

# ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PELAYANAN KANTOR KELURAHAN BERBASIS WEB

Fitri Khoirunnisa<sup>1</sup>, Siti Roifah<sup>2</sup>, Soni Setiawan<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya  
Jl. Sekolah Internasional No. 1-2 Antapani, Bandung  
e-mail: fitrikhoirunnisa66@gmail.com

<sup>2</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya  
Jl. Sekolah Internasional No. 1-2 Antapani, Bandung  
e-mail: vavazia44@gmail.com

<sup>3</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya  
Jl. Sekolah Internasional No. 1-2 Antapani, Bandung  
e-mail: soni.setiawan.it07@gmail.com

## Abstrak

Penggunaan teknologi dalam bidang pemerintahan merupakan suatu keharusan yang harus dilaksanakan. Karena dengan penggunaan sebuah teknologi informasi ini dapat membantu pihak pemerintahan dalam meningkatkan efektifitas, efisiensi, serta penyampaian layanan. Sesuai dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 mengenai Desa/Kelurahan Pasal 86 ayat (3) menyatakan bahwa "Sistem Informasi desa/kelurahan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) meliputi fasilitas perangkat keras dan perangkat lunak, maka dengan demikian diimplementasikanlah sebuah sistem informasi pelayanan kantor kelurahan berbasis web. Maka dilakukanlah analisis kepuasan pengguna terhadap implementasi sistem informasi layanan kelurahan berbasis web ini dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM), dalam penelitian ini variabel yang digunakan yaitu variabel kegunaan persepsi, kemudahan penggunaan dan sikap terhadap pengguna. Hasil dari analisis kepuasan ini yaitu dapat diketahui bahwa pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 31,2%, pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 32,7% , dan pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 38,5%.

**Kata Kunci:** Pemerintahan, Sistem Informasi, kelurahan, *Technology Acceptance Model* (TAM)

## Abstract

*The use of technology in the field of government is a must that must be implemented. Because the use of an information technology can help the government in increasing the effectiveness, efficiency, and delivery of services. In accordance with Law No. 6 of 2014 concerning Village Article 86 paragraph (3) states that "The village information system as referred to in paragraph (2) covers hardware and software facilities, thus implementing a web-based village office service information system. Then an analysis of user satisfaction on the implementation of this web-based village service information system using the Technology Acceptance Model (TAM) method, in this study the variables used are the variables of perception, ease of use and attitude towards users. The results of this satisfaction analysis can be seen that the effect of X1 on Y is 31.2%, the effect of X2 on Y is 32.7%, and the effect of X1 and X2 simultaneously on Y is 38.5%.*

**Keywords:** Government, Information Systems, Village, Technology Acceptance Model (TAM).

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi saat ini memiliki peningkatan yang sangat pesat, sehingga menimbulkan tantangan yang sangat besar bagi seluruh pihak. Saat ini penggunaan sebuah teknologi sangat dibutuhkan dan juga dimanfaatkan (Permana, 2018). Dengan memanfaatkan sebuah teknologi informasi dan komputer diharapkan dapat membantu pekerjaan pengguna menjadi lebih mudah (Sucipto et al., 2020). Penggunaan teknologi saat ini dimulai dari mengerjakan pekerjaan kantor, sekolah hingga memesan suatu makanan, karena hal ini dianggap dapat mempercepat proses yang dilakukan (Harminingtyas, 2014). Penggunaan teknologi informasi ini digunakan dalam mengolah seluruh data, dimulai dari mengelola, memproses, menyimpan data serta hingga menghasilkan sebuah informasi yang memiliki kualitas yang baik (Permana, 2018).

Dalam sebuah pemerintahan, penggunaan teknologi informasi merupakan sebuah keharusan (Amalia & Adietya, 2019). Karena dengan penggunaan sebuah teknologi informasi ini dapat membantu pihak pemerintahan dalam meningkatkan efektifitas, efisiensi, serta penyampaian layanan (Wibiksana et al., 2019). Pelayanan publik dalam sebuah pemerintahan merupakan tugas yang wajib dilaksanakan sebagai abdi masyarakat, dengan artian dalam melaksanakan sebuah tugas harus senantiasa dapat melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati peraturan-peraturan yang diberlakukan (Irawan & Laksono, 2019). Terdapat beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kualitas dari sebuah pelayanan yaitu ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, kecepatan respon, keramahan dan juga kenyamanan (Supriyanta & Masturah, 2019). Suatu pelayanan yang positif dan juga yang memiliki kualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan suatu kepuasan, kesenangan dan juga kesejahteraan masyarakat, yang pada periodenya akan dapat membentuk tujuan pembangunan masyarakat (Sulistiyanto, 2015).

Kelurahan merupakan suatu entitas terkecil dari sebuah sistem pemerintahan di Indonesia. Kelurahan mempunyai keistimewaan yaitu mengelola pemerintahan dalam hal pelayanan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat

serta untuk menunjang kesejahteraan warganya secara mandiri dan sejahtera (Yudhanto et al., 2017).

Sebuah Kelurahan menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal (127) tentang Pemerintahan Daerah yaitu sebuah Kelurahan yang dipimpin oleh seorang lurah dan dalam sebuah pelaksanaannya memperoleh pelimpahan dari bupati ataupun walikota (Irawan & Laksono, 2019). Sistem informasi administrasi pelayanan kependudukan pada suatu kelurahan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Juliana et al., 2019). Dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 mengenai Desa/Kelurahan Pasal 86 ayat (3) menyatakan bahwa "Sistem Informasi desa/kelurahan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) meliputi fasilitas perangkat keras dan perangkat lunak" (Karouw et al., 2019).

Dalam sebuah analisis kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan pemerintahan sangat penting dilakukan, karena dapat berpengaruh terhadap program-program yang dimiliki oleh pihak pemerintahan (Arbiyah et al., 2019). Pelayanan kelurahan yang terdapat pada kelurahan Sukabungah masih dilakukan secara manual sehingga proses pengajuan yang dilakukan masyarakat cenderung lebih lama, selain itu penyimpanan data masih dalam berbentuk dokumen sehingga memperlambat dalam mengakses sebuah data. Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka penulis membuah sebuah sistem informasi administrasi dan pelayanan kantor kelurahan berbasis web. Dimana sistem ini dapat membantu masyarakat dalam pengajuan permohonan serta memudahkan pihak kelurahan dalam pelaporan data.

Dalam sebuah teknologi informasi yang dikelola dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan, baik yang berbentuk jasa maupun yang menghasilkan suatu produk hal ini mempunyai fungsi serta peranan yang sangat penting dalam kegiatan operasional. Penggunaan sebuah teknologi informasi serta SDM yang seimbang secara efektif dan efisien dapat dijadikan suatu titik awal dalam strategi organisasi (Yuliana et al., 2016).

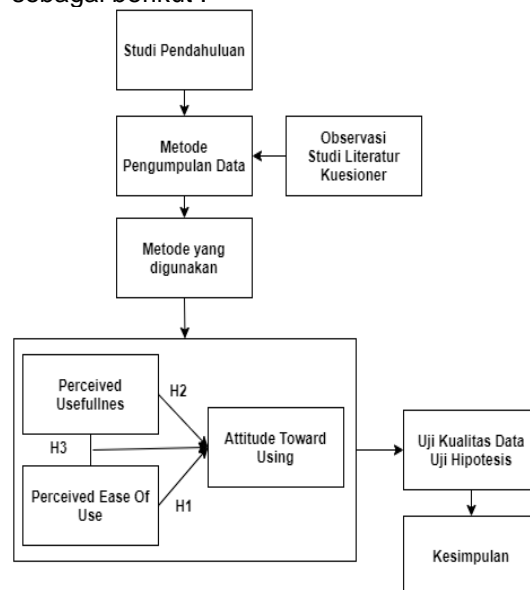
Penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna pada layanan kelurahan pernah dilakukan oleh Sulistyanto mengenai analisis pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitiannya membahas mengenai sistem pelayanan yang harus beradaptasi dengan kemajuan yang begitu cepat dan diprediksi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Variabel penelitian yang digunakan yaitu menggunakan variabel dependen dan juga idenpenden dengan menggunakan beberapa pengujian. Hasil dari penelitian ini yaitu dengan penggunaan pengujian terhadap beberapa variabel yang gunakan baik secara parsial maupun simultan dapat diketahui bahwa pelayanan pada kantor kelurahan Tempurejo secara umum dikatakan baik (Sulistyanto, 2015). Penelitian mengenai penggunaan TAM juga pernah dilakukan oleh Putu Adiguna Permana mengenai Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) pada sistem informasi KIPEM, pada penelitiannya bertujuan untuk menghasilkan sebuah sistem informasi yang lebih cepat, efektif dan juga efisien dimana dalam implementasinya tingkat penerimaan pengguna sistem informasi kipem dengan menggunakan metode TAM karena dengan penggunaan metode TAM dapat dipahami reaksi serta persepsi dari penggunaan teknologi yang berpengaruh terhadap sikap pengguna. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kepercayaan terhadap sistem informasi kipem banjar bermanfaat akan pengaruhnya sikap penerimaan atau penolakan terhadap sistem informasi kipem banjar (Permana, 2018).

Analisis mengenai penggunaan sistem informasi administrasi dan pelayanan kelurahan ini merupakan suatu bentuk evaluasi dari pengguna sistem informasi. Sehingga masyarakat semakin yakin bahwa sistem informasi pelayanan kantor kelurahan mampu memenuhi kebutuhan dalam pengajuan permohonan, serta pihak kelurahan dapat meningkatkan kinerjanya. Dalam proses evaluasi kepuasan pengguna pada sistem informasi pelayanan kantor kelurahan berbasis web ini dapat diukur menggunakan salah satu pendekatan teori yang dapat menggambarkan tingkat penerimaan terhadap teknologi yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM), dalam penelitian ini variabel yang digunakan yaitu variabel kegunaan persepsi (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan sikap terhadap pengguna (*attitude toward of using*).

## 2. Metode Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan untuk menganalisis serta mendeskripsikan tentang data mengenai tingkat kepuasan pengguna sistem informasi layanan kelurahan berbasis web dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Berikut merupakan alur dari kerangka pemikiran yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

### Metode Pengumpulan Data

Dalam metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Observasi
 

Pada tahap ini dilakukannya tahap penelitian terhadap objek yang akan diambil. Objek yang akan digunakan terhadap penelitian ini yaitu sistem informasi pelayanan kantor kelurahan berbasis web.
2. Studi Literatur
 

Pada tahap ini peneliti mencari teori-teori terkait yang relevan terhadap objek yang akan diteliti. Referensi ini dapat di cari dari buku, jurnal, artikel maupun laporan penelitian yang lain
3. Kuesioner
 

Pada tahap ini yaitu pemberian angket kepada pengguna aplikasi, angket atau kuesioner yang diberikan kepada pengguna yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan

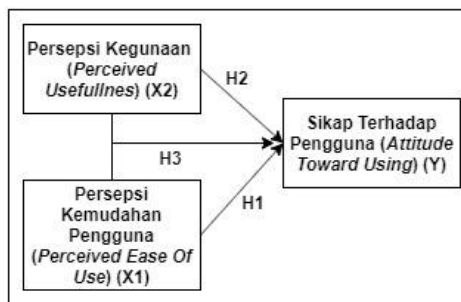
### Metode Yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

### Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara atas suatu permasalahan yang masih bersifat praduga. Maka dari itu harus dilakukan pengujian terhadap permasalahan yang ada dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian.

Adapun beberapa konstruk yang digunakan dalam analisis penerimaan pengguna dengan menggunakan metode TAM dengan melibat 3 variabel yaitu variabel kegunaan persepsi (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan sikap terhadap pengguna (*attitude toward of using*) :



Gambar 2. Metode TAM yang digunakan

Dibawah ini merupakan hipotesis yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

- H1 : Terdapat pengaruh pada variabel *Perceived Ease of use* (X1) terhadap variabel *Attitude Toward Using Technology* (Y).
- H2 : Terdapat pengaruh pada variabel *Perceived Usefulness* (X2) terhadap variabel *Attitude Toward Using Technology* (Y).
- H3 : Terdapat pengaruh pada variabel *Perceived Ease of use* (X1) dan variabel *Perceived Usefulness* (X2) secara simultan terhadap variabel *Attitude Toward Using Technology* (Y).

Dibawah ini merupakan indikator-indikator yang terdapat pada konstruk TAM yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of use*)  
Dalam persepsi kemudahan yaitu untuk melihat sejauh mana pengguna

menggunakan teknologi akan bebas dari suatu usaha. Jika pengguna menganggap media informasi mudah maka akan digunakan, maka sebaliknya jika pengguna menganggap tidak mudah digunakan maka tidak akan digunakan (Oentario et al., 2017).

Tabel 1. Item-item Pada konstruk Persepsi Kemudahan

Variabel	No	Indikator
Persepsi kemudahan ( <i>Perceived Ease of use</i> )	1	Kemudahan sistem untuk dipelajari
	2	Kemudahan sistem untuk control
	3	Interaksi dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti
	4	Fleksibilitas interaksi
	5	Mudah untuk terampil menggunakan sistem
	6	Mudah untuk digunakan

Sumber : (Destiana, 2012)

- Persepsi Kegunaan Pengguna (*Perceived Usefulness*)

Dalam persepsi penggunaan yaitu untuk melihat sejauh mana setiap pengguna yakin dengan menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan suatu pekerjaan penggunanya (Oentario et al., 2017).

Tabel 2. Item-item Pada konstruk Persepsi Kegunaan

Variabel	No	Indikator
Persepsi Kegunaan Pengguna ( <i>Perceived Usefulness</i> )	1	Pekerjaan lebih cepat dan selesai
	2	Meningkatkan kinerja
	3	Meningkatkan produktivitas
	4	Meningkatkan efektivitas kerja
	5	Memudahkan pekerjaan
	6	Berguna

Sumber : (Destiana, 2012)

- Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using Technology*)

Dalam sikap pengguna merupakan respons dari pengguna dalam sikap menyukai atau tidak menyukai terhadap sistem informasi atau produk. Sikap ini

merupakan digunakan dalam memprediksi perilaku pengguna dalam menggunakan suatu produk atau sistem teknologi (Hanggono, 2015).

Tabel 3. Item-item Pada konstruk Sikap Terhadap Pengguna

Variabel	No	Indikator
Sikap Terhadap Penggunaan ( <i>Attitude Toward Using Technology</i> )	1	Sikap Penerimaan pengguna

Sumber : (Destiana, 2012)

### Pengujian

Pada penelitian ini tahap pengujian yang dilakukan yaitu menguji kualitas data serta uji hipotesis yang telah dibuat.

#### Uji Kualitas Data

##### 1. Uji Validitas

Pada uji validitas ini digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya setiap indikator yang digunakan pada suatu kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan 16 indikator pada kuesioner yang disebar. Pada pengujian validitas ini peneliti menggunakan aplikasi SPSS *versi 21.00* dalam pengujiannya dengan membandingkan nilai r-hitung (*Pearson correlation*) yaitu pada kolom total correlation dengan nilai r-tabel ( $r\text{-tabel} = N - 2$ ) dengan taraf kesalahannya yaitu 5% (taraf kepercayaannya yaitu 95%) dan N yang digunakan yaitu=50, maka nilai r-tabel yang didapat yaitu sebesar 0.279.

Standar statistik : Tingkat Kepercayaan yang digunakan yaitu sebesar 95%,  $\alpha = 0,05$ .

Pengujian validitas mempunyai suatu asumsi bahwa :

1. Jika r-hitung > r-tabel maka indikator pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika r-hitung < r-tabel maka indikator pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Adapun interpretasi besarnya koefisien korelasi seperti dibawah ini :

Tabel 4. Derajat Validitas Instrumen

Koefisien Korelasi	Interpretasi
$0,80 < r_{xy} \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,60 < r_{xy} \leq 0,80$	Tinggi
$0,40 < r_{xy} \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r_{xy} \leq 0,60$	Rendah
$r_{xy} \leq 0,20$	Sangat Rendah

Sumber : (Novikasari, 2016)

## 2. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas ini digunakan untuk mengukur suatu nilai konsistensi pada suatu kuesioner yang digunakan. Pengukuran ini untuk menilai apakah suatu variabel yang digunakan sudah konsisten atau belum, agar bisa dilanjutkan dengan analisis pengujian yang lainnya. Nilai sebuah kuesioner bisa dinyatakan reliabel maka nilai Cronbach's Alpha harus berada diatas 0.601 sehingga semua variabel yang ada di anggap reliabel dengan nilai interpretasi sedang.

Adapun interpretasi besarnya koefisien reliabilitas dibawah ini :

Tabel 5. Derajat Realibilitas Instrumen

Koefisien Reliabilitas	Interpretasi
$0,90 < r_{xy} \leq 1,00$	Reliabilitas Sangat Tinggi
$0,70 < r_{xy} \leq 0,90$	Reliabilitas Tinggi
$0,40 < r_{xy} \leq 0,70$	Reliabilitas Sedang
$0,20 < r_{xy} \leq 0,40$	Reliabilitas Rendah
$r_{xy} \leq 0,20$	Reliabilitas Sangat Rendah

Sumber : (Novikasari, 2016)

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menjawab suatu pernyataan sementara dengan dilakukannya pengujian pada data kuesioner agar pernyataan yang masih bersifat sementara bisa terjawab.

Adapun 3 uji data hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini yaitu :

#### a. Uji Nilai t

Pada uji t ini digunakan untuk mengukur nilai variabel Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease Of Use*) yang disebut variabel X1 dan Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) yang disebut variabel X2, mempunyai pengaruh atau tidaknya terhadap Sikap Terhadap Pengguna (*Attitude Toward Using*) yang disebut variabel Y, yang dimana pengujiannya secara parsial. Uji t ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Dalam mencari nilai t-hitung maka dilakukan pengujian dengan menggunakan aplikasi SPSS, sedangkan untuk mencari nilai t tabel maka dilakukan perhitungan seperti dibawah ini :

Mencari nilai t tabel :

$$\begin{aligned} t \text{ tabel} &= t (a/2 ; n-k-1) \\ &= t (0,5/2 ; 50-2-1) \\ &= t (0,025;47) = 2.011 \end{aligned}$$

Pengujian uji t mempunyai suatu asumsi bahwa :

1. Jika nilai sig < 0,05 atau t-hitung > t-tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai sig > 0,05 atau t-hitung < t-tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

### b. Uji Nilai F

Pada uji F ini digunakan untuk mengukur nilai variabel Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease Of Use*) yang disebut variabel X1 dan Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) yang disebut variabel X2, mempunyai pengaruh atau tidaknya terhadap Sikap Terhadap Pengguna (*Attitude Toward Using*) yang disebut variabel Y, yang dimana pengujiannya secara simultan. Uji F ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Dalam mencari nilai F-hitung maka dilakukan pengujian dengan menggunakan aplikasi SPSS, sedangkan untuk mencari nilai F tabel maka dilakukan perhitungan seperti dibawah ini :

Mencari nilai F tabel :

$$\begin{aligned} \mathbf{F\ tabel} &= \mathbf{t(k ; n-k)} \\ &= \mathbf{t(2 ; 50-2)} \\ &= \mathbf{F(2 ; 48) = 3.19} \end{aligned}$$

Pengujian uji F mempunyai suatu asumsi bahwa :

1. Jika nilai sig < 0,05 atau F-hitung > F-tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
2. Jika nilai sig > 0,05 atau F-hitung < F-tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

### c. Uji Nilai R<sup>2</sup>

Pada uji R<sup>2</sup> ini digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y. Pada pengukurannya nilai pada uji R<sup>2</sup> ini berkisar antara 0 sampai 1.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Analisis kepuasan pengguna ini bermaksud untuk mencari data lapangan terhadap sistem informasi pelayanan dan administrasi kantor kelurahan berbasis web yang telah dirancang sebelumnya. Adapun beberapa pembahasan analisis kepuasan pengguna ini yaitu diantaranya, deskripsi data, uji validitas dan uji reliabilitas. Dimana pengujian ini digunakan untuk mengetahui

*respons* dari pengguna terhadap sistem yang telah dibuat.

### 3.1 Deskripsi Data

D 3204072704053316  
3204072704053316 3204072704053316  
3204072704053316 3204072704053316  
eskripsi data pada bagian ini digunakan untuk menggambarkan secara umum penyebaran data lapangan yang telah diperoleh. Sampel data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 50 data masyarakat umum. Penyebaran kuesioner penelitian ini yaitu dilakukan dengan penyebaran menggunakan google form, yang selanjutnya dilakukan perhitungan data menggunakan aplikasi SPSS.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 6. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	22	44%
Perempuan	28	56%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Pada tabel 6 dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang mengisi pernyataan kuesioner didominasi oleh perempuan dengan jumlah 28 orang atau 56% dari responden sedangkan sisanya yaitu sebesar 22 atau 44% responden berjenis kelamin laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 7. Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga	3	6%
Pegawai Swasta	16	32%
Pelajar / Mahasiswa	24	48%
Petani	1	2%
Tidak Bekerja	3	6%
Wirausaha	3	6%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Pada tabel 7 dapat diketahui bahwa responden yang mengisi pernyataan kuesioner didominasi dengan jenis pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 24 atau 48% responden. Selanjutnya diisi oleh responden dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai Swasta

sebanyak 16 atau 32% responden dan lainnya diisi oleh responden dengan jenis pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, petani, wirausaha dan sedang tidak bekerja.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 8. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
18 Tahun	1	2%
19 Tahun	1	2%
20 Tahun	3	6%
21 Tahun	10	20%
22 Tahun	14	28%
23 Tahun	7	14%
24 Tahun	7	14%
26 Tahun	2	4%
27 Tahun	1	2%
30 Tahun	1	2%
34 Tahun	1	2%
48 Tahun	1	2%
52 Tahun	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Pada tabel 8 dapat diketahui bahwa responden yang mengisi pernyataan kuesioner didominasi dengan umur 22 Tahun yaitu sebanyak 14 atau 28% responden selanjutnya yaitu pada umur 21 Tahun sebanyak 10 atau 20% responden, dan sisanya di isi oleh responden dengan rentan umur dari 18 Tahun – 52 Tahun.

### 3.2 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 21.00. Dibawah ini merupakan hasil pengujian validitas yang telah dilakukan dan dijelaskan pada tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Validasi

Variabel	$r_{xy}$	r-tabel	Kategori	Status
X1.1	0.762	0.279	Tinggi	Valid
X1.2	0.694	0.279	Tinggi	Valid
X1.3	0.759	0.279	Tinggi	Valid
X1.4	0.676	0.279	Tinggi	Valid
X1.5	0.674	0.279	Tinggi	Valid
X1.6	0.722	0.279	Tinggi	Valid
X2.1	0.725	0.279	Tinggi	Valid
X2.2	0.688	0.279	Tinggi	Valid
X2.3	0.752	0.279	Tinggi	Valid

X2.4	0.765	0.279	Tinggi	Valid
X2.5	0.762	0.279	Tinggi	Valid
X2.6	0.692	0.279	Tinggi	Valid
Y1	0.809	0.279	Sangat Tinggi	Valid
Y2	0.717	0.279	Tinggi	Valid
Y3	0.804	0.279	Sangat Tinggi	Valid
Y4	0.737	0.279	Tinggi	Valid
Y5	0.919	0.279	Sangat Tinggi	Valid
Y6	0.912	0.279	Sangat Tinggi	Valid
Y7	0.915	0.279	Sangat Tinggi	Valid
Y8	0.905	0.279	Sangat Tinggi	Valid

Pada tabel 9 dapat diketahui bahwa seluruh nilai r-hitung dari semua variabel yang ada lebih besar dari r-tabel (r-hitung > r-tabel), sehingga seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dianggap valid dan bisa dilakukan untuk analisis selanjutnya.

### 3.3 Uji Reliabilitas

Pada tahap ini dilakukan uji reliabilitas pada variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini. Hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 21.00 for windows dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	Keterangan
X1	0.809	Reliabel
X2	0.826	Reliabel
Y	0.754	Reliabel

Pada tabel 10 ditunjukkan bahwa setiap Variabel yang ada dan telah diteliti memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0.601 sehingga semua variabel yang ada di anggap reliabel.

### 3.4 Pengujian Hipotesis

Pada pengujian hipotesis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pada setiap variabel, dimulai dari variabel Kegunaan (*Perceived Usefulness*), variabel

kemudahan pengguna (*Perceived Ease of use*), dan variabel Sikap pengguna (*Attitude Toward Using Technology*) dalam penggunaan sistem informasi layanan dan Administrasi kantor kelurahan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan regresi berganda dan juga dalam analisisnya menggunakan aplikasi SPSS 21.00 *for windows*.

### Uji Nilai t

Pengujian ini dilakukan dengan menguji satu persatu variabel X atau parsial terhadap variabel Y. Dibawah ini merupakan hasil dari pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 21.00 *for windows*.

Tabel 11. Uji nilai t X1 dan X2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	3.467	1.831		1.894	.064
1 Perceived Ease of use (X1)	.245	.117	.321	2.098	.041
Perceived Usefulness (X2)	.258	.110	.359	2.353	.023

a. Dependent Variable: Attitude Toward Using Technology (Y)

#### a. Pengujian Hipotesis 1 (H1)

Pada pengujian data yang telah dilakukan, variabel Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of use*) (X1) memiliki nilai Signifikansi untuk terhadap Sikap Pengguna (*Attitude Toward Using Technology*) (Y) adalah sebesar 0.041 dan t hitung yang didapat yaitu sebesar 2.098.

Maka dapat diketahuilah bahwa :  $0.041 < 0.05$  dan nilai t hitung  $2.098 > t$  tabel 2.011. Dalam pernyataan ini dapat disimpulkanlah bahwa H1 diterima atau hipotesis yang menyatakan "Terdapat Pengaruh Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of use*) terhadap sikap pengguna (*Attitude Toward Using Technology*)" **Diterima**.

#### b. Pengujian Hipotesis 2 (H2)

Pada pengujian data yang telah dilakukan, variabel Kegunaan (*Perceived Usefulness*) (X2) memiliki nilai Signifikansi terhadap Sikap Pengguna (*Attitude Toward Using Technology*) (Y) adalah sebesar 0.023 dan t hitung yang didapat yaitu sebesar 2.353.

Maka dapat diketahui bahwa :  $0.023 < 0.05$  dan nilai t hitung  $2.353 > t$  tabel 2.011. sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima atau hipotesis yang menyatakan "Terdapat Pengaruh Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap sikap pengguna (*Attitude Toward Using Technology*)" **Diterima**.

### Uji Nilai F

Pengujian F ini dilakukan untuk melihat pengaruh dari variabel independen (X) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) secara bersama-sama atau simultan. Dibawah ini merupakan hasil dari pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 12. Data Uji Nilai F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	50.978	2	25.489	14.695	.000 <sup>b</sup>
Residual	81.522	47	1.735		
Total	132.500	49			

a. Dependent Variable: Attitude Toward Using Technology (Y)

b. Predictors: (Constant), Perceived Usefulness (X2), Perceived Ease of use (X1)

#### a. Pengujian Hipotesis 3 (H3)

Pada pengujian data yang telah dilakukan, variabel Kegunaan (*Perceived Usefulness*) (X1) dan variabel Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of use*) (X2) terhadap sikap pengguna (*Attitude Toward Using Technology*) (Y) maka dapat diketahui memiliki nilai Signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan (bersama-sama) terhadap Y adalah sebesar 0,000 dan nilai F hitung yang diperoleh adalah sebesar 14.695.



Maka dapat diketahui bahwa:  $0,000 < 0.05$  dan nilai  $F$  hitung  $14.695 > F$  tabel  $3.19$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  di terima atau hipotesis yang menyatakan "Terdapat Pengaruh persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of use*) terhadap sikap pengguna (*Attitude Toward Using Technology*)" **Diterima**.

### 3.5 Uji R<sup>2</sup>

Pada pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ini digunakan untuk mengetahui berapa persen atau seberapa jauh pengaruh yang diberikan oleh variabel persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan pengguna (*Perceived Ease of use*) secara simultan terhadap variabel sikap pengguna (*Attitude Toward Using Technology*), baik secara parsial maupun simultan, nilai dalam pengujian  $R^2$  ini yaitu antara nol dan satu. Dibawah ini merupakan pengujian yang telah dilakukan :

#### a. Uji R pada Variabel X1

Dibawah ini merupakan hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 21.00 for windows.

Tabel 13. Nilai R<sup>2</sup> Variabel X1  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.559 <sup>a</sup>	.312	.298	1.378

a. Predictors: (Constant), Perceived Ease of use (X1)

Berdasarkan output pada tabel 13 diketahui nilai  $R^2$  sebesar  $0.312$ , hal ini mengandung arti bawa pengaruh variabel kemudahan pengguna (*Perceived Ease of use*) terhadap variabel sikap pengguna (*Attitude Toward Using Technology*) mempunyai pengaruh sebesar  $0.312$  atau  $31,2\%$ .

#### b. Uji R pada Variabel X2

Dibawah ini merupakan hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 21.00 for windows.

Tabel 14. Nilai R<sup>2</sup> Variabel X1  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.572 <sup>a</sup>	.327	.313	1.363

a. Predictors: (Constant), Perceived Usefulness (X2)

Berdasarkan output pada tabel 14 diketahui nilai  $R^2$  sebesar  $0.327$ , hal ini mengandung arti bawa pengaruh variabel persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap variabel sikap pengguna (*Attitude Toward Using Technology*) mempunyai pengaruh sebesar  $0.327$  atau  $32,7\%$ .

#### c. Uji R pada Variabel X1 dan X2

Dibawah ini merupakan pengujian yang dilakukan dalam mengukur nilai  $R^2$  dengan menggunakan aplikasi SPSS 21.00 for windows.

Tabel 15. Nilai R<sup>2</sup> Variabel X1 dan X2  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620 <sup>a</sup>	.385	.359	1.317

a. Predictors: (Constant), Perceived Usefulness (X2), Perceived Ease of use (X1).

Berdasarkan output pada tabel 15 diketahui nilai  $R^2$  sebesar  $0.385$ , hal ini mengandung arti bawa pengaruh variabel persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan pengguna (*Perceived Ease of use*) terhadap sikap pengguna (*Attitude Toward Using Technology*) secara simultan menghasilkan data sebesar  $38,5\%$ , sedangkan sisanya sebesar  $61,5\%$  dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak termasuk kedalam penelitian ini.

## 4. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditariklah kesimpulan, dalam pembuatan analisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode TAM dapat diketahui bahwa setiap konstruk dan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini hasilnya valid dan konsisten, pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa seluruh hipotesis yang dibuat semua

diterima serta dalam penghitungan nilai  $R^2$  maka dapat diketahui bahwa pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y$  adalah sebesar 31,2%, pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$  adalah sebesar 32,7% , dan pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap  $Y$  adalah sebesar 38,5%.

#### Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan untuk perbaikan kedepannya lagi merupakan dalam analisis kepuasan pengguna menggunakan metode TAM diharapkan menggunakan variabel-variabel lainnya yang dilibatkan dalam pengujiannya agar hasil yang diperoleh dapat mendekati nilai 1 dan menjadi informasi yang positif. Seperti variabel *behavior intention to use* dan *actual system usage*.

Dalam pengujian analisis kepuasan yang digunakan model yang digunakan dalam pengujiannya bisa menggunakan Model *Evaluasi End-User Computing Satisfaction* (EUCS), UTAUT dan lainnya agar data yang di hasilkan dapat menjadi perbandingan dalam pengukuran penilaian kepuasan pengguna.

#### Referensi

- Amalia, E., & Adietya. (2019). *Analisis dan Evaluasi Tingkat Kematangan E-Government pada Information Architecture dengan Menggunakan United Nations Model*. 3(1).
- Arbiyah, N., Pertiwi, D. P., Dewi, L. A., & Vandari, N. A. (2019). Konstruksi Alat Ukur Consumer Satisfaction Pada Masyarakat Pengguna Layanan Kelurahan. *Jurnal Psikologi Terapan Dan Pendidikan*, 1(2), 143. <https://doi.org/10.26555/jtp.v1i2.15137>
- Destiana, B. (2012). *Analisis Penerimaan Pengguna Akhir Terhadap Penerapan Sistem E-Learning Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di SMA N 1 Wonosari*. 66, 37–39.
- Hanggono, A. (2015). Analisis Atas Praktek Tam ( Technology Acceptance Model ) Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan Jejaring Sosial Instagram. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 26(1), 86245.
- Harminingtyas, R. (2014). *Analisis Layanan Website Sebagai Media Promosi, Media Transaksi dan Media Informasi dan Pengaruhnya Terhadap Brand Image Perusahaan Pada Hotel Ciputra di Kota Semarang*. 6(3), 2014.
- Irawan, B., & Laksono, S. S. M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(16), 233–234.
- Juliana, R. F., Renaldi, F., & Santikarama, I. (2019). *Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Desa Cikande Jawa Barat*. 38–44.
- Karouw, S., Narasiang, B., & Litouw, J. (2019). Analisis Pengukuran Model Penerimaan Teknologi OpenSID di Area Rural dan Urban. *CogITo Smart Journal*, 5(2), 191. <https://doi.org/10.31154/cogito.v5i2.175.191-202>
- Novikasari, I. (2016). *Uji Validitas Instrumen IAIN Purwokerto*, 2-10.
- Oentario, Y., Harianto, A., & Irawati, J. (2017). Pengaruh Usefulness, Ease of Use, Risk Terhadap Intentionto Buy Onlinepatisserie Melalui Consumer Attitude Berbasis Media Sosial Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(1), 26–31. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.11.1.26-31>
- Permana, P. A. (2018). Analisis Technology Acceptance Model ( TAM ) pada Sistem Informasi KIPEM ( Studi Kasus: Banjar Delodpasar , Desa Blahkiuh Bali ). *Journal Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 10(4), 28–37.
- Sucipto, Efendi, M., R. Affandi, A., Tolle, H., & Pinandito, A. (2020). Analisis Penerimaan Aplikasi Tracking Kuliner Halal Oleh Wisatawan Di Kabupaten Malang. *Jurnal Socioteknologi*, 18(3), 358–368.
- Sulistiyanto. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kantor Kelurahan Tempurejo Kecamatan Pesantren Kota Kediri ). *Jurnal Revitalisasi*, 04(September), 80–88. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Supriyanta, & Masturah, I. (2019). *Perancangan Sistem Informasi Jasa Katering Berbasis Website*. 7(1), 9–15.
- Wibiksana, I. G., Lestary, D., & Azmi, A. U. (2019). *Implementasi Kebijakan Pelaksanaan E-Government Pada Desa*

- 
- Sayang Kabupaten Sumedang. 7.*
- Yudhanto, Y., Ardhi, O. D. W., & Purbayu, A. (2017). Perancangan Dan Pembuatan Aplikasi Sistem Informasi Desa ( Simda ). *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2017*, 1–6.
- Yuliana, Y., Sanjaya, R., & Shobary, M. N. (2016). Analisis Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan Unit Sistem Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model Di Pt Kereta Api Indonesia (Persero). *Jurnal Informatika*, 3(2), 290–298. <https://doi.org/10.31311/JI.V3I2.1191>