

## Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan *Technology Acceptance Model* pada Sistem Pelayanan Publik

Tri Sugihartono<sup>1</sup>, Rendy Rian Chrisna Putra<sup>2</sup>

<sup>1</sup>ISB Atma Luhur Pangkalpiang, [trisugihartono@atmaluhur.ac.id](mailto:trisugihartono@atmaluhur.ac.id), Jl. Jendral Sudirman No.Kel, Selindung Baru, Pangkal Balam,Kota, Pangkalpinang, Indonesia

<sup>2</sup>ISB Atma Luhur Pangkalpiang, [rendyriancp@atmaluhur.ac.id](mailto:rendyriancp@atmaluhur.ac.id), Jl. Jendral Sudirman No.Kel, Selindung Baru, Pangkal Balam,Kota, Pangkalpinang, Indonesia

### Informasi Makalah

Submit : 27 Agt 2020  
Revisi : 30 Nov 2020  
Diterima : 01 Des 2020

### Kata Kunci :

Sistem pelayanan publik  
TAM  
*Structural Equation Model*  
AMOS 24  
Penelitian Eksplanatory

### Abstrak

Tujuan utama dari makalah ini adalah untuk menganalisis *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam mengimplementasikan sistem pelayanan publik. Analisis evaluasi menggunakan metode *Technology Acceptance Model*, untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran setiap pengguna dalam menggunakan sistem pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori. *Structural Equation Model* (SEM) digunakan untuk menganalisis data menggunakan *software* AMOS 24. Pengumpulan data menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner kepada masyarakat yang berada di Desa Koba dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini melihat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (PEOU), persepsi kegunaan (PU), sikap terhadap penggunaan (ATU) dan niat perilaku (BI). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel PU dan PEOU berpengaruh tidak langsung signifikan terhadap BI. oleh karena itu, jika pengguna yakin bahwa teknologi sistem pelayanan publik berguna, pengguna lebih cenderung menggunakan dan mendapatkan manfaat dari Sistem pelayanan publik. Dalam penelitian ini PEOU memiliki pengaruh signifikan terhadap ATU sebesar 57%, PU terhadap ATU sebesar 21%, PU terhadap BI sebesar 0%, ATU terhadap BI sebesar 114%. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa pengaruh terbesar terhadap niat perilaku untuk menggunakan aplikasi adalah sikap terhadap penggunaan, sikap terhadap penggunaan yang didukung oleh manfaat yang dirasakan dan kemudahan yang dirasakan berpengaruh sangat signifikan, dan manfaat yang dirasakan tidak berpengaruh pada sikap dalam penggunaan dan niat perilaku

## Abstract

---

The main objective of this paper is to analyze the Technology Acceptance Model (TAM) in implementing a Public Service System. The evaluation analysis uses the Technology Acceptance Model method, to analyze the factors that affect the awareness of each user in using the Public Service System. The research method used is explanatory research. The Structural Equation Model (SEM) was used to analyze the data using AMOS 24 software. The data was collected using a survey method using a questionnaire to the people in Koba Village with a total sample of 100 respondents. This study looked at the effect of perceived ease of use (PEOU), perceived usefulness (PU), attitudes toward use (ATU) and behavioral intention (BI). The results of this study indicate that the PU and PEOU variables have a significant indirect effect on BI. therefore, if the user believes that the Public Service System technology is useful, the user is more likely to use and benefit from the Public Service System. In this study PEOU has a significant effect on ATU by 57%, PU on ATU by 21%, PU on BI by 0%, ATU on BI by 114%. This study resulted in a conclusion in the form of the greatest influence on behavioral intention to use the application is attitude towards use, attitudes towards use which are supported by the perceived benefits and perceived convenience have a very significant effect, and perceived benefits have no effect on attitudes in use and behavioral intentions.

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi dewasa ini merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari karena kebutuhan akan informasi yang sangat cepat, tepat dan akurat menjadi kebutuhan utama dalam segala aspek (Sugihartono, Tri, 2019). Begitupun di pemerintahan, dalam memberikan pelayanan yang maksimal sangat dibutuhkan dan harus mengikuti perkembangan teknologi saat ini. teknologi yang telah digunakan di pemerintahan dalam bentuk aplikasi web sering disebut dengan *e-government* (Sugihartono, Tri, 2019). *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien, serta menyediakan layanan yang transparan dan memuaskan bagi publik (Sugihartono, Tri, 2019).

Layanan publik yang menggunakan *E-Government* telah membuat kemajuan yang signifikan. *E-government* memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi dengan cepat (Ratama

& Munawaroh, 2019). Perkembangan teknologi semakin pesat, sehingga teknologi pemerintah telah berubah menjadi teknologi aplikasi pemerintah yang sering disebut dengan *M-Government* (Mobile Government). *M-Government* memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memproses permintaan dan pengiriman secara langsung menggunakan *M-Government* ke admin dalam sistem pemerintahan dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Salah satu aplikasi pelayanan publik adalah sistem pelayanan publik yang merupakan bagian dari *M-Government*.

Sistem pelayanan publik merupakan aplikasi yang digunakan dalam pelayanan publik, berupa pengarsipan atau pembuatan surat atau dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat (Sugihartono, Tri, 2019). Dalam Sistem pelayanan publik terdapat fitur pengajuan sertifikat untuk masyarakat kurang mampu, surat pernyataan, surat rekomendasi untuk banyak orang, Izin Usaha Mikro Kecil dan Izin Operasional. Kelima surat tersebut merupakan surat yang sering diajukan oleh masyarakat di Kabupaten Koba. Dalam studi

ini, kami ingin menguji kepuasan pelanggan dengan sistem pelayanan publik menggunakan TAM. *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan untuk memprediksi tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi baru. Peran pelayanan publik dalam pengarsipan dokumen (Napitupulu, 2017; Tasmil, 2015). Model penerimaan teknologi (TAM) adalah alat teoritis yang baik dan menawarkan penjelasan yang kuat dan sederhana untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi. TAM menunjukkan bahwa ada dua keyakinan tertentu, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) dan persepsi kegunaan (PU) teknologi untuk menentukan niat perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi (Kurniawati et al., 2017). dalam persepsi kegunaan (PU) adalah ukuran dimana penggunaan teknologi diyakini membawa manfaat bagi orang yang menggunakan sistem pelayanan publik, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) adalah ukuran dimana pengguna percaya bahwa sistem pelayanan publik dapat dipahami dan digunakan dengan mudah.

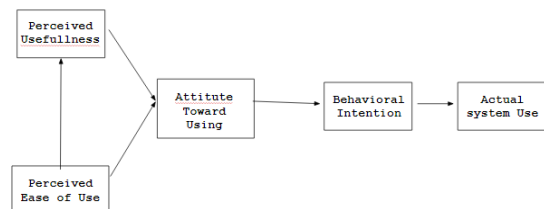
Penelitian ini menyajikan pengaruh antara variabel TAM (PU, PEOU, ATU, dan BI) (Devi & Suartana, 2014; Sukma et al., 2019; Supriyanti & Cholil, 2017; Supriyati & Cholil, 2017). masing-masing variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap BI baik secara langsung maupun tidak langsung dari hasil evaluasi kepuasan pengguna dari aplikasi sistem pelayanan publik.

Penelitian ini berfokus dengan penerimaan aplikasi pelayanan publik yang belum pernah dilakukan oleh peneliti - peneliti sebelumnya, dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* yang mengadopsi variabel TAM berupa *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Towards Using*, dan *Behavioral Intention*.

## 2. Penelitian Terdahulu

Pada tahun 1986, Fred Davis melakukan penelitian *Technology Acceptance Model*, dalam penelitiannya ada hubungan signifikan dan *linear* antara penerimaan terhadap kegunaannya (*Perceived Usefulness*) dan penerimaan kemudahan dalam penggunaan (*Perceived Ease Of Use*). Dalam penelitian (Tattipatta, 2019) pengaruh positif yang signifikan *Perceived Ease Of Use*. TAM digunakan untuk memprediksi penerimaan teknologi baru diadopsi dalam suatu kelompok atau organisasi.

Dalam penelitian (Assastani & Warnars, 2019) TAM bekerja berdasarkan gagasan *Behavioral Intention* (BI), Sikap (A) dan *Perceived Usefulness* (U). Sikap adalah turunan dari fungsi *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Dalam TAM, Persentase yang signifikan dari Model didasarkan dari sikap yang dikembangkan pada Persepsi Penggunaan yang Mudah dan Manfaat yang dipersepsikan, dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. *Technology acceptance model*.

Berdasarkan penelitian (Harb & Alhayajneh, 2019) dalam penggunaan teknologi ditentukan oleh niat untuk menggunakan teknologi, niat pengguna dapat dilihat dari sikap pengguna dalam penggunaan teknologi dan manfaat yang dirasakan. Manfaat yang dirasakan juga dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan karena semakin mudah system digunakan semakin bermanfaat pula. Dalam penelitian (Tang & Chen, 2011) factor yang dirasakan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) memiliki banya efek

berbeda pada persepsi pengguna tentang teknologi baru. Kenikmatan yang dirasakan mempengaruhi kegunaan (*Perceived Usefulness*) yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan dan langsung pada niat menggunakan (*Behavioral Intention*).

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Tahapan Penelitian

Adapun Tahapan- tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah

##### a. Pengumpulan Data Menggunakan Questioner

Pada tahapan pertama ini dilakukan pengumpulan data dengan memberikan questioner kepada 100 responden yang dilakukan secara *offline* (tatap muka). Adapun *questioner* yang diberikan berupa pertanyaan - pertanyaan tentang penilaian responden terhadap sistem aplikasi dan menyatakan kepuasan dan penerimaan terhadap aplikasi.

##### b. Analisis Data

Setelah data terkumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan *software* AMOS 24, yaitu dengan membuat diagram SEM. Dan *output* analisis akan keluar dan ditampilkan oleh program AMOS 24.

##### c. Pengujian Hipotesis

Setelah didapatkan hasil analisis dari program AMOS 24. Dilakukan pengujian hipotesis, dengan kriteria kriteria probabilitas, chi square, RMSEA, dan *goodness of fit*.

#### 3.2 Metode Pemilihan *Sample*

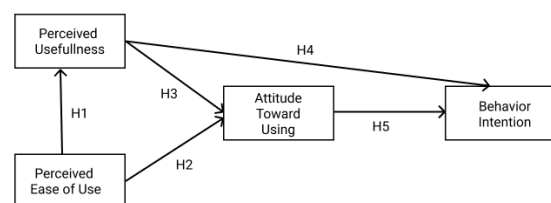
Dalam penelitian ini menggunakan penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah acak. Penelitian ini menggunakan 100 sampel. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan kuesioner(Cahya, 2016; Darmajaya, 2017;

Sayekti & Putarta, 2016). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi pernyataan kesimpulan, dimana pertanyaan atau pernyataan tersebut disajikan dengan menggunakan skala likert(Hartatik & Budihartanti, 2020). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik yang diuji reliabilitasnya dengan menggunakan *software* SPSS(Fatmasari & Muhammad Ariandi, 2014), kemudian data tersebut dianalisis kembali dengan menggunakan *software* AMOS24. Analisis data dapat disimpulkan menggunakan persamaan struktural (SEM)(Marjan et al., 2018).

#### 3.3 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan model TAM murni, tanpa modifikasi, dan tidak menggunakan variabel eksternal, sehingga hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan memiliki pengaruh dengan sikap terhadap penggunaan. Sikap terhadap penggunaan secara langsung memengaruhi niat perilaku.

Selain itu, kegunaan yang dirasakan mempengaruhi niat berperilaku. Dalam penelitian ini, kami menggunakan model hubungan pengaruh. Dalam pengujian hipotesis digunakan teknik analisis Structural Equation Modeling yang dioperasikan melalui program AMOS. Informasi lebih detail tentang TAM untuk penelitian ini, dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Model penelitian dan hipotesis.

Hipotesis yang akan di uji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1- PEOU berpengaruh pada PU

H2- PEOU memiliki pengaruh terhadap ATU

- H3- PU mempengaruhi ATU  
 H4- PU mempengaruhi BI  
 H5- ATU berpengaruh pada BI

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, kami menggunakan kuesioner yang disesuaikan dengan skala pengukuran yang ada untuk variabel TAM. Kuesioner dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama berisi informasi demografi responden. pada bagian 1 berisi atribut responden yang meliputi jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir (Tabel 1).

Tabel 1. Informasi diri responden

<b>Bagian 1. Informasi Diri Responden</b>			
Kategori	Klasifikasi	Presentase	
Jenis Kelamin	1. Pria	34%	
	2. Wanita	66%	
Umur	a. Dibawah 20	2%	
	b. 20-25	50%	
	c. 25-30	27%	
	d. 30-40	1%	
	e. Diatas 40		
Pendidikan Terakhir	1. Tidak Sekolah	1%	
	2. SD	3%	
	3. SMP	12%	
	4. SMA	30%	
	5. S1	52%	
	6. S2	2%	
	7. S3	-	

Sebagian besar responden berasal dari kelompok perempuan sebesar 66%. Dalam hal usia 25-30 sebesar 50%. Dan dari sisi pendidikan, mayoritas responden lulus S1.

Bagian 2 berisi pertanyaan yang terkait dengan empat variabel TAM (lihat Tabel 2). Bagian ini menggunakan skala Likert 6 poin di mana (1) Sangat tidak setuju; (2) tidak setuju; (3) sangat tidak setuju, (4) sangat setuju; (5) setuju; dan (6) sangat setuju..

Tabel 2. Variabel penelitian TAM

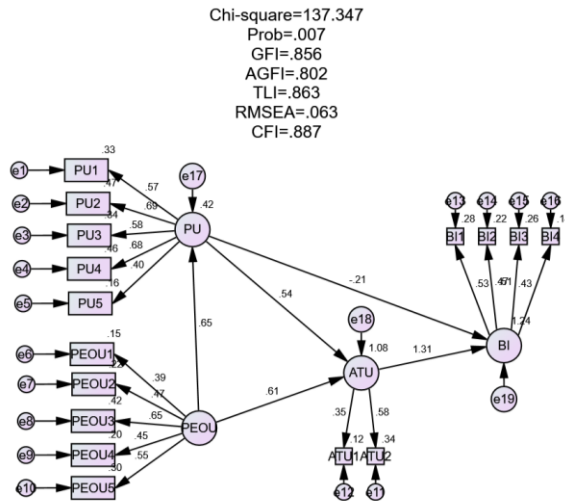
Variabel	Indikator	Kode
Perceived Ease of Use (PEOU)	1. Sistem pelayanan publik membantu	PEOU1

Usefulness (PU)	1. saya dengan cepat dalam pengajuan dokumen	PU2
	2. Sistem pelayanan publik dapat membantu dalam penerbitan dokumen dengan cepat dan tepat	PU3
	3. Sistem pelayanan publik dapat mengelola data penyerahan surat dengan baik	PU4
	4. Sistem pelayanan publik lebih mudah digunakan	PU5
	5. Sistem pelayanan publik sangat berguna dalam kebutuhan penyerahan dokumen	
Perceived Ease of Use (PEOU)	1. Aplikasi sistem pelayanan publik mudah didapat	PEOU1
	2. Mudah berinteraksi dalam menggunakan aplikasi dan mudah dipahami	PEOU2
	3. Pengguna mudah mengakses fitur yang tersedia	PEOU3
	4. mudah untuk mengetahui status surat yang dikirimkan	PEOU4
	5. Desain sederhana, mudah dan interaktif	PEOU5
Attitude Toward Using (ATU)	1. Sistem pelayanan publik adalah ide yang bagus	ATU1
	2. Sistem pelayanan publik adalah solusi yang tepat	ATU2
Behavior Intentions (BI)	1. Saya akan selalu menggunakan sistem pelayanan publik untuk mengirimkan surat	BI1
	2. Sistem pelayanan publik yang saya persembahkan akan selalu digunakan	BI2
	3. Saya berencana untuk selalu	BI3
	4. Saya berencana untuk selalu	BI4

- menggunakan sistem
4. Saya akan merekomendasikan sistem pelayanan publik

Kuesioner yang diambil dari beberapa variabel TAM yang terdiri dari 16 pertanyaan dari 4 variabel TAM.

Data yang sudah dikumpulkan lalu dianalisis. Hasil olahan program AMOS menunjukkan bahwa model tidak *goodness of fit* yang diambil dari hasil pengukuran dari beberapa kategori.



Gambar 3. Analisis SEM

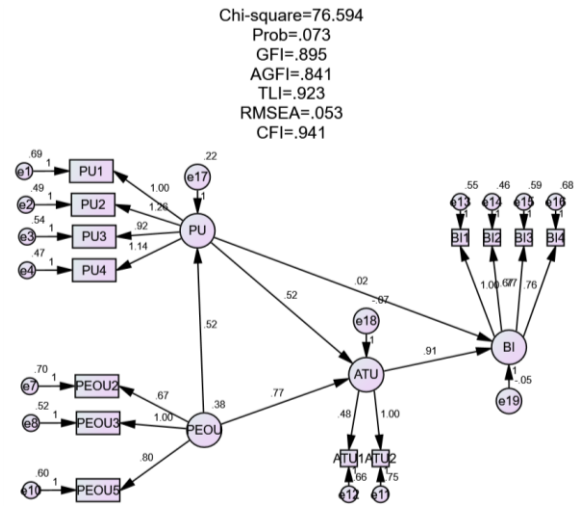
Pada Gambar 3 merupakan hasil pengujian SEM dengan menggunakan AMOS24 dimana hasil tersebut menunjukkan nilai pengukuran *chi square* sebesar 137,347 atau *chi square* lebih besar dari 120, sehingga diagram SEM dinyatakan tidak *goodness of fit* (lihat Tabel 3)

Tabel 3. Hasil SEM

Goodness of fit index	Cut off value	Hasil	Simpulan
Chi – square	<120,999	137,347	Tidak signifikan
Probability	>= 0,05	0,07	signifikan
GFI	>=0,90	0,856	Tidak signifikan
AGFI	>=0,90	0,802	Tidak signifikan
TLI	>=,0,95	0,863	Tidak

			signifikan
CFI	>=0,95	0,887	Tidak signifikan
RMSEA	<=0,08	0,063	signifikan

Dalam penelitian ini akan dilakukan modifikasi SEM dengan menghapus item PU5, PEOU1 dan PEOU4. Hasil modifikasi dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Analisis SEM yang Dimodifikasi

Gambar 4 merupakan Analisis SEM yang telah dimodifikasi, menghasilkan nilai *chi square* sebesar 54.917 atau dibawah 120. Pada kondisi ini diagram SEM sudah dinyatakan *goodness of fit*, dan didukung oleh nilai-nilai terukur lainnya. kategori.

Hasil perhitungan program Amos menunjukkan diagram sem telah dimodifikasi (Tabel 4). Nilai kategori AGFI kurang baik sedangkan kategori lainnya semuanya baik. Kondisi tersebut dinyatakan fit karena nilai *chi square*, probabilitas dan RMSEA telah memenuhi kategori *goodness of fit*.

Tabel 4. Hasil Uji SEM yang Dimodifikasi

Goodness of fit index	Cut off value	Hasil	Simpulan
Chi – square	<120,999	76.594	Signifikan
Probability	>= 0,05	0,073	Signifikan
GFI	>=0,90	0,895	Tidak Signifikan
AGFI	>=0,90	0,841	Tidak

			Signifikan
TLI	$\geq 0,95$	0,923	Signifikan
CFI	$\geq 0,95$	0,941	Signifikan
RMSEA	$\leq 0,08$	0,053	Signifikan

Diagram SEM telah dinyatakan fit, dan hasil perhitungan program AMOS (Tabel 5) menunjukkan hasil uji hipotesis menggambarkan pengaruh variabel TAM.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hypothes	Path		CR	P	Hasil
	From	To			
H1	PEOU	PU	2.587	0.01	Diterima
H2	PEOU	ATU	2.355	0.019	Diterima
H3	PU	ATU	1.799	0.072	Ditolak
H4	PU	BI	0.048	0.961	Diterima
H5	ATU	BI	2.76	0.006	Diterima

Pengujian hipotesis dibahas sebagai berikut.

1) PEOU berpengaruh pada PU (H1).

*Perceived Ease of Use* (PEOU) memiliki efek langsung pada *Perceived Usefulness* (PU). Hasil analisis menghasilkan nilai CR untuk pembangunan PEOU terhadap PU sebesar 2,587 atau lebih tinggi dari nilai kritis pada tingkat signifikansi 95% sebesar 1,96. nilai P 0,01 memenuhi persyaratan untuk nilai P kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan PEOU menuju PU positif, sehingga H1 diterima.

2) PEOU berpengaruh pada ATU (H2).

*Perceived Ease of Use* (PEOU) memiliki efek langsung pada *Attitude Toward Using* (ATU). Hasil analisis menghasilkan nilai CR untuk pembangunan PEOU terhadap ATU sebesar 2,355 atau lebih tinggi dari nilai kritis untuk tingkat signifikansi 95% sebesar 1,96. nilai P sebesar 0,019 memenuhi persyaratan untuk nilai P kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan PEOU menuju ATU adalah positif, sehingga H2 diterima.

3) PU berpengaruh pada ATU (H3).

*Perceived Usefulness* (PU) memiliki efek langsung pada *Attitude Toward Using* (ATU). Hasil analisis menghasilkan nilai CR untuk konstruksi PU terhadap ATU sebesar 1,799 atau lebih rendah dari nilai kritis pada tingkat signifikansi 95% sebesar 1,96. Nilai P sebesar 0,072 memenuhi persyaratan untuk nilai P lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan PU menuju ATU negatif, sehingga H3 ditolak.

4) PU berpengaruh terhadap BI (H4).

*Perceived Usefulness* (PU) memiliki efek langsung pada *Behavioral Intention* (BI). Hasil analisis menghasilkan nilai CR untuk konstruksi PU terhadap BI sebesar 0,048 atau lebih rendah dari nilai kritis pada tingkat signifikansi 95% sebesar 1,96. Nilai P 0,961 memenuhi persyaratan untuk nilai P lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan PU menuju BI negatif, sehingga H4 ditolak.

5) ATU berpengaruh pada BI (H5).

*Attitude Toward Using* (ATU) memiliki efek langsung pada *Behavioral Intention* (BI). Hasil analisis menghasilkan nilai CR untuk pembangunan ATU terhadap BI sebesar 2,76 atau lebih tinggi dari nilai kritis untuk tingkat signifikansi 95% sebesar 1,96. nilai P 0,006 memenuhi persyaratan untuk nilai P kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan PEOU menuju PU positif, sehingga H1 diterima.

Hipotesis yang ditolak ada 2 yaitu: Hipotesis 3: *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh langsung terhadap *Attitude Toward Using* (ATU), Hipotesis 4: *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh langsung terhadap *Behavioral Intention* (BI).

Persentase pengaruh masing-masing hipotesis yang diperoleh dari perhitungan program AMOS diperoleh seperti yang ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Persentase Pengaruh Langsung

	Std Pengaruh Langsung	Hasil	Persentase
PEOU → PU	0.566	0.320356	32%
PEOU → ATU	0.753	0.567009	57%
PU → ATU	0.463	0.214369	21%
PU → BI	0.019	0.000361	0%
ATU → BI	1.068	1.140624	114%

Pada Tabel 6. terlihat bahwa pengaruh PEOU terhadap PU sebesar 32%, pengaruh PEOU terhadap ATU sebesar 57%, pengaruh PU terhadap ATU sebesar 21%, pengaruh PU terhadap BI sebesar 0%, dan pengaruh ATU terhadap ATU. di BI adalah 114%.

## 5. Simpulan

Berdasarkan hasil yang sudah didapatkan dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh terbesar terhadap niat perilaku untuk menggunakan aplikasi adalah Sikap terhadap penggunaan yaitu 114%.
2. Sikap terhadap penggunaan yang didukung oleh Manfaat yang dirasakan dan kemudahan yang dirasakan berpengaruh sangat signifikan.
3. Hipotesis yang tidak signifikan adalah pengaruh manfaat yang dirasakan terhadap niat perilaku dan pengaruh manfaat yang dirasakan terhadap sikap dalam penggunaan.
4. Manfaat yang dirasakan tidak berpengaruh pada sikap dalam penggunaan dan niat perilaku.
5. Semakin besar manfaat dari aplikasi pelayanan publik tidak menutupi pengaruhnya terhadap sikap dalam menggunakan dan juga niat untuk menggunakannya maka semakin kecil nilainya. Pengaruh manfaat yang digunakan terhadap niat perilaku juga

memiliki persentase yang sangat kecil yaitu 0%.

## 6. Referensi

- Cahya, A. (2016). *Aplikasi Model TAM Pada Penggunaan E-Newspaper di kota Denpasar*. 6, 1485–1512.
- Darmajaya, S. I. I. B. (2017). *PROSIDING ISSN: 2598 – 0246 | E-ISSN: 2598-0238 Akuntansi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model ( TAM ) Studi Pada Bank Lampung*. 327–340.
- Devi, N. L. N. S., & Suartana, I. W. (2014). Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 167–184. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/7797>
- Fatmasari, F., & Muhammad Ariandi, R. (2014). Penerapan Metode Technology Acceptance Model(Tam) Terhadap Penerimaan Krs Online (Studi Kasus : Mahasiswa Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang). *Jurnal Matriks*, 16(2).
- Hartatik, S. R., & Budihartanti, C. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode TAM ( Technology Acceptance Model ). *Jurnal PROSISKO*, 7(1), 1–7.
- Kurniawati, H. A., Arif, A., & Winarno, W. A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 24. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4563>
- Marjan, L. L., Kusumantara, P. M., & Mukaromah, S. (2018). Analisis Hubungan Antar Variabel Technology Acceptance Model (Tam) Pada E-Learning Upn “Veteran” Jawa Timur Dengan Pendekatan Uji Signifikansi. *Jurnal Sistem Informasi Dan Bisnis Cerdas*, 11(2), 1–12. <https://doi.org/10.33005/sibc.v11i2.1124>
- Napitupulu, D. (2017). *Kajian Penerimaan*



- e-Learning dengan Pendekatan TAM. April.*  
<https://doi.org/10.31227/osf.io/6euqp>
- Sayekti, F., & Putarta, P. (2016). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 9(3), 196–209.
- Sugihartono, Tri, R. R. C. P. (2019). SATIN – Sains dan Teknologi Informasi Pengembangan Aplikasi E-Government Pelayanan Administrasi Terpadu. *SATIN – Sains Dan Teknologi Informasi Journal*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33372/stn.v5i2.544>
- Sukma, E. A., Hadi, M., & Nikmah, F. (2019). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dan Trust Terhadap Intensi Penggunaan Instagram. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis Universitas Semarang*, 4800(9), 112–121.
- Supriyanti, S., & Cholil, M. (2017). Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(1), 42. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i1.3817>
- Supriyati, & Cholil, M. (2017). Aplikasi Technology Acceptance Model pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 17(1), 81–102. <https://doi.org/https://doi.org/10.20961/jbm.v17i1.12308>
- Tasmil, T. (2015). Penerapan Model TAM untuk Menilai Tingkat Penerimaan Nelayan terhadap Penggunaan GPS. *Pekommas*, 18(3), 161–170. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2015.1180302>
- Tatipatta, R. V. F. 2019. Penerimaan Teknologi Informasi Employee System Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Perilaku dan Strategi. Bisnis*, vol. 7, no. 1, hal. 41, 2019.
- Setiawan, A. dan L. H. Sulistiowati. 2018. Penerapan Modifikasi Technology Acceptance Model (Tam) Dalam E-Business Jurnal Manajemen. dan Pemasar Jasa, vol. 10, no. 2, hal. 171, 2018.
- Gu.W dan Y. Liu. 2011. SaaS-based services information technology acceptance model. *Proc. Int. Conf. Inf. Technol. Comput. Eng. Manag. Sci. ICM*, vol. 1, hal. 87–90.
- Asastani, H. L. Harisno, V. H. Kusumawardhana, dan H. L. H. S. Warnars. 2019. Factors Affecting the Usage of Mobile Commerce using Technology Acceptance Model (TAM) and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). 1st 2018 Indones. Assoc. Pattern Recognit. Int. Conf. Ina. 2018 - Proc., hal. 322–328, 2019.
- Hutchins. N dan L. Hook. 2017. Technology acceptance model for safety critical autonomous transportation systems. *AIAA/IEEE Digit. Avion. Syst. Conf. - Proc.*, vol. 2017-Sept, hal. 1–5.
- Harb. Y dan S. Alhayajneh. 2019. Intention to use BI tools: Integrating technology acceptance model (TAM) and personality trait model. *IEEE Jordan Int. Jt. Conf. Electr. Eng. Inf. Technol. JEEIT 2019 - Proc.*, hal. 494–497.
- Tang. D dan L. Chen. 2011. A review of the evolution of research on information Technology Acceptance Model. *BMEI 2011 - Proc. 2011 Int. Conf. Bus. Manag. Electron. Inf.*, vol. 2, hal. 588–591.
- Rastogi. A. 2019. An Empirical Investigation of Technology Acceptance Model of using C2C Mobile Business Application in Oman. *Int. Conf. Innov. Control. Commun. Inf. Syst. ICICCI* hal. 1–8.
- Ratama, N., & Munawaroh. (2019). Perancangan Sistem Informasi Sosial Learning untuk Mendukung Pembangunan Kota Tangerang dalam Meningkatkan Smart city Berbasis Android. *SATIN – Sains Dan Teknologi Informasi*, 5(2), 59–67.