

ABSTRAK

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui perkembangan pesat selama beberapa tahun terakhir. Pemkot Yogyakarta hadir dengan inovasi sistem daring pelayanan satu pintu yang menjadikannya sebagai kota percontohan. Dalam pelaksanaannya, sistem ini digerakkan oleh formasi asn yang terdiri dari beberapa generasi usia. Setiap generasi usia tersebut memiliki karakteristik dalam menerima dan menggunakan sistem daring yang terintegrasi menggunakan internet/*online*. Penelitian ini ingin melihat penerimaan dan penggunaan sistem daring oleh ASN multigenerasi menggunakan bantuan dari model UTAUT melalui pendekatan metode campuran. Respon dari 360 asn menunjukkan bahwa *facilitating conditions* memiliki pengaruh paling dominan terhadap *behavioral intentions* dibandingkan variabel lain seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *sosial influence*. Faktor ini mencakup ketersediaan perangkat dan dukungan teknis yang memfasilitasi penggunaan sistem daring. Pada pelaksanaannya, generasi muda (Y dan Z) merasa lebih mudah dan nyaman menggunakan sistem daring, sementara generasi senior (X dan baby boomer) menghadapi kendala teknis yang membutuhkan penyesuaian lebih lama. Namun kolaborasi antargenerasi memainkan peran dalam proses mengatasi hambatan tersebut. Dengan demikian, upaya optimal dari asn multigenerasi menunjukkan kesiapan beradaptasi dengan teknologi didukung oleh infrastruktur dan kerjasama tim yang memadai.

Kata Kunci : Model UTAUT, ASN Multigenerasi, Sistem Daring, *Behavioral Intentions*

ABSTRACT

Electronic-Based Government System (SPBE) has undergone rapid development over the past few years. The Yogyakarta City Government introduced an innovative one-stop online service system, positioning itself as a model city. This system is operated by a multi-generational ASN workforce, where each generation has unique characteristics in accepting and utilizing integrated online systems. This study aims to examine the acceptance and use of online systems by multi-generational ASN using the UTAUT model with a mixed-method approach. Responses from 360 ASN indicate that facilitating conditions have the most dominant influence on behavioral intentions compared to other variables such as performance expectancy, effort expectancy, and social influence. This factor includes the availability of devices and technical support that facilitate the use of online systems. In practice, younger generations (Y and Z) find the system easier and more comfortable to use, while senior generations (X and Baby Boomers) face technical challenges that require more time to adapt. However, intergenerational collaboration plays a key role in overcoming these barriers. Thus, the optimal efforts of multi-generational ASN demonstrate their readiness to adapt to technology, supported by adequate infrastructure and teamwork.

Keyword : UTAUT Model, Multi-generational Civil Servants, Online System, Behavioral Intentions.