

ABSTRAK

Salma Hoerunisa, 1228010192, Penerimaan Dan Penggunaan Teknologi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

Perkembangan teknologi mendorong transformasi pelayanan publik melalui sistem digital. Pemerintah Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung mengimplementasikan aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam penggunaan layanan digital, kesenjangan digital di kalangan masyarakat, gangguan jaringan dan server, serta terbatasnya kuota pendaftaran cetak KTP.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan teknologi melalui penerapan aplikasi BDS dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai, dengan fokus pada *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.

Penelitian ini menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang dikembangkan oleh Venkatesh 2003 yang mencakup empat dimensi utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* sebagai alat analisis untuk melihat bagaimana pegawai menerima, menyesuaikan, serta memanfaatkan aplikasi BDS.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan utama berasal dari pegawai Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi melalui penerapan aplikasi BDS mampu meningkatkan produktivitas kerja dengan terpenuhinya ekspektasi kinerja melalui peningkatan jumlah pelayanan, percepatan waktu layanan, dan penurunan kesalahan administrasi. Pada ekspektasi usaha sistem dinilai cukup mudah digunakan setelah adaptasi, didukung oleh pengaruh sosial yaitu dengan kebijakan dan lingkungan kerja, meskipun respons masyarakat masih beragam. Fasilitas teknologi sudah cukup memadai, namun kendala jaringan dan server masih mempengaruhi pelayanan. Secara keseluruhan, sistem BDS berjalan cukup baik, tetapi masih perlu peningkatan pada aspek teknis dan kesiapan pengguna.

Kata Kunci: Teknologi, Pelayanan, Bedas Digital Service (BDS), UTAUT, Produktivitas Kerja