

## ABSTRAK

Ayu Nyoman Waisantini Winaya (2022), *Analisis Keberterimaan Pengguna Layanan Taring Dukcapil di Kota Denpasar Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM), DeLone and McLean dan Importance Performance Analysis (IPA)*.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Komang Setemen, S.Si., M.T. dan Pembimbing II: Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.

*Kata-kata kunci:* Analisis, *Technology Acceptance Model (TAM)*, DeLone and McLean, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Keberterimaan Pengguna.

Kota Denpasar sebagai ibukota Propinsi Bali dengan jumlah penduduk yang padat, memiliki kebutuhan akan layanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) sangat tinggi. Rata-rata permohonan layanan Dukcapil setiap harinya sebanyak 400 permohonan, sehingga terjadi penumpukan antrian setiap harinya. Untuk mengatasi hal tersebut Dinas Dukcapil Kota Denpasar mengembangkan inovasi layanan Taring Dukcapil (Pendaftaran Daring Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Namun pada implementasinya pengaduan terhadap penggunaan aplikasi Taring Dukcapil sangat tinggi. Permohonan dengan dokumen pendukung yang belum lengkap juga sangat tinggi. Selain itu, permasalahan pengiriman e-mail juga masih sering terjadi. Dengan adanya hal tersebut, maka perlu dilakukan analisis terhadap keberterimaan pengguna layanan Taring Dukcapil. Keberterimaan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sebuah sistem informasi. Penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model*, DeLone & McLean dan *Importance Performance Analysis*. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Incidental Sampling* menggunakan instrumen kuesioner. Responden merupakan masyarakat yang akan mengambil hasil cetak dokumen di Dinas Dukcapil. Jumlah sampel sebanyak 395 responden, dihasilkan dari rumus Slovin berdasarkan jumlah populasi Kepala Keluarga yang memiliki akun pada Taring Dukcapil sebanyak 33.175 pengguna, dengan persentase kesalahan 5%. Hasil analisis IPA yaitu analisis kesesuaian kinerja terhadap kepentingan pengguna sebesar 98%, analisis kesenjangan kinerja terhadap kepentingan pengguna memiliki *gap* sebesar -0,06 dan analisis kuadran terdapat 2 indikator yang menjadi prioritas peningkatan kinerja. Beberapa rekomendasi yang dihasilkan yaitu menampilkan informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *disclaimer*, memanfaatkan *mail server* Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar, optimasi sistem agar *loading time* lebih cepat, serta menerapkan Tanda Tangan Elektronik (TTE) hingga tingkat Desa / Lurah.

## ABSTRACT

Ayu Nyoman Waisantini Winaya (2022), User Acceptance Analysis of Taring Dukcapil Services in Denpasar City Using the Technology Acceptance Model (TAM), DeLone and McLean and Importance Performance Analysis (IPA) methods.

This thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dr. Komang Setemen, S.Si., M.T. dan Supervisor II: Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.

*Keywords:* Analysis, Technology Acceptance Model (TAM), DeLone and McLean, Importance Performance Analysis (IPA), User Acceptance.

Denpasar City as the capital of Bali Province with a dense population, has a very high need for Population Administration and Civil Registry (Dukcapil) services. The average Dukcapil application for services every day is 400 applications, so there is a buildup of queues every day. To overcome this, the Denpasar City Dukcapil Service developed an innovative Taring Dukcapil service (Online Registration for Population Administration and Civil Registration). However, in its implementation, complaints against the use of the Taring Dukcapil application are very high. Applications with incomplete supporting documents are also very high. In addition, the problem of sending e-mail is also still common. With this in mind, it is necessary to analyze the acceptability of users of Taring Dukcapil services. User acceptance of the implementation of an information system is one of the important factors that affect the successful implementation of an information system. This study uses the Technology Acceptance Model, DeLone & McLean and Importance Performance Analysis methods. Sampling was done by Incidental Sampling technique using a questionnaire instrument. Respondents are people who will take the printed documents at the Dukcapil Service. The number of samples is 395 respondents, resulting from the Slovin formula based on the population of Heads of Families who have accounts with Taring Dukcapil as many as 33,175 users, with an error percentage of 5%. The results of the IPA analysis are analysis of the suitability of performance against user interests by 98%, analysis of performance gaps against user interests has a gap of -0.06 and quadrant analysis there are 2 indicators that are priority performance improvements. Several recommendations were made, namely displaying information on Standard Operating Procedures (SOP) and disclaimer, utilizing the Denpasar City Communication, Informatics and Statistics Office mail server, optimizing the system for faster loading times, and implementing Electronic Signatures (TTE) up to the Village/Lurah level.