

Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model

Tutut Dwi Prihatin*, Alva Hendi Muhammad, Tonny Hidayat

Program Studi Magister Teknik Informatika, Universitas Amikom Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

Email: ^{1,*}wiwi_21552139@students.amikom.ac.id, ²alva@amikom.ac.id, ³tonny@amikom.ac.id

Email Penulis Korespondensi: wiwi_21552139@students.amikom.ac.id

Abstrak—Sistem pelayanan publik di Desa Tlagawera telah menggunakan teknologi informasi berupa website yang bernama Sistem Informasi Desa (SID). SID merupakan website yang berisi berbagai layanan administrasi desa seperti; administrasi umum, administrasi kependudukan, administrasi keuangan, administrasi pembangunan layanan, dan administrasi lainnya. Dalam penggunaannya SID belum mencapai potensinya, dengan sebagian besar layanan tetap dilakukan secara offline. Hal ini memicu peneliti untuk mengevaluasi efektivitas SID guna meningkatkan kualitas layanan publik, agar dapat meningkatkan mutu pelayanan Otoritas Desa Tlagawera yang mendukung pemerintahan responsif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dengan konstruk yang dipakai yaitu External Variable, Perceived Usfulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioural Intention to Use, Actual System Use. Penelitian dilakukan dengan menggunakan 186 sampel yang merupakan pengguna SID menggunakan metode Non-Probability Sampling dengan jenis Purposive sampling. Analisis data menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa faktor penting External Variables berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai T-Statistics yaitu sebesar 2.214 dengan P-Values 0.027. Selain itu konstruk Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Attitude Toward Using yang dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai T-Statistics yaitu sebesar 68.769 dengan P-Values 0.000. Selain itu konstruk Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Behavioural Intention to Use, dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan nilai T-Statistics yaitu sebesar 4.388 dengan P-Values 0.000. Dengan hasil yang didapat disimpulkan bahwa pentingnya faktor eksternal dan persepsi kegunaan dalam meningkatkan penerimaan dan niat penggunaan SID.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Sistem Informasi; Website; Technology Acceptance Model (TAM); PLS-SEM

Abstract—The public service system in Tlagawera Village has used information technology in the form of a website called the Village Information System (SID). SID is a website that contains various village administration services such as; general administration, population administration, financial administration, service development administration, and other administrations. SID has yet to reach its potential, with most services still conducted offline. This triggered researchers to evaluate the effectiveness of SID to improve the quality of public services, in order to improve the quality of services of the Tlagawera Village Authority that supports responsive, transparent, and community-oriented governance. This research uses the Technology Acceptance Model (TAM) approach with the constituents used, namely External Variable, Perceived Usfulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioural Intention to Use, Actual System Use. The study was conducted using 186 samples who were SID users using the Non-Probability Sampling method with the type of Purposive sampling. Data analysis using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results showed that the important factor of External Variables had a positive effect on Perceived Usefulness, this was evidenced by the test results which showed the value of T-Statistics which was 2.214 with P-Values 0.027. In addition, the Perceived Usefulness construct has a positive effect on Attitude Toward Using as evidenced by the test results that show the value of T-Statistics is 68,769 with a P-Values of 0.000. In addition, the construct of Perceived Usefulness has a positive effect on Behavioural Intention to Use, evidenced by the results of hypothesis testing which shows a T-Statistics value of 4,388 with a P-Values of 0,000. With the results obtained, it is concluded that the importance of external factors and perceptions of usefulness in increasing the acceptance and intention of using SID.

Keywords: Public Service; Information Systems; Website; Technology Acceptance Model (TAM); PLS-SEM

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dapat membantu dalam berbagai bidang aktivitas manusia, mereka bergantung kepada sistem informasi untuk berkomunikasi antara satu dengan yang lain menggunakan berbagai jenis instrument/ alat fisik (Hardware), prosedur/perintah pemroses informasi (*Software*), saluran komunikasi (Jaringan) dan data yang disimpan [1].

Perkembangan teknologi dan sistem informasi telah mendorong perusahaan dan organisasi untuk mengadopsi sistem informasi dan mengevaluasi efektivitasnya. Evaluasi efektivitas sistem informasi menjadi penting untuk mengukur nilai tambah, efisiensi, produktivitas, dan kinerja organisasi [2].

Fasilitas pelayanan publik menggunakan sistem informasi saat ini banyak digunakan oleh instansi pemerintah diberbagai bidang. Pemerintah sendiri melalui kebijakan Kementrian PANRB No. 13 tahun 2017 tentang sistem informasi pelayanan publik (SIPP) mendorong setiap instansi pemerintah untuk menggunakan SIPP ini [3]. Kebijakan ini dibuat untuk menyediakan aksesibilitas, kemudahan dan kecepatan masyarakat memperoleh pelayanan publik. Banyak instansi berlomba-lomba memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi [4]. Namun pada praktiknya, masih ada gap dalam infrastruktur dan ketrampilan yang perlu dievaluasi untuk memastikan efektivitas dan kegunaanya.

Dalam konteks ini, penelitian ini berfokus pada Kantor Desa Tlagawera di Kabupaten Banjarnegara, yang menggunakan fasilitas pelayanan publik yang bernama Sistem Informasi Desa (SID) untuk berbagai layanan administrasi desa seperti; administrasi umum, administrasi kependudukan, administrasi keuangan, administrasi pembangunan layanan

publik serta berbagai Sistem Informasi yang berhubungan dengan pembuatan dokumen kependudukan, administrasi kepemilikan tanah dan pelayanan administrasi lainnya. Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Desa Tlagawera, Kabupaten Banjarnegara. Penggunaan SID belum mencapai potensinya, dengan sebagian besar layanan tetap dilakukan secara *offline*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM adalah salah satu teori yang paling berpengaruh terkait penggunaan sistem informasi dan sering digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem informasi. TAM diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989. Teori ini menjelaskan bagaimana individu menerima penggunaan teknologi, bagaimana pengguna bereaksi terhadap teknologi baru yang digunakan dalam suatu organisasi dan bagaimana serta kapan mereka menerimanya [5]. TAM menyatakan bahwa kegunaan dan kemudahan penggunaan akan mempengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi informasi, dengan determinan attitudinal, dipisahkan masing-masing menjadi perilaku pemakaian (*Usage*) dengan dua perangkat variabel persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) yang diterapkan pada berbagai konteks penerimaan teknologi komputer [6]. TAM bertujuan untuk memprediksi dan menjelaskan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM memberikan landasan teori untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan teknologi dalam suatu organisasi atau dalam penggunaan individu. TAM menggambarkan hubungan antara keyakinan tentang kegunaan sistem informasi dan kegunaan, perilaku, tujuan, dan penggunaan aktual sistem informasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi hal tersebut adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kegunaan penggunaan teknologi informasi, dan memang demikian, sehingga alasan mengapa seseorang melihat kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menjadikan kinerjanya sebagai tolak ukur penerimaan sebuah teknologi.

Dalam Penelitian ini TAM merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan [7] SID oleh masyarakat desa Tlagawera. Penilaian tersebut mencakup faktor-faktor seperti kebijakan pelayanan publik, profesionalisme sumber daya manusia, infrastruktur, sistem informasi pelayanan publik, mekanisme konsultasi, pengaduan dan inovasi pelayanan publik. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai penggunaan SID dan memberikan rekomendasi kepada untuk memperbaiki sistem informasi pelayanan publik. Tujuan akhirnya adalah meningkatkan mutu pelayanan Otoritas Desa Tlagawera publik, mendukung pemerintahan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan teori yang sama diantaranya penelitian dilakukan oleh [8] tentang pengaruh *Knowledge sharing* dan *Knowledge Acquisition Factor* terhadap niat penggunaan *E-Learning* sebagai media pembelajaran yang menggunakan metode *PLS-SEM*. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh faktor *knowledge sharing* dan *knowledge acquisition* terhadap niat penggunaan *e-learning* sebagai media pembelajaran di lingkungan akademik. Penelitian lain yaitu oleh [9] tentang Penerapan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Provinsi RIAU. Penelitian ini bertujuan untuk Menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dalam model penerimaan Teknologi terhadap implementasi sistem informasi pengelolaan keuangan daerah dan dampaknya pada kualitas laporan keuangan pemerintah.

Adapun Penelitian lain dilakukan oleh [10] tentang analisis investigasi penerimaan aplikasi perpustakaan keliling dengan model penerimaan teknologi yang diperluas (TAM). Tujuan penelitian ini adalah untuk memprediksi faktor faktor dibalik rendahnya penggunaan penerimaan dan niat untuk menggunakan aplikasi perpustakaan seluler (MLA). Penelitian lain yang dilakukan oleh [11] tentang pemahaman penggunaan pembelajaran oleh siswa selama COVID-19: konteks pendidikan ilmu olahraga Indonesia yang bertujuan untuk Mengeksplorasi faktor-faktor yang memprediksi penggunaan *e-learning* selama *Corona Virus Disease 2019* (covid-19) di kalangan mahasiswa Pendidikan ilmu olahraga di Perguruan Tinggi Indonesia. Penelitian lain dilakukan oleh [12] dengan judul *Anteseden kolaborasi manusia dengan robot*, bertujuan untuk Memperluas model TAM untuk menguji apakah pengenalan robot mempengaruhi niat perilaku karyawan untuk menggunakan robot dan kesadaran robot untuk mempromosikan kolaborasi manusia-robot (HRC).

Studi tentang penerimaan sebuah teknologi dalam bidang layanan publik pada kantor desa menggunakan TAM belum secara khusus dibahas dan diuji dalam penelitian terdahulu. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi keberhasilan sistem informasi pelayanan publik di kantor Desa Tlagawera kabupaten Banjarnegara guna mendukung pemerintahan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

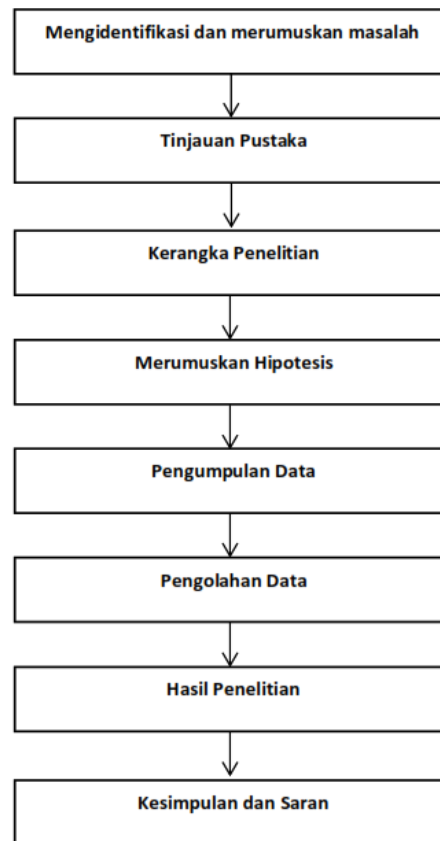
2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Analisis Data

Dalam penelitian ini memuat beberapa tahapan yang digunakan dari akhir sampai dengan akhir penelitian. Bagian ini menjelaskan bagaimana alur penelitian, kerangka pikir dan rancangan penelitian, model konseptual / hipotesis yang akan dipakai, penentuan populasi dan sampel, variabel penelitian serta alur dan proses analisis data.

2.1.1 Alur Penelitian

Alur penelitian yaitu urutan tahapan-tahapan dalam penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti selama penelitian berlangsung [13]. Berikut merupakan alur penelitian yang dapat dilihat pada gambar 1:



Gambar 1. Alur Penelitian

Dari Gambar diatas dijelaskan bahwa tahapan tahapan pada penelitian ini :

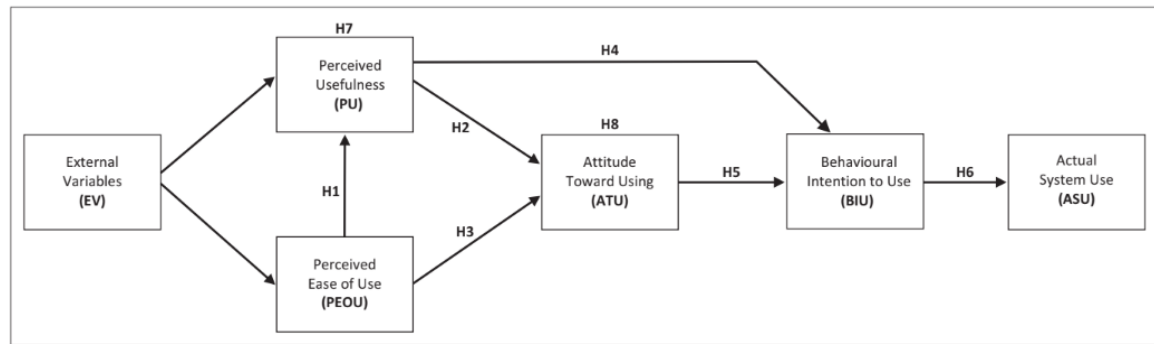
- Mengidentifikasi dan merumuskan masalah, yaitu berkaitan dengan tingkat keberhasilan sistem informasi pelayanan publik di kantor Desa Tlagawera kabupaten Banjarnegara
- Tinjauan Pustaka /*study literature* dan melakukan observasi dengan menggunakan dokumen-dokumen terkait maupun referensi seperti buku maupun jurnal-jurnal yang relevan dengan topik penelitian
- Kerangka Penelitian, yaitu berkaitan dengan gambaran alur penelitian yang berkaitan dengan variabel- variabel yang digunakan pada penelitian ini untuk dapat mengevaluasi sistem pelayanan pubik/ SID.
- Merumuskan hipotesis, merupakan bentuk pernyataan atas jawaban sementara terhadap evaluasi keberhasilan pelayanan public / SID.
- Pengumpulan data yang dihasilkan melalui kuesioner untuk mengukur tingkat keberhasilan Sistem informasi pelayanan desa/ SID.
- Pengolahan data, data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kemudian diolah menggunakan metode SEM-PLS yaitu menggunakan aplikasi *SmartPLS 4.0* berdasarkan variabel yang digunakan pada teori TAM.
- Hasil Penelitian. Data yang diolah sebelumnya dianalisis untuk mendapatkan hasil penelitian yang dapat memberikan rekomendasi atas perbaikan dari hasil yang telah dilakukan.
- Kesimpulan dan saran. Pada tahap ini didapatkan kesimpulan mengenai tingkat keberhasilan SID / sistem pelayanan publik pada Desa Tlagawera, Banjarnegara.

2.3 Model Konseptual dan Hipotesis

Model konseptual penelitian ini menggunakan metode SEM-PLS. PLS-SEM diakui sebagai alat yang diterima di bidang sistem informasi, khususnya untuk penelitian eksploratori dan pengembangan teori [14]. *Partial Least Square SEM* (SEM-PLS) yaitu dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS 4.0* dan pengujian hipotesis menggunakan *bootstrapping* yang memperhatikan *Uji-t*. *SmartPLS* merupakan software statistik pemodelan variabel laten. *SmartPLS 4.0* menggabungkan metode canggih seperti PLS-POS, IPMA, rutinitas *bootstrap* kompleks dengan antar muka grafis yang mudah digunakan dan intuitif [15]. *SmartPLS* dapat meneliti variabel atau konstruk yang tidak dapat teramati atau tidak dapat diukur langsung dan menguji kesalahan pengukuran pada variabel yang teramati.

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan mudah, sedangkan persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan mudah meningkatkan kinerja pekerjaannya [5] .

Untuk penelitian ini merumuskan hipotesis bahwa jika pengguna menganggap Sistem Informasi Desa (SID) mudah digunakan, mereka akan merasakan manfaatnya [16]. Representasi grafis dari hipotesis yang diajukan disajikan pada gambar [17]:



Gambar 3. Kerangka pemikiran / hipotesis penelitian

Hipotesis yang diambil dalam penelitian ini adalah

- H₁: Kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan manfaat yang dirasakan selama proses penerimaan pengguna terhadap SID.
- H₂: Kegunaan yang dirasakan berhubungan positif dengan sikap penggunaan selama proses penerimaan pengguna SID.
- H₃: Kemudahan penggunaan yang dirasakan berhubungan positif dengan sikap penggunaan selama proses penerimaan pengguna SID.
- H₄: Kegunaan yang dirasakan berhubungan positif dengan niat perilaku untuk menggunakan selama proses penerimaan pengguna SID.
- H₅: Sikap terhadap penggunaan berhubungan positif dengan niat perilaku untuk menggunakan selama proses penerimaan penggunaan SID
- H₆: Niat perilaku untuk menggunakan SID berhubungan positif dengan penggunaan sistem aktual selama proses penerimaan penggunaan SID
- H₇: Persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan SID secara tidak langsung melalui sikap terhadap penggunaan selama proses penerimaan pengguna SID.
- H₈: Kegunaan yang dirasakan mempengaruhi penggunaan sistem actual secara tidak langsung melalui niat perilaku untuk menggunakan selama proses penerimaan pengguna pada SID.

2.3 Penentuan Populasi dan Sampel

Pengambilan sampel dari penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Non-Probability Sampling* dengan jenis *Purposive sampling*. Kuesioner ini ditujukan kepada Masyarakat yang telah menggunakan aplikasi pelayanan publik yang ada di desa Tlagawera secara langsung. Jumlah kuesioner yang akan dibagikan yaitu sebanyak 86 orang responden sesuai dengan data pengguna SID pada kantor Desa Tlagawera dari tahun 2022 – 2023.

2.4 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan pada penelitian ini meliputi konstruk konstruk yang ada pada TAM yaitu : (1) *Percived Usefulness* (kegunaan); (2) *Perceived ease of use* (Kemudahan Penggunaan); (3) *Attitude Toward using technology* (Sikap); (4) *Behavioral intention to use* (intensi); dan (5) *actual technology use* (penggunaan teknologi sesungguhnya).

- a. *Perceived Usefulness* (Kegunaan) adalah ukuran sejauh mana teknologi dianggap bermanfaat bagi mereka yang menggunakannya. Kegunaan yang dirasakan dapat diukur dengan menggunakan sejumlah metrik, termasuk peningkatan kinerja, kemudahan kerja serta manfaat dari teknologi secara keseluruhan [5] . Dalam hal penelitian ini, sejauh mana masyarakat merasa SID akan berguna.
- b. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan) merupakan Tindakan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami dan digunakan [18]. Dalam hal penelitian ini, sejauh mana masyarakat merasa SID mudah untuk digunakan.
- c. *Attitude Toward Using* (Sikap) merupakan sikap terhadap penggunaan sistem berupa penerimaan ataupun penolakan ketika menggunakan teknologi [5]. Dalam hal penelitian ini, sejauh mana masyarakat merasa nyaman dalam menggunakan SID.
- d. *Behavioural Intention to Use* (intensi) merupakan kecenderungan perilaku untuk terus menggunakan teknologi. Sejauh mana seseorang menggunakan teknologi dapat diprediksi dari sikap dan perhatiannya terhadap teknologi [18]. Dalam hal penelitian ini, sejauh mana masyarakat merasa suka dan terus menggunakan SID dimasa depan.
- e. *Actual Sytem to Use* (Aktual) merupakan penggunaan sistem yang sebenarnya didefinisikan sebagai bentuk respons psikomotor eksternal yang diukur oleh seseorang yang benar-benar menggunakannya [18]. Dalam hal penelitian ini, sejauh mana masyarakat mendapatkan manfaat dalam pelayanan pubik dan terbiasa terus menggunakan SID untuk mempermudah aktivitas pelayanan publik.
- f. *External Variables* (Variabel Eksternal) merupakan variabel eksternal yang dapat mempengaruhi manfaat dan kemudahan dalam menggunakan teknologi. Dalam hal penelitian ini, sejauh mana variabel eksternal mempengaruhi kemudahan dan manfaat pada SID.

Instrument yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini adalah instrument yang sudah pernah dilakukan dalam penelitian - penelitian sebelumnya, sehingga memungkinkan untuk meningkatkan *validitas* dan

realibilitas pengukuran. Pengukuran masing-masing variabel menggunakan skala *Likert* 1 sampai dengan 5 yang masing masing memiliki arti sebagai berikut [19]: 1 = Sangat Tidak setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Netral (N), 4 = Setuju (S) dan 5 = Sangat Setuju (SS).

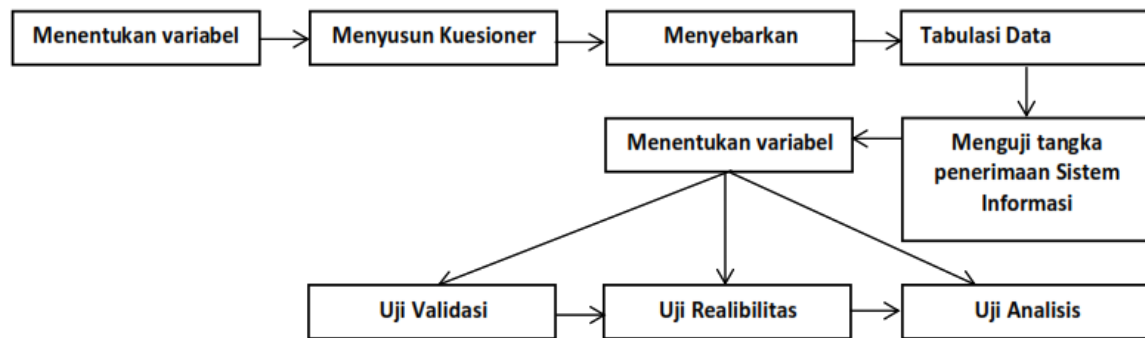
Berikut adalah penyusunan instrument kuesioner terhadap setiap variabel yang digunakan pada tabel 1 :

Tabel 1. Instrumen Kuesioner Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
1	<i>Perceived Usefulness</i> (Kegunaan)	PU01	SID menjadikan lebih mudah dalam membuat dokumen kependudukan, administrasi kepemilikan tanah dan administrasi lainnya.	[17] [20] [21]
		PU02	SID memberikan data yang akurat	
		PU03	SID menjadikan administrasi lebih mudah	
		PU04	SID meningkatkan produktifitas	
2	<i>Perceived Ease of Use</i> (Kemudahan)	PEOU01	Saya dapat mengakses SID dengan mudah, kapan saja dan dimana saja.	[20] [18]
		PEOU02	Sangat mudah berinteraksi dengan SID	[22]
		PEOU03	Saya tidak perlu memikirkan waktu yang lama saat menggunakan SID	[23]
		PEOU04	SID dapat mencapai tujuan pekerjaan saya dalam urusan pelayanan publik	
3	<i>Attitude Toward Using</i> (Sikap)	ATU01	Saya Nyaman dalam menggunakan SID	[20]
		ATU02	saya memahami cara penggunaan SID	[24]
		ATU03	saya lihat SID sebagai cara yang efektif untuk mendapatkan informasi yang saya butuhkan.	[21]
		ATU04	Saya percaya SID akan meningkatkan efisiensi dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan	
4	<i>Behavioural Intention to Use</i> (intensi)	ATU05	Penggunaan aplikasi SID adalah ide yang baik	
		BU01	Saya akan merekomendasikan penggunaan SID ini kepada orang lain yang membutuhkan layanan serupa	[19] [25]
		BU02	Berniat terus menggunakan SID di masa depan	[26]
		BU03	Saya suka dalam menggunakan SID	
5	<i>Actual Sytem to Use</i> (Aktual)	ASU01	Saya sudah menggunakan SID dalam aktivitas pelayanan publik	[18]
		ASU02	saya.	[27]
		ASU03	Saya telah mendapatkan manfaat nyata dari penggunaan sistem pelayanan publik ini.	
			Saya merasa nyaman dan terbiasa dengan penggunaan sistem informasi pelayanan publik ini.	
6	<i>External Variables</i> (Variabel Eksternal)	EV01	Saya merasa bahwa dukungan dan pelatihan yang diberikan oleh Kantor Desa Tlagawera terkait dengan penggunaan SID ini sangat membantu.	
		EV02	Saya merasa bahwa pandangan masyarakat sekitar terhadap penggunaan SID ini mempengaruhi sikap saya terhadap penggunaannya.	
		EV03	Saya merasa bahwa infrastruktur yang memadai membantu dalam penggunaan SID	

2.5 Proses dan Analisa Data

Tahapan tahapan yang dilakukan pada Proses evaluasi Sistem pelayanan publik menggunakan TAM meliputi, yang pertama yaitu menentukan *variable* yaitu dependen dan variable independen. Variabel dependen merupakan kondisi nyata pada penggunaan sistem informasi. Variabel independen meliputi desain antar muka, kemudahan penggunaan sistem, sikap penggunaan sistem dan perilaku penggunaan system. Tahap kedua yaitu Menyusun kuisioner yang digunakan sebagi pengukuran dari masing- masing variabel yang ditetapkan. Tahap ke tiga penyebaran kuisioner pada responden yang telah ditetapkan. Tahap ke empat membuat tabulasi data hasil kuisioner yang disebarkan sesuai dengan jawaban yang telah dilakukan oleh responden untuk dilanjutkan pada tahap ke lima yaitu pengujian tingkat penerimaan system informasi pelayanan publik. Selanjutnya pada tahap terakhir yaitu pengujian variabel penelitian dengan menganalisa faktor-faktor tingkat penerimaan dengan menggunakan uji validitas. Dan uji reliabilitas untuk melihat tingkat konsistensi jawaban responden dan Selanjutnya dilakukan uji analisis. Berikut merupakan Proses dan analisa Peneliti yang dapat dilihat pada gambar 4:



Gambar 4. Proses dan Analisa Peneliti

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Jenis Kelamin responden disajikan pada Tabel 2 , Usia responden disajikan pada table 3 dan Pekerjaan pada Tabel 4 [28] .Sampel/Kuesioner ini menggunakan sample total dengan responden seluruh Masyarakat yang telah menggunakan aplikasi pelayanan publik (SID) yaitu sebanyak 86 responden sesuai dengan data pengguna system informasi dari tahun 2022 - 2023.

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi (%)
L	51	59.3
P	35	40.7
Total	86	100

b. Pekerjaan Responden

Tabel 3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentasi (%)
Pelajar	41	47.7
Rumah Tangga	10	11.6
Wiraswasta	8	9.3
Karyawan Swasta/ Negeri	18	20.9
Lain-Lain	9	10.5
Total	86	100

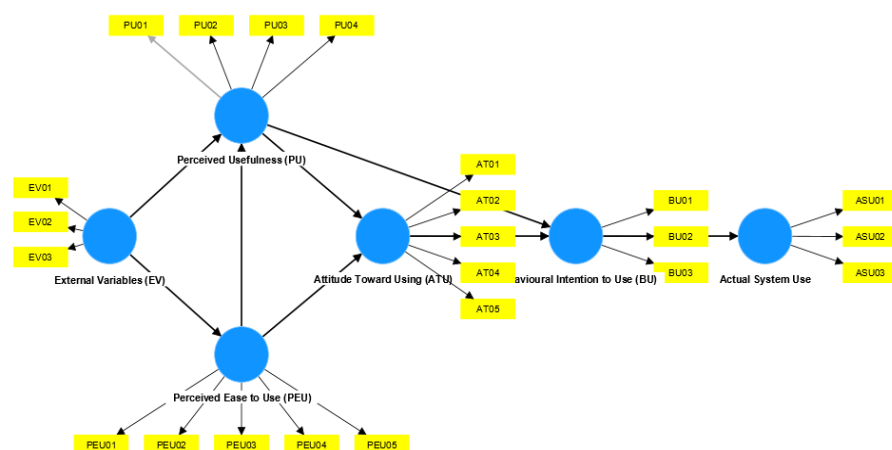
c. Usia Responden

Tabel 4. Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentasi (%)
17 -25 Tahun	40	46.5
25 – 35 Tahun	27	31.4
35 Tahun Keatas	19	22.1
Total	86	100

3.2 Analisa Data Menggunakan SEM-PLS

Model pengukuran dan struktur model dianalisis melalui diagram analisis jalur menggunakan *SmartPLS 4.0*. Analisis perhitungan dilakukan dengan menggunakan algoritma PLS yang menggambarkan analisis jalur hubungan pada sistem persamaan struktural yang terlihat pada gambar 5.



Gambar 5. Model Pengukuran

3.2.1 Analisa Outer Model (Model Pengukuran)

Model pengukuran *outer model* digunakan untuk menilai validitas dan realibilitas model [29]. Dalam menilai validitas model terdapat dua pengujian yaitu *Convergen Validity* dan *discriminant validity*. Sedangkan untuk mengukur reabilitas menggunakan *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha*.

a. Uji Validitas

1. Convergen Validity

Suatu indikator dikatakan valid apabila nilai *Loading Factor* menunjukkan (>0.7) [30]. Hasil uji validitas pada penelitian ini terdapat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Outer loadings	Ket
ASU01 <- Actual System Use	0.983	Valid
ASU02 <- Actual System Use	0.976	Valid
ASU03 <- Actual System Use	0.56	Tidak Valid
AT01 <- Attitude Toward Using (ATU)	0.98	Valid
AT02 <- Attitude Toward Using (ATU)	0.974	Valid
AT03 <- Attitude Toward Using (ATU)	-0.144	Tidak Valid
AT04 <- Attitude Toward Using (ATU)	-0.109	Tidak Valid
AT05 <- Attitude Toward Using (ATU)	-0.112	Tidak Valid
BU01 <- Behavioural Intention to Use (BU)	0.965	Valid
BU02 <- Behavioural Intention to Use (BU)	0.992	Valid
BU03 <- Behavioural Intention to Use (BU)	0.992	Valid
EV01 <- External Variables (EV)	0.909	Valid
EV02 <- External Variables (EV)	0.880	Valid
EV03 <- External Variables (EV)	0.900	Valid
PEU01 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.975	Valid
PEU02 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.975	Valid
PEU03 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.974	Valid
PEU04 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.971	Valid
PEU05 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.908	Valid
PU01 <- Perceived Usefulness (PU)	0.974	Valid
PU02 <- Perceived Usefulness (PU)	0.976	Valid
PU03 <- Perceived Usefulness (PU)	0.941	Valid
PU04 <- Perceived Usefulness (PU)	0.963	Valid

Hasil perhitungan uji validitas pada tabel 6 menunjukan Sebagian item memiliki nilai *Loading Factor* menunjukan (<0.7) atau tidak valid yaitu pada item ASU03, AT03, AT04 dan AT05, serta ACCI pada seluruh pertanyaan lainnya bernilai valid. Maka diperlukan pengujian ulang dengan menghapus item yang tidak valid [24] [31] [32].

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Konvergen Setelah Pengujian Ulang

Variabel	Outer loadings	Ket
ASU01 <- Actual System Use	0.993	Valid
ASU02 <- Actual System Use	0.983	

AT01 <- Attitude Toward Using (ATU)	0.984
AT02 <- Attitude Toward Using (ATU)	0.982
BU01 <- Behavioural Intention to Use (BU)	0.965
BU02 <- Behavioural Intention to Use (BU)	0.992
BU03 <- Behavioural Intention to Use (BU)	0.992
EV01 <- External Variables (EV)	0.909
EV02 <- External Variables (EV)	0.880
EV03 <- External Variables (EV)	0.900
PEU01 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.975
PEU02 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.975
PEU03 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.974
PEU8604 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.971
PEU05 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.909
PU01 <- Perceived Usefulness (PU)	0.974
PU02 <- Perceived Usefulness (PU)	0.976
PU03 <- Perceived Usefulness (PU)	0.942
PU04 <- Perceived Usefulness (PU)	0.963

Setelah dilakukan pengujian ulang, uji valiitas pada Tabel 5 nilai *Loading Factor* menunjukkan (>0.7) dan dikatakan semua indikator *Valid* dan dapat digunakan.

2. Discriminant Validity

Discriminant Validity merupakan membandingkan nilai AVE setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya, dapat dilakukan menggunakan *Fornell Lacker* dan *Cross Loading* [31]. Berikut hasil uji validitas diskriminan pada penelitian ini:

Tabel 7. Hasil Uji Fornell Lacker

	<i>Actual System Use</i>	<i>Attitude Toward Using (ATU)</i>	<i>Behavioural Intention to Use (BU)</i>	<i>External Variables (EV)</i>	<i>Perceived Ease to Use (PEU)</i>	<i>Perceived Usefulness (PU)</i>
<i>Actual System Use</i>	0.988					
<i>Attitude Toward Using (ATU)</i>	-0.115	0.983				
<i>Behavioural Intention to Use (BU)</i>	-0.124	0.975	0.983			
<i>External Variables (EV)</i>	0.161	0.226	0.22	0.897		
<i>Perceived Ease to Use (PEU)</i>	0.972	-0.131	-0.142	0.189	0.961	
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	-0.113	0.976	0.992	0.21	-0.13	0.964

Tabel 8. Hasil Cross Loading

	<i>Actual System Use</i>	<i>Attitude Toward Using (ATU)</i>	<i>Behavioural Intention to Use (BU)</i>	<i>External Variables (EV)</i>	<i>Perceived Ease to Use (PEU)</i>	<i>Perceived Usefulness (PU)</i>
ASU01	0.993	-0.137	-0.142	0.159	0.961	-0.132
ASU02	0.983	-0.08	-0.094	0.159	0.962	-0.082
AT01	-0.131	0.984	0.992	0.238	-0.15	0.976
AT02	-0.095	0.982	0.923	0.205	-0.106	0.942
BU01	-0.104	0.907	0.965	0.172	-0.12	0.974
BU02	-0.131	0.984	0.992	0.238	-0.15	0.976
BU03	-0.131	0.984	0.992	0.238	-0.15	0.976
EV01	0.039	0.162	0.159	0.909	0.066	0.152
EV02	0.239	0.211	0.2	0.880	0.261	0.188
EV03	0.086	0.216	0.216	0.900	0.115	0.212
PEU01	0.980	-0.155	-0.161	0.171	0.975	-0.151
PEU02	0.980	-0.155	-0.161	0.171	0.975	-0.151
PEU03	0.969	-0.097	-0.112	0.17	0.974	-0.1
PEU04	0.921	-0.082	-0.096	0.204	0.971	-0.084
PEU05	0.819	-0.127	-0.143	0.193	0.909	-0.129
PU01	-0.104	0.907	0.965	0.172	-0.12	0.974
PU02	-0.131	0.984	0.992	0.238	-0.15	0.976
PU03	-0.095	0.982	0.923	0.205	-0.106	0.942
PU04	-0.105	0.885	0.943	0.194	-0.125	0.963

b. Uji Realibilitas

1. *Internal Consistency Reliability dan Average Variance Extracted (AVE)*

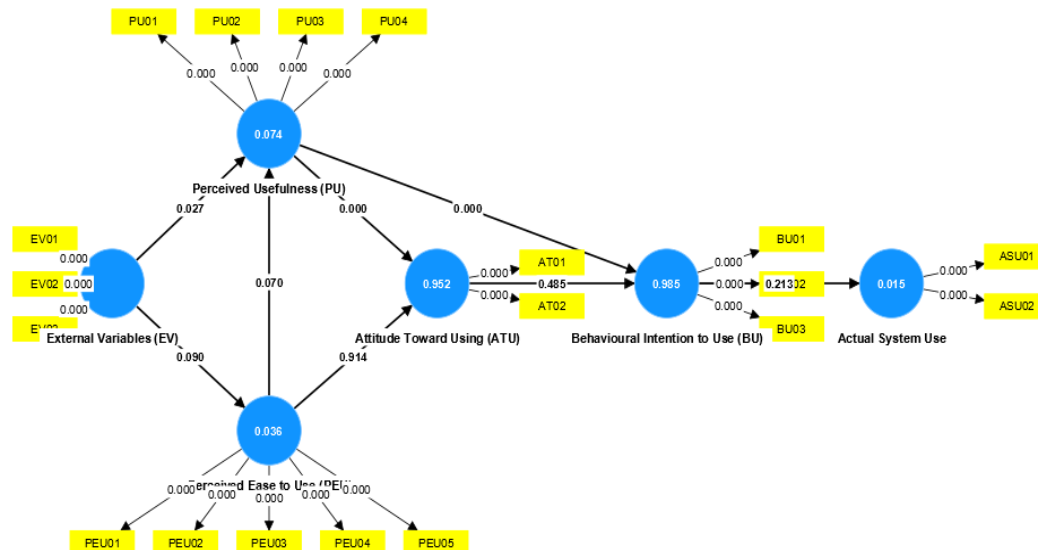
Pada Tabel 9 merupakan skor *composite reability* dan *Cronbach's alpha* Nilainya (>0.7) dan *Average Variance Extracted (AVE)* (>0.5) [33] dianggap variabel tersebut reliabel dan Valid dan dapat dilakukan evaluasi ke tahap selanjutnya [30][34].

Tabel 9. *Composite reability, Cronbach's alpha dan Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)	Kesimpulan
<i>Actual System Use</i>	0.976	1.102	0.988	0.976	<i>Reliable</i>
<i>Attitude Toward Using (ATU)</i>	0.964	0.967	0.983	0.966	<i>Reliable</i>
<i>Behavioural Intention to Use (BU)</i>	0.982	0.982	0.988	0.966	<i>Reliable</i>
<i>External Variables (EV)</i>	0.885	0.951	0.925	0.804	<i>Reliable</i>
<i>Perceived Ease to Use (PEU)</i>	0.979	0.985	0.984	0.924	<i>Reliable</i>
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	0.974	0.975	0.981	0.929	<i>Reliable</i>

3.2.2 Analisa Inner Model (Model Struktural)

Evaluasi model internal berfungsi untuk mengevaluasi hubungan antar variabel laten [35]. Evaluasi ini mencakup hubungan jalur signifikan, sebagaimana dihipotesiskan dan diuji nilai *R-Square*. Penilaian hubungan jalur dilihat berdasarkan *Path Coefficients*.



Gambar 6. *Inner Model*

a. *Coefficient of Determination (R^2)*

Tabel 10. *Koefisien Determinan*

	R-square
<i>Actual System Use</i>	0.015
<i>Attitude Toward Using (ATU)</i>	0.952
<i>Behavioural Intention to Use (BU)</i>	0.985
<i>Perceived Ease to Use (PEU)</i>	0.036
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	0.074

b. *Path Coefficients (β)*

Tabel 11. *Path Coefficients*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
<i>Attitude Toward Using (ATU) -> Behavioural Intention to Use (BU)</i>	0.139	0.118	0.200	0.699	0.485
<i>Behavioural Intention to Use (BU) -> Actual System Use</i>	-0.124	-0.124	0.100	1.245	0.213

<i>External Variables (EV) -> Perceived Ease to Use (PEU)</i>	0.189	0.198	0.112	1.694	0.090
<i>External Variables (EV) -> Perceived Usefulness (PU)</i>	0.244	0.249	0.110	2.214	0.027
<i>Perceived Ease to Use (PEU) -> Attitude Toward Using (ATU)</i>	-0.004	-0.003	0.034	0.108	0.914
<i>Perceived Ease to Use (PEU) -> Perceived Usefulness (PU)</i>	-0.176	-0.176	0.097	1.811	0.070
<i>Perceived Usefulness (PU) -> Attitude Toward Using (ATU)</i>	0.975	0.976	0.014	68.769	0.000
<i>Perceived Usefulness (PU) -> Behavioural Intention to Use (BU)</i>	0.856	0.877	0.195	4.388	0.000

Tabel 12. Outer Loading

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
ASU01 <- Actual System Use	0.993	0.977	0.093	10.714	0
ASU02 <- Actual System Use	0.983	0.966	0.092	10.719	0
AT01 <- Attitude Toward Using (ATU)	0.984	0.984	0.011	93.15	0
AT02 <- Attitude Toward Using (ATU)	0.982	0.981	0.014	68.139	0
BU01 <- Behavioural Intention to Use (BU)	0.965	0.964	0.022	42.924	0
BU02 <- Behavioural Intention to Use (BU)	0.992	0.992	0.005	211.336	0
BU03 <- Behavioural Intention to Use (BU)	0.992	0.992	0.005	211.336	0
EV01 <- External Variables (EV)	0.909	0.874	0.139	6.536	0
EV02 <- External Variables (EV)	0.88	0.871	0.116	7.587	0
EV03 <- External Variables (EV)	0.9	0.867	0.139	6.477	0
PEU01 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.975	0.972	0.046	21.017	0
PEU02 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.975	0.972	0.046	21.017	0
PEU03 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.974	0.971	0.045	21.72	0
PEU04 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.971	0.968	0.049	19.737	0
PEU05 <- Perceived Ease to Use (PEU)	0.909	0.906	0.053	17.228	0
PU01 <- Perceived Usefulness (PU)	0.974	0.974	0.014	69.01	0
PU02 <- Perceived Usefulness (PU)	0.976	0.976	0.011	88.391	0
PU03 <- Perceived Usefulness (PU)	0.942	0.941	0.032	29.69	0
PU04 <- Perceived Usefulness (PU)	0.963	0.962	0.017	56.83	0

3.3 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan hasil pengujian *Inner Model* yaitu *R-Square*, koefisien jalur dan *T-Statistik*. Untuk dapat mengetahui diterima atau ditolakny suatu hipotesis dapat dilakukan dengan memperhatikan nilai signifikan antar konstruk, *T-Statistik*, dan *P-Values*. Nilai tersebut dilihat pada hasil bootstrapping dengan software *Smart-PLS 4.0*. Penelitian ini menggunakan tingkat alpha sebesar (>0.05), sehingga t-tabel yang digunakan sebesar 1.96. Berikut merupakan hasil pengujian hipotesis yang dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Hasil
H1	0.139	0.118	0.200	0.699	0.485	Ditolak
H2	-0.124	-0.124	0.100	1.245	0.213	Ditolak
H3	0.189	0.198	0.112	1.694	0.090	Ditolak
H4	0.244	0.249	0.110	2.214	0.027	Diterima
H5	-0.004	-0.003	0.034	0.108	0.914	Ditolak
H6	-0.176	-0.176	0.097	1.811	0.070	Ditolak
H7	0.975	0.976	0.014	68.769	0.000	Diterima
H8	0.856	0.877	0.195	4.388	0.000	Diterima

- Hipotesis pertama (H_1) yang menguji apakah terdapat pengaruh signifikan positif antara *Attitude Toward Using (ATU)* terhadap *Behavioural Intention to Use (BU)*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai *T-Statistics* yaitu sebesar 0.699 dengan *P-Values* 0.485. Hasil ini menyatakan bahwa Hipotesis 1 ditolak dan tidak berpengaruh signifikan, karena *T-Statistics* >1.96 dengan *P-Values* <0.05 . Dengan nilai *Path-coefficient* sebesar 0.139 artinya memiliki nilai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioural Intention to Use (BU)*.
- Hipotesis kedua (H_2) yang menguji apakah terdapat pengaruh signifikan positif antara *Behavioural Intention to Use (BU)* terhadap *Actual System Use*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai *T-Statistics* yaitu sebesar 1.245 dengan

- P-Values 0.213. Hasil ini menyatakan bahwa H_2 ditolak dan tidak berpengaruh signifikan, karena T -Statistics >1.96 dengan P -Values <0.05 . Dengan nilai *Path-coefficient* sebesar -0.124 artinya memiliki nilai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *Actual System Use*.
- c. Hipotesis ketiga (H_3) yang menguji apakah terdapat pengaruh signifikan positif antara *External Variables (EV)* terhadap *Perceived Ease to Use (PEU)*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai T -Statistics yaitu sebesar 1.694 dengan P -Values 0.090. Hasil ini menyatakan bahwa H_3 ditolak dan tidak berpengaruh signifikan, karena T -Statistics >1.96 dengan P -Values <0.05 . Dengan nilai *Path-coefficient* sebesar 0.189 artinya memiliki nilai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease to Use (PEU)*.
 - d. Hipotesis keempat (H_4) yang menguji apakah terdapat pengaruh signifikan positif antara *External Variables (EV)* terhadap *Perceived Usefulness (PU)*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai T -Statistics yaitu sebesar 2.214 dengan P -Values 0.027. Hasil ini menyatakan bahwa H_4 diterima dan berpengaruh signifikan, karena T -Statistics >1.96 dengan P -Values <0.05 . Dengan nilai *Path-coefficient* sebesar 0.244 artinya memiliki nilai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness (PU)*.
 - e. Hipotesis kelima (H_5) yang menguji apakah terdapat pengaruh signifikan positif antara *Perceived Ease to Use (PEU)* terhadap *Attitude Toward Using (ATU)*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai T -Statistics yaitu sebesar 0.108 dengan P -Values 0.914. Hasil ini menyatakan bahwa H_5 ditolak dan tidak berpengaruh signifikan, karena T -Statistics >1.96 dengan P -Values <0.05 . Dengan nilai *Path-coefficient* sebesar -0.004 artinya memiliki nilai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using (ATU)*.
 - f. Hipotesis keenam (H_6) yang menguji apakah terdapat pengaruh signifikan positif antara *Perceived Ease to Use (PEU)* terhadap *Perceived Usefulness (PU)*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai T -Statistics yaitu sebesar 1.811 dengan P -Values 0.070. Hasil ini menyatakan bahwa H_6 ditolak dan tidak berpengaruh signifikan, karena T -Statistics >1.96 dengan P -Values <0.05 . Dengan nilai *Path-coefficient* sebesar -0.176 artinya memiliki nilai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness (PU)*.
 - g. Hipotesis ketujuh (H_7) yang menguji apakah terdapat pengaruh signifikan positif antara *Perceived Usefulness (PU)* terhadap *Attitude Toward Using (ATU)*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai T -Statistics yaitu sebesar 68.769 dengan P -Values 0.000. Hasil ini menyatakan bahwa H_7 diterima dan berpengaruh signifikan, karena T -Statistics >1.96 dengan P -Values <0.05 . Dengan nilai *Path-coefficient* sebesar 0.975 artinya memiliki nilai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using (ATU)*.
 - h. Hipotesis kedelapan (H_8) yang menguji apakah terdapat pengaruh signifikan positif antara *Perceived Usefulness (PU)* terhadap *Behavioural Intention to Use (BU)*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai T -Statistics yaitu sebesar 4.388 dengan P -Values 0.000. Hasil ini menyatakan bahwa H_8 diterima dan berpengaruh signifikan, karena T -Statistics >1.96 dengan P -Values <0.05 . Dengan nilai *Path-coefficient* sebesar 0.856 artinya memiliki nilai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioural Intention to Use (BU)*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi sistem pelayanan publik di Kantor Desa Tlagawera yang diukur menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan analisa terhadap kuesioner yang telah disebarakan kepada 86 responden, dapat diambil kesimpulan yang memberikan jawaban penelitian ini bahwa variabel *External Variables (EV)*, *Perceived Usefulness (PU)*, *Attitude Toward Using (ATU)*, *Behavioural Intention to Use (BU)* berpengaruh positif dan signifikan. Dari hal tersebut dapat di presepikan bahwa masyarakat dapat menerima dan menggunakan SID yang disediakan oleh kantor desa Tlagawera. Kegunaan yang dirasakan oleh masyarakat berhubungan positif dengan niat untuk menggunakan selama proses penerimaan penggunaan SID. Selain itu, niat masyarakat untuk menggunakan sistem SID secara tidak langsung melalui sikap terhadap penggunaan SID. Kegunaan yang dirasakan masyarakat juga akan mempengaruhi sistem actual secara tidak langsung melalui niat untuk menggunakan SID. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai penggunaan SID dan memberikan rekomendasi kepada untuk memperbaiki sistem informasi pelayanan publik. Saran penelitian ini dilihat dari hasil dari pengujian analisis atas keberhasilan implementasi Sistem Pelayanan publik di Kantor Desa Tlagawera menunjukkan bahwa kesuksesan penerimaan SID dipengaruhi oleh manfaat dan kegunaan sistem, namun tidak berpengaruh pada kemudahan penggunaan pada sistem. Oleh karena itu diperlukannya pelatihan dan bimbingan yang relevan terkait SID agar masyarakat dapat termotivasi untuk menggunakan dan merasakan kemudahan penggunaan sistem bukan hanya menerima SID berdasarkan kemanfaatannya saja. Selain itu penting untuk memastikan dukungan pengguna yang berkelanjutan yaitu pada Variabel external. Seperti infrastruktur yang memadai juga akan membantu dan mempermudah dalam penggunaan sistem informasi pelayanan publik. Selain itu bagi peneliti selanjutnya dimasa depan dapat Mengembangkan model TAM dengan menambahkan variabel seperti *Computer Self Efficacy* dan variabel yang lebih kompleks lainnya agar dapat menghasilkan kesimpulan yang komprehensif. Diharapkan juga penelitian selanjutnya menggunakan Ukuran sampel yang lebih besar yang diperoleh melalui *stratified random sampling* untuk mewakili dari semua kategori sampel, untuk mencegah sampel yang homogen.

REFERENCES

- [1] E. Y. , & I. R. Anggraeni, Pengantar Sistem Informasi (E. Risanto (ed.); 1st ed.). Penerbit Andi, 2017.
- [2] R. J. McLeod, "Management Information Sistem : A study of Computer Information Sistem," Jun. 1995.

- [3] “Sistem Informasi Pelayanan Publik,” Indonesia.go.id. Accessed: Jul. 10, 2023. [Online]. Available: <https://indonesia.go.id/kategori/kependudukan/749/sistem-informasi-pelayanan-publik-sipp?lang=1>
- [4] I. Wijayanti, “Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Pelayanan Publik,” Accessed: Sep. 17, 2023., <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik>.
- [5] F. D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly 13 (3):319-340.” 1989.
- [6] B. C. Lavenia, “Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Dan Electronic Word Of Mouth (Ewom) Terhadap Kepuasan Pelanggan.” 2018.
- [7] D. Sepianti, “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat individu dalam penggunaan E-Commerce secara berkelanjutan,” vol. 2, no. 2, p. 1, 2023.
- [8] A. S. Dyani, K. Ditha Tania, A. Wedhasmara, and A. Meiriza, “KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Pengaruh Knowledge Sharing dan Knowledge Acquisition Factor Terhadap Niat Penggunaan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran Menggunakan Metode PLS-SEM,” Media Online), vol. 4, no. 2, pp. 1062–1072, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i2.1260.
- [9] Y. R. Akbar and Mar’aini, “Implementation Of Regional Financial Management Information System Using The Technology Acceptance Model (TAM) Approach To Quality Of Riau Provincial Financial Statements,” 2020.
- [10] H. Rafique, A. O. Almagrabi, A. Shamim, F. Anwar, and A. K. Bashir, “Investigating the Acceptance of Mobile Library Applications with an Extended Technology Acceptance Model (TAM),” Comput Educ, vol. 145, Feb. 2020, doi: 10.1016/j.compedu.2019.103732.
- [11] S. Sukendro et al., “Using an extended Technology Acceptance Model to understand students’ use of e-learning during Covid-19: Indonesian sport science education context,” Heliyon, vol. 6, no. 11, Nov. 2020, doi: 10.1016/j.heliyon.2020.e05410.
- [12] M. O. Parvez, H. Arasli, A. Ozturen, R. N. Lodhi, and V. Ongsakul, “Antecedents of human-robot collaboration: theoretical extension of the technology acceptance model,” Journal of Hospitality and Tourism Technology, vol. 13, no. 2, pp. 240–263, Apr. 2022, doi: 10.1108/JHTT-09-2021-0267.
- [13] H. Agustina, T. Lathif, M. Suryanto, and A. Pratama, “Analisis Penerimaan E-learning Madrasah Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM),” Media Online), vol. 4, no. 1, pp. 173–181, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i1.1097.
- [14] M. Al-Emran, V. Mezhuyev, and A. Kamaludin, “Towards a conceptual model for examining the impact of knowledge management factors on mobile learning acceptance,” Technol Soc, vol. 61, p. 101247, May 2020, doi: 10.1016/J.TECHSOC.2020.101247.
- [15] “SmartPLS,” smartpls.com. Accessed: Sep. 17, 2023. [Online]. Available: <https://www.smartpls.com/>.
- [16] H. Alshammari and S. Rosli, “A Review of Technology Acceptance Models and Theories,” 2020.
- [17] B. Gerald Ferdira, A. Partama Nonitehe Gulo, Y. Irvan Dwi Nugroho, J. Fernandes Andry, and B. Gerald, “Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi Mobile Mataharimall.Com Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM).” 2018
- [18] A. Rahmawati, D. Novita, and I. Pradesan, “Perancangan Kuesioner Analisis Penerimaan E-Tax Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)” 2022.
- [19] A. N. Kusumadewi, N. A. Lubis, R. Prastiyo, and D. Tamara, “Technology Acceptance Model (TAM) In The Use of Online Learning Applications During The Covid-19 Pandemic For Parents of Elementary School Students,” Edunesia : Jurnal Ilmiah Pendidikan, vol. 2, no. 1, pp. 272–292, Jan. 2021, doi: 10.51276/edu.v2i1.120.
- [20] T. Widodo and S. F. Putri, “Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital LinkAja dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di Bandung Analyzing the Intention to Use of Digital Wallet LinkAja with Technology Acceptance Model (TAM) Approach in Bandung,” Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO), vol. 12, no. 2, pp. 134–145, 2021.
- [21] E. Widanengsih and Yusuf, “Penerapan Model Teknologi Acceptance Model Untuk Mengukur Adopsi Penggunaan Aplikasi Pembukuan Akuntansi Dan Keuangan Rumah Tangga,” 2022.
- [22] A. Mulyanto, S. Sumarsono, T. F. Niyartama, and A. K. Syaka, “Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink,” Semesta Teknik, vol. 23, no. 1, 2020, doi: 10.18196/st.231253.
- [23] T. Hidayat and D. S. Canta, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM,” JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), vol. 9, no. 2, p. 472, Apr. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4088.
- [24] F. Wati, J. N. Utamajaya, and A. Pratama, “Efektivitas Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation di Kelurahan Gunung Seteleng Menggunakan Framework TAM,” JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), vol. 9, no. 2, p. 492, Apr. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4057.
- [25] D. Nita, S. Wati, and A. Dwi, “Pengukuran Penerimaan Teknologi dan Pengaruh Kualitas E-Learning terhadap Efektifitas Pembelajaran pada Perguruan Tinggi Menggunakan Metode TAM dan Webqual,” JEISBI, vol. 02, p. 2021.
- [26] S. Rokhmah and P. W. Setyaningsih, “Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Pada Aplikasi E-Learning Dikalangan Dosen Dan Mahasiswa ITB Aas Indonesia.”, 2020
- [27] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, “Analisa Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Google Classroom Dengan Technology Acceptance Model (TAM),” JARTIKA |, vol. 3, no. 2, pp. 247–255, 2020
- [28] B. A. Stefany, F. M. Wibowo, and C. Wiguna, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM),” Journal of Information Systems and Informatics, vol. 3, no. 1, 2021
- [29] A. Hifza, “Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan program Cashback Gopay dengan model modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2,” 2020.
- [30] I. Maita and S. Majid, “Analisis Penerimaan terhadap Penggunaan E-Learning Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM),” Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi, pp. 30–35, Mar. 2022, doi: 10.37034/jsisfotek.v4i1.120.
- [31] A. N. Desnissanty and D. Sari, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Shopeepay Dengan Technology Acceptance Model (Tam) Analysis Of Factors Affecting Shopeepay Usage Behavior By Using Technology Acceptance Model (TAM),” 2021.
- [32] K. Febriyani, D. Suprajitno, S. Tinggi, I. Ekonomi, and P. Bangsa, “Analisis Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Sistem Keuangan Desa (Studi Pada Pengelola Dana Desa di Kecamatan Sruweng).”, 2020
- [33] I. Ghozali, “Partial least square konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.29,” 2021.

- [34] M. Zakaria, D. Fikri, R. Hesty Utami, and Q. Violinda, “Analisis Hubungan Antara Digital Entrepreneurship, Marketing Mix Dan TAM, Terhadap Kinerja Pemasaran Bumdes Nerang Jaya,” *Media Eletronik*, vol. 2, no. 2, pp. 146–160, 2023, doi: 10.54259/manabis.
- [35] S. H. Fitriyah, “Penggunaan Metode Technology Acceptance Model dalam Analisis E-Procurement di Pemprov Jawa Barat,” *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, pp. 147–156, Dec. 2022, doi: 10.29313/jrieb.vi.1309.