)

Ketiadaan sosialisasi atau pelatihan langsung membuat pemahaman pengguna terhadap alur kerja aplikasi menjadi terbatas, dan hal ini berdampak pada rendahnya efektivitas pemanfaatan teknologi meskipun aplikasinya sudah tersedia secara daring. Bapak Nur Samsu salah satu tenaga kesehatan dari Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo turut menyampaikan:

"Saya bukan orang yang terbiasa menggunakan komputer atau aplikasi daring. Waktu diminta untuk mengurus perizinan secara online, saya merasa bingung karena tidak tahu harus mulai dari mana." (Sumber: wawancara, 13 Maret 2025)

Tabel 3. Jumlah Perijinan Kesehatan Melalui SiJiOnline

No	Jenis Perizinan	Jumlah
1	Tenaga Kesehatan	2.086
2	Fasilitas Kesehatan	118
3	Tenaga Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan	2.553

4	Izin Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan yang Habis Tahun 2024	138
5	Tenaga Kesehatan Belum Memiliki Izin	211

Berdasarkan data yang tercantum pada tabel di atas, diketahui bahwa terdapat sebanyak 211 tenaga kesehatan yang hingga saat ini belum memiliki izin praktik kesehatan. Salah satu penyebab utama dari kondisi ini adalah kebingungan mereka dalam mengakses dan menggunakan aplikasi SijiOnline, yang merupakan sistem perizinan berbasis digital yang diberlakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Probolinggo.

Ketidakhahaman dalam mengoperasikan aplikasi ini bukan semata-mata karena kurangnya kemampuan teknologi dari para tenaga kesehatan, melainkan lebih kepada kurangnya bimbingan teknis, panduan yang tidak dijelaskan secara mendalam, serta minimnya sosialisasi secara langsung

Sebagian besar responden dari kalangan tenaga kesehatan menyatakan bahwa penggunaan aplikasi SijiOnline belum sepenuhnya mampu menghemat waktu dan tenaga dalam proses pengurusan perijinan. Proses pengisian data dianggap membingungkan karena minimnya petunjuk teknis yang tersedia. Selain itu, pengguna merasa bahwa situs ini belum efektif dalam membangun komunikasi yang responsif antara tenaga kesehatan dan Dinas Kesehatan Kota Probolinggo, sehingga penyampaian permohonan atau keluhan terkait perijinan masih terkendala dan memerlukan perbaikan dalam aspek layanan serta dukungan teknis

Diketahui bahwa dari sisi internal Dinas Kesehatan Kota Probolinggo, pelaksanaan sosialisasi terkait penggunaan situs SijiOnline masih belum merata. Sosialisasi hanya diberikan kepada sebagian tenaga kesehatan, yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, ketersediaan ruang, serta alokasi waktu yang terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *effort expectancy* masih tergolong rendah, karena pengguna belum sepenuhnya merasa bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan dan dapat menghemat tenaga serta waktu dalam proses pengurusan perijinan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa rendahnya tingkat kemudahan situs SijiOnline tidak semata-mata disebabkan oleh keterbatasan fitur yang dimiliki, melainkan lebih disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan informasi terkait tata cara penggunaan situs tersebut. Sebagian tenaga kesehatan mengaku belum pernah mendapatkan pelatihan mengenai cara penggunaan SijiOnline. Kondisi ini mencerminkan bahwa *Effort Expectancy* (Harapan Usaha) belum sepenuhnya terbentuk, yang dipengaruhi oleh minimnya pengetahuan awal dari calon pengguna.

Selain itu, pernyataan dari Venkatesh dan Davis (2000) dalam Pangestu (2022) juga menyebutkan bahwa semakin mudah suatu teknologi digunakan, maka semakin positif pula persepsi kemudahan dari pengguna, yang selanjutnya akan meningkatkan kenyamanan dalam penggunaannya.

Social Influence (Pengaruh Sosial)

Dalam model UTAUT, social influence atau pengaruh sosial merupakan salah satu konstruk utama yang memengaruhi niat seseorang dalam menggunakan teknologi. Pengaruh ini mencakup sejauh mana individu merasa bahwa orang-orang penting di sekitarnya seperti atasan, rekan kerja, dan lingkungan kerja mendorong atau mewajibkan penggunaan suatu sistem tertentu (Venkatesh et al., 2003). Bentuk pengaruh ini dapat berupa instruksi langsung dari pimpinan, tekanan normatif dari organisasi, maupun pengakuan sosial di antara rekan kerja.

Sebagaimana menurut (Saragih & Septamia, 2019) Pengaruh sosial diartikan sejauh mana individu merasa bahwa menurut orang lain tugas yang dilakukan berhubungan erat dengan penggunaan teknologi tersebut. Kemudian pada penelitian tentang kepuasan pelanggan pada *e-commerce Shopee* (Margaretha, 2023) menyatakan bahwa *Social Influence* (Pengaruh Sosial) merujuk pada sejauh mana persepsi pelanggan terhadap tekanan sosial dari lingkungan (seperti teman, keluarga, atau komunitas) untuk menggunakan platform Shopee, termasuk rekomendasi, testimoni, atau norma subjektif yang mempengaruhi keputusan pembelian.

Dalam konteks adopsi aplikasi SijiOnline oleh tenaga kesehatan di Kota Probolinggo, pengaruh sosial teridentifikasi secara nyata dari kebijakan struktural yang diberlakukan oleh Dinas Kesehatan. Kepala Dinas Kesehatan Kota Probolinggo secara tegas mewajibkan penggunaan SijiOnline dalam pengurusan perizinan tenaga kesehatan, dan kebijakan ini disampaikan dalam rapat resmi bersama seluruh kepala Puskesmas.

Ibu dr. Nurul Hasanah Hidayati sebagai Kepala Dinas Kesehatan menyatakan:

“Dalam rapat koordinasi bersama seluruh kepala Puskesmas se-Kota Probolinggo, saya menegaskan bahwa penggunaan SijiOnline tidak lagi opsional, melainkan menjadi kewajiban dalam proses perizinan tenaga kesehatan. Saya meminta agar kepala Puskesmas menindaklanjuti kebijakan ini dengan rapat internal, serta memastikan semua staf memahami prosedur dan segera menerapkannya.” (Sumber: wawancara, 8 April 2025)

Pernyataan dari Kepala Dinas Kesehatan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh sosial dalam implementasi aplikasi SijiOnline tidak hanya bersifat vertikal yaitu dari otoritas tertinggi di tingkat dinas kepada kepala Puskesmas melainkan juga menyebar secara horizontal dan fungsional di lingkungan internal masing-masing Puskesmas. Arahan yang diberikan oleh dinas bersifat mengikat dan menjadi landasan formal bagi kepala Puskesmas untuk menginisiasi kebijakan serupa di level unit kerja.

Gambar 3 Rapat Seluruh Pegawai Puskesmas Wonoasih Mengenai SijiOnline



Menindaklanjuti hal tersebut, para kepala Puskesmas kemudian melaksanakan arahan tersebut di masing-masing unit kerja. dr. Santi Rosana sebagai kepala Puskesmas Wonoasih yang diwawancarai menyampaikan:

“Setelah menerima arahan dari Dinas Kesehatan, kami langsung mengadakan rapat internal dengan seluruh tenaga kesehatan dan staf administrasi. Dalam rapat tersebut, kami sampaikan bahwa mulai sekarang seluruh pengajuan perizinan tenaga kesehatan harus dilakukan melalui aplikasi SijiOnline.” (Sumber: wawancara, 8 April 2025)

Sehubungan dengan itu, ibu drg. Ana Nurul selaku Kepala Puskesmas Ketapang menyatakan:

“Kami juga langsung menindaklanjuti arahan dari Dinas Kesehatan dengan mengadakan pertemuan internal bersama seluruh tenaga kesehatan. Dalam pertemuan tersebut, kami instruksikan bahwa seluruh proses perizinan harus dilakukan melalui aplikasi SijiOnline, sesuai ketentuan yang berlaku.” (Sumber: wawancara, 8 April 2025)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa pelaksanaan kebijakan penggunaan aplikasi SijiOnline sebagai media perizinan tenaga kesehatan di Kota Probolinggo mendapat dukungan langsung dari jajaran pimpinan puskesmas. Sebagai bagian dari upaya mendukung transformasi digital dalam pelayanan administrasi kesehatan, Puskesmas Wonoasih mengambil langkah strategis dalam meningkatkan penggunaan aplikasi SijiOnline.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden dari kalangan tenaga kesehatan menyatakan bahwa penggunaan aplikasi sijiOnline telah memperoleh dukungan yang cukup kuat dari lingkungan sekitar. Dalam hubungan vertikal, dukungan datang dari atasan atau institusi seperti pihak manajemen puskesmas maupun Dinas Kesehatan sebagai penyelenggara sistem. Kondisi ini menunjukkan adanya pengaruh sosial yang signifikan dalam pengguna SijiOnline. Oleh karena itu, keterkaitan antara dukungan sosial menjadi pendorong penting yang memperkuat kepercayaan serta kesiapan pengguna dalam memanfaatkan SijiOnline secara efektif dalam proses perizinan tenaga kesehatan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Saragih & Septamia (2019), yang menyatakan bahwa *Social Influence* (Pengaruh Sosial) dapat diartikan sebagai sejauh mana individu merasa bahwa menurut orang lain baik atasan, rekan kerja, maupun institusi tugas yang mereka lakukan berkaitan erat dengan penggunaan teknologi tertentu. Dalam konteks ini, dapat disimpulkan bahwa situs SijiOnline telah memenuhi kriteria sebagai bagian dari *Social Influence* (kondisi sosial) dalam teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Salah satu bukti nyata bahwa situs SijiOnline memenuhi kriteria *Social Influence* adalah adanya tekanan normatif dan pengaruh yang datang dari pihak penyedia layanan, yaitu Dinas Kesehatan Kota Probolinggo, serta dukungan struktural dari atasan langsung, dalam hal ini Kepala Puskesmas. Kondisi ini menciptakan suatu lingkungan kerja yang secara sosial mendukung dan mendorong penggunaan SijiOnline, baik melalui tekanan struktural (dari atasan) maupun pengaruh horizontal (dari sesama rekan kerja).

Facilitating Conditions (Kondisi Pendukung)

Facilitating Conditions (Kondisi Pendukung) merupakan salah satu konstruk penting dalam kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang merujuk pada sejauh mana individu meyakini bahwa terdapat dukungan organisasi maupun infrastruktur teknis yang memadai untuk memungkinkan mereka menggunakan suatu sistem atau teknologi informasi secara efektif. Menurut Putro et al. (2022), *Facilitating Condition (FC)* yaitu tingkat seberapa individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem.

Bapak Agus Suli pengelola aplikasi SijiOnline dari Dinas Kesehatan Kota Probolinggo mengungkapkan bahwa hingga saat ini aplikasi SijiOnline belum tersedia dalam bentuk aplikasi mobile di Play Store, dan hanya dapat diakses melalui situs resmi:

“SijiOnline saat ini hanya tersedia dalam bentuk website. Kami belum memiliki versi mobile atau aplikasi yang bisa diunduh di Play Store. Hal ini karena masih terbatasnya anggaran dan sumber daya teknis untuk pengembangan ke arah sana. Namun, versi mobile memang sudah kami rencanakan untuk tahap selanjutnya.” (Sumber: wawancara, 8 April 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa dari segi kompatibilitas teknologi, aplikasi SijiOnline belum mendukung berbagai platform secara optimal. Ketidakhadiran aplikasi versi mobile membuat pengguna hanya bisa mengakses melalui web browser, yang membatasi fleksibilitas dan kenyamanan pengguna, terutama di lapangan.

Meskipun aplikasi SijiOnline telah dirancang sebagai platform digital untuk mempermudah pengurusan perizinan tenaga kesehatan, penggunaan melalui smartphone masih menghadirkan berbagai kendala yang berdampak pada kenyamanan dan efektivitas penggunaannya. Salah satu tantangan utama adalah tampilan antarmuka situs yang belum sepenuhnya responsif terhadap perangkat mobile. Akibatnya, pengguna sering kali harus memperbesar layar secara manual untuk membaca informasi atau menavigasi menu, yang memperlambat proses dan menambah tingkat kesulitan.

Lebih lanjut, dari hasil konfirmasi dengan pihak Dinas Kesehatan, diketahui bahwa aplikasi SijiOnline telah dinonaktifkan sejak Januari 2025. Penonaktifan ini bukan disebabkan oleh kelemahan sistem, melainkan sebagai bentuk penyesuaian terhadap kebijakan nasional sesuai dengan implementasi Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, khususnya pada Bab X mengenai Teknologi dan Sistem Informasi Kesehatan. Regulasi ini mewajibkan seluruh sistem informasi kesehatan di Indonesia untuk diintegrasikan secara nasional melalui sistem yang dikelola langsung oleh Kementerian Kesehatan.

Akibat dari kebijakan tersebut, sistem SijiOnline yang sebelumnya dikelola oleh daerah digantikan oleh serangkaian aplikasi nasional yang meliputi Fasyankes, SISDMK, SATUSEHAT SDMK, hingga proses verifikasi oleh MPPD (Majelis Pembinaan dan Pengembangan SDM Kesehatan). Perubahan ini berdampak langsung pada seluruh proses perizinan tenaga kesehatan, yang kini dilakukan secara terpusat melalui sistem milik pemerintah pusat.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa sebagian responden mengalami kendala dalam menggunakan layanan SijiOnline karena harus diakses melalui *browser* terlebih dahulu, yang dinilai kurang praktis, terutama saat digunakan melalui perangkat seluler. Hal ini menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya ramah pengguna, khususnya bagi tenaga kesehatan yang membutuhkan fasilitas agar bisa diakses cepat dan efisien di lapangan.

Dari sisi internal penyelenggara, yaitu Dinas Kesehatan, penelitian ini menunjukkan bahwa hingga saat ini SijiOnline hanya difasilitasi dalam bentuk website. Ketidakhadiran dalam bentuk aplikasi khusus atau versi mobile ini menyebabkan keterbatasan dalam hal aksesibilitas dan fleksibilitas penggunaan, terutama di lingkungan kerja yang dinamis. Kondisi ini tidak sepenuhnya mendukung indikator *facilitating conditions* atau kondisi fasilitas, sebagaimana yang terdapat dalam model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, implementasi SijiOnline belum sepenuhnya memenuhi indikator *Facilitating Conditions* dalam model UTAUT. Minimnya dukungan teknis, tidak tersedianya aplikasi mobile, antarmuka yang tidak ramah pengguna, serta belum terintegrasinya sistem ini dalam seluruh lini perizinan, menjadi hambatan utama dalam menciptakan lingkungan yang mendukung adopsi dan pemanfaatan teknologi informasi secara efektif dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) terhadap sistem informasi perizinan SijiOnline di Kota Probolinggo, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini merupakan wujud nyata dari transformasi digital di sektor pelayanan

kesehatan. SijiOnline dirancang untuk mempermudah proses perizinan tenaga kesehatan secara daring, dengan tujuan menciptakan layanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan terstruktur. Secara umum, kehadiran sistem ini memberikan dampak positif baik bagi tenaga kesehatan maupun Dinas Kesehatan, terutama dalam meningkatkan efektivitas administrasi perizinan dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Secara khusus, dari keempat indikator utama dalam model UTAUT, indikator *performance expectancy* telah terpenuhi dengan baik, di mana sistem terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja tenaga kesehatan dalam mengurus perizinan. Indikator *social influence* juga menunjukkan hasil positif, dengan dukungan kuat dari atasan, rekan kerja, dan kebijakan struktural yang mendorong penggunaan aplikasi secara kolektif. Namun pada indikator *effort expectancy*, masih ditemukan kendala terkait tingkat kemudahan penggunaan, akibat kurangnya sosialisasi dan pelatihan teknis. Hal ini menyebabkan sebagian pengguna merasa kesulitan dalam mengakses dan mengoperasikan sistem secara optimal. Sementara itu, indikator *facilitating conditions* juga belum sepenuhnya mendukung, terutama terkait ketiadaan aplikasi di platform mobile dan tampilan yang kurang responsif di perangkat tertentu. Meskipun secara infrastruktur dinas telah menyediakan dukungan jaringan dan perangkat keras, namun belum diimbangi dengan penyediaan sarana pendukung lain seperti buku panduan atau tutorial interaktif. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dari sisi pelatihan, pengembangan teknis aplikasi, dan fasilitas pendukung agar SijiOnline dapat diadopsi secara lebih luas dan maksimal oleh seluruh tenaga kesehatan di Kota Probolinggo.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penggunaan situs SijiOnline sebagai sistem informasi perizinan di sektor kesehatan Kota Probolinggo menggunakan pendekatan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology):

1. Peningkatan fitur dan evaluasi sistem berkala disarankan agar pengembang terus menyempurnakan fitur-fitur aplikasi seperti notifikasi otomatis, pelacakan status izin secara real-time, serta integrasi dengan sistem informasi kesehatan lainnya.
2. Sosialisasi masif dan panduan interaktif Dinas Kesehatan perlu melakukan sosialisasi menyeluruh yang disertai dengan panduan teknis yang mudah dipahami, seperti buku panduan, video tutorial, dan fitur bantuan dalam aplikasi.
3. Penguatan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan konsistensi kebijakan SijiOnline perlu dimasukkan secara eksplisit dalam SOP layanan perizinan di seluruh Puskesmas.
4. Pengembangan aplikasi mobile dan responsivitas layanan Dinas Kesehatan disarankan mengembangkan versi mobile SijiOnline yang tersedia di Play Store dan App Store, dengan desain yang responsif dan ramah pengguna.

REFERENSI

- Apriyani, R., & Pibriana, D. (2021). Penerapan Model Utaut untuk menganalisis Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi E-office (Studi Kasus: PT ABCX). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(3), 1557–1569. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i3.1139>
- Arafat, M., & Ulfa, U. (2020). Model pengembangan kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis electronic government di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 57–74. <https://doi.org/10.25077/jakp.5.1.57-74.2020>
- Bakhri, S., Suharnomo, & Mahfudz. (2020). Opportunities and challenges of the Protean Career Concept: A review and Future Agenda. *The Future Opportunities and Challenges of Business in Digital Era 4.0*, 333–337. <https://doi.org/10.1201/9780367853778-87>
- Bernanda, D. Y., Yohanes, A., Seputro, J. S., & Andry, J. F. (2019). Analisis sistem KRS online Terhadap Kepuasan mahasiswa universitas XYZ Menggunakan Metode Utaut. *Jurnal Teknoinfo*, 13(2), 124.
- Brown, K., & Osborne, S. (2012). Managing Change and Innovation in Public Service Organizations. <https://doi.org/10.4324/9780203391129>
- Handayani, T., & Sudiana, S. (2017a). Analisis Penerapan Model Utaut (unified theory of acceptance and use of Technology) TERHADAP Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada sttnas Yogyakarta). *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*, 7(2), 165. <https://doi.org/10.28989/angkasa.v7i2.159>
- Handayani, T., & Sudiana, S. (2017b). Analisis Penerapan Model Utaut (unified theory of acceptance and use of Technology) TERHADAP Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada sttnas Yogyakarta). *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*, 7(2), 165. <https://doi.org/10.28989/angkasa.v7i2.159>

- Hernikawati, D., & Indrawati, N. (2016). Perancangan Sistem informasi manajemen audit Sistem Elektronik (SIMASE) Untuk Pelayanan Publik. *JURNAL IPTEKKOM : Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 18(1), 51. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.18.1.2016.51-68>
- Hidayat, F., & Indrawati, M. (2023). Pengaruh Budaya Kerja, INSENTIF Terhadap Kinerja Petugas Pemungut pajak Melalui Motivasi Kerja BPPKAD Kota Probolinggo. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 6(3), 273–285. <https://doi.org/10.37504/map.v6i3.561>
- Hidayat, N. H. (2017). Pengaruh Program Konservasi Hutan Kota Oleh (Pemerintah Dan Swasta) Dan Kepedulian Masyarakat terhadap Konservasi Hutan kota (2013). *Jurnal Green Growth Dan Manajemen Lingkungan*, 6(2), 16–31. <https://doi.org/10.21009/jgg.062.02>
- Hutabarat, B. F. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna Learning Management System menggunakan model utaut. *JUSS (Jurnal Sains Dan Sistem Informasi)*, 3(1), 19–25. <https://doi.org/10.22437/juss.v3i1.10333>
- Janowski, T. (2015). Digital Government Evolution: From Transformation to Contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik, J. G., & ARIAWANTARA, P. A. (2022). Implementasi Samsat Delivery Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 1(1), 62–75. <https://doi.org/10.38156/governancejkmp.v1i1.21>
- Kiswanto, M. D., & Syamsuar, D. (2022). Analisis penerimaan pengguna sistem informasi Akademik Menggunakan Integrasi Utaut (unified theory of acceptance use of Technology) Dan Tra (theory of reasoned action). *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 12(2). <https://doi.org/10.36982/jiig.v12i2.2055>
- Kusuma, M. E., & Wardoyo, B. (2023). Implementasi E-GOVERNMENT pada platform KARIRHUB. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 131. <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i2.8188>
- Kusumaningtyas, A., & Natsir, M. (2024). Implementasi Perwali Kota Probolinggo nomor 173 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pengelolaan anggaran Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 14(1), 11–22. <https://doi.org/10.38156/gjkmp.v14i1.200>
- Legacy of Steve Jobs in intellectual property. (2016). Steve Jobs, 193–198. <https://doi.org/10.5040/9798216018964.ch-015>
- Mahmudi, M. (2003a). New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik. *Sinergi*, 6(1), 69–76. <https://doi.org/10.20885/sinergi.vol6.iss1.art5>
- Mahmudi, M. (2003b). New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik. *Sinergi*, 6(1), 69–76. <https://doi.org/10.20885/sinergi.vol6.iss1.art5>
- Malawat, S. H. (2021). Implementasi kebijakan Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi Guna mewujudkan konsep smart city di kota banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(1), 30. <https://doi.org/10.20527/jpp.v3i1.3840>
- Margaretha, H. (2023). Anaiisis Kepuasan Pelanggan Pada e-commerce shopee dengan metode utaut. *CogITo Smart Journal*, 9(1), 73–83. <https://doi.org/10.31154/cogito.v9i1.454.73-83>
- Mirza, D., Suryani, L., Latip, L., & Aditiya, V. (2023). Literature Riview: Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 5(1), 51–55. <https://doi.org/10.36917/japabis.v5i1.84>
- Munir, M. (2019). Pengaruh Efisiensi Dan Efektivitas Sistem Teknologi informasi TERHADAP peningkatan Daya Saing perusahaan software house. *Jurnal MANAJERIAL*, 3(1). <https://doi.org/10.17509/manajerial.v3i1.16107>
- Nadhiroh, U. A., & Suryani, E. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Dan penerimaan jaringan 5G: Aplikasi Model Utaut. *EXPERT: Jurnal Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi*, 13(1), 68. <https://doi.org/10.36448/expert.v13i1.3182>
- Nafiah, N., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kompleksitas Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Rangka Pencatatan identitas kependudukan di Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 705–714. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p705-714>
- Pangestu, M. G. (2022). Behavior intention penggunaan digital payment Qris Berdasarkan model unified theory of acceptance and use of technology (utaut) (Studi Pada UMKM sektor Industri Makanan & Minuman di Kota Jambi). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, 1(1). <https://doi.org/10.33998/jumanage.2022.1.1.23>
- Putro, F. H., Wulandari, F. T., & Setiawati, D. (2022). Perilaku Dalam pemanfaatan communication technology pada umkm di Kota Boyolali Dengan pendekatan utaut. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 827–834. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.657>
- Rahmah, F., & Meirinawati, M. (2023). Penerapan electronic government melalui sistem INFORMASI Kearsipan Dinamis Terintegrasi (srikandi) di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Probolinggo. *Publika*, 2341–2350. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2341-2350>

- Saragih, A. H., & Septamia, N. U. (2019). Analisis penerimaan pengguna e-filing Menggunakan model unified theory acceptance and use of technology (utaut). *Jurnal Kajian Akuntansi*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.33603/jka.v3i1.2129>
- Utami, N. I., Karman, A., & Syarifudin, M. (2022). Analisis intensi Penggunaan mobile banking Dengan Pendekatan Unified theory of acceptance and use of technology (utaut). *OIKONOMIKA : Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 45–72. <https://doi.org/10.53491/oikonomika.v3i1.353>
- Westerman, G., McAfee, A., Bonnet, D., & Ross, J. T. (2017). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Recorded Books.
- Wicaksono, A. P., Urumsah, D., & Nugroho, G. (2017). Kinerja Individu Sebagai dampak Penerimaan Teknologi: Pendekatan Model Utaut. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2(1). <https://doi.org/10.23887/jia.v2i1.10157>
- Workman, M. (2014). Unified theory of acceptance and use of technology measure. *PsycTESTS Dataset*. <https://doi.org/10.1037/t34374-000>
- Xue, L., Rashid, A. M., & Ouyang, S. (2024). The unified theory of acceptance and use of Technology (UTAUT) in Higher Education: A systematic review. *Sage Open*, 14(1). <https://doi.org/10.1177/21582440241229570>
- Yuliantari, I. G. (2023). Optimalisasi Peran Pemerintah Daerah di Bidang Pelayanan Kesehatan berdasarkan asas responsibilitas. *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 9(2), 388. <https://doi.org/10.35194/jhnmj.v9i2.3828>