

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Sari Yani *¹⁾, Novri Hadinata ²⁾

1. Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma, Indonesia
2. Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma, Indonesia

Article Info

Keywords: Kementerian Agama; Kuesioner; Pelayanan Terpadu Satu Pintu; *Technology Acceptance Model*

Article history:

Received 26 June 2024

Revised 15 July 2024

Accepted 8 August 2024

Available online 1 September 2024

DOI :

<https://doi.org/10.29100/jipi.v9i3.5326>

* Corresponding author.

Corresponding Author

E-mail address:

sariy6379@gmail.com

ABSTRAK

Pengembangan Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan perlu dilakukan dengan cara melakukan evaluasi dari segi tingkat penerimaan dengan tujuan PTSP dapat meningkatkan kepuasan pengguna, menyederhanakan proses, kemudahan dan kecepatan dalam mendapatkan pelayanan. Data yang digunakan berupa data primer berupa kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Metode Technology Acceptance Model (TAM). Pengambilan sampel dilakukan kepada semua pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Berdasarkan analisis data, terdapat pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use secara simultan terhadap Attitude Toward Using dan Acceptance of PTSP. Terdapat pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use secara parsial terhadap Attitude Toward Using. Dan terdapat pengaruh Perceived Usefulness dan Attitude Toward Using secara parsial terhadap Acceptance of PTSP. Serta tidak terdapat pengaruh Perceived Ease of Use secara parsial terhadap Acceptance of PTSP.

ABSTRACT

The development of the One Stop Integrated Service (PTSP) Application for the Regional Office of the Ministry of Religion of South Sumatra Province needs to be carried out by conducting an evaluation in terms of the level of acceptance with the aim of PTSP being able to increase user satisfaction, simplify the process, ease and speed in obtaining services. The data used is primary data in the form of a questionnaire. The data analysis used is multiple linear regression analysis. The method used in this research is the Technology Acceptance Model (TAM) method. Sampling was carried out on all One Stop Integrated Service (PTSP) users. Based on data analysis, there is a simultaneous influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Attitude Toward Using and Acceptance of PTSP. There is a partial influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Attitude Toward Using. And there is a partial influence of Perceived Usefulness and Attitude Toward Using on Acceptance of PTSP. And there is no partial influence of Perceived Ease of Use on Acceptance of PTSP.

I. PENDAHULUAN

PERKEMBANGAN sistem informasi yang semula berbasis client-server menjadi berbasis web yang diproses pada sisi client telah melahirkan sikap penerimaan atau penolakan dari user dalam proses penggunaannya. Oleh karenanya perlu diketahui bagaimana sikap dan perilaku yang dirasakan user terhadap sistem informasi yang digunakan. Dampak yang perlu dikaji dari kehadiran teknologi informasi dan komunikasi dalam organisasi adalah terjadinya perubahan di beberapa hal antara lain cara bekerja maupun proses bisnis.

Faktor-faktor teknis, perilaku, situasi dan personal pengguna teknologi informasi perlu dipertimbangkan sebelum teknologi informasi diimplementasikan [1]. Perilaku pengguna dan personal sistem diperlukan dalam pengembangan sistem, dan hal ini berkaitan dengan pemahaman dan cara pandang pengguna sistem tersebut [2].

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sarana informasi yang dapat digunakan sebagai media

penghubung antara masyarakat yang ingin mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan Kemenag Sumsel sesuai dengan fungsi dan ketentuan yang berlaku, yang meliputi 12 bagian yaitu Subbag Umum, Subbag Informasi dan Kehumasan, Subbag Ortala dan Kepegawaian, Pendidikan Madrasah, Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf, Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syari'ah, Bimas Kristen, Bimas Katholik, Bimas Hindu dan Bimas Buddha. Dengan adanya PTSP memberikan kemudahan dan kepastian kepada masyarakat dalam menerima pelayanan publik terhadap jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu pintu dan dikontrol oleh Sistem Pengendalian Manajemen Kemenag Sumsel.

Berdasarkan hasil survey awal penulis pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan kendala yang dihadapi yaitu keterlambatan pegawai dalam memberikan informasi kepada pengguna dan kurangnya pemahaman dari pegawai terkait tugas yang diberikan sehingga memperlambat informasi yang diterima pengguna di aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta kurangnya rasa ingin membantu atau kerja sama sesama pegawai sehingga memperlambat pengetahuan pengguna mengenai aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Untuk membuktikan secara empiris diterimanya aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) oleh pengguna, dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan teori dan model. Salah satu model untuk memprediksi dan menjelaskan penggunaan komputer adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM adalah suatu model yang menjelaskan bagaimana *users* atau pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku di tentukan oleh sikap atas perilaku tersebut [3].

Pentingnya sikap dan perilaku dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu agar terwujudnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik terhadap jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Kemenag Sumsel. Keterkaitan dari sikap dan perilaku kerja dengan efektivitas pelayanan yaitu sikap dan perilaku merupakan suatu fungsi dari interaksi sesama individu dengan lingkungannya yang dapat mempengaruhi terhadap efektivitas pelayanan publik [4].

Adapun keterbatasan dalam Penelitian ini yaitu terkait dengan waktu, biaya, dan tenaga yang perlu dijadikan sebagai pertimbangan geografis sehingga Penelitian ini dilakukan pada penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kemenag Sumsel.

Beberapa Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu Penelitian yang dilakukan oleh Hendrik Ady Saputro dengan judul Evaluasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Industri Melalui *Online Single Submission* Berbasis Metode *Technology Acceptance Model* pada PTSP Kabupaten Gresik. Menunjukkan hasil bahwa implementasi *Technology Acceptance Model* (TAM) berdampak signifikan guna meningkatkan kecepatan pelayanan publik di instansi pemerintah [5]. Penelitian yang dilakukan oleh Faradisa Wisnu dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Aplikasi Sistem Informasi PTSP Online pada BMKG Pusat Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Menunjukkan hasil bahwa seluruh variabel mempunyai pengaruh yang signifikan sehingga Implementasi Sistem Informasi PTSP dapat dikatakan berhasil [6]. Penelitian lain yang dilakukan oleh Widya Aurellia Devitasari menunjukkan hasil bahwa semua variabel saling mempengaruhi antara persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan pengguna, sikap penggunaan teknologi, minat perilaku, dan penggunaan teknologi sesungguhnya [7]. Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu maka peneliti menyimpulkan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki kelebihan bahwa metode tersebut mampu menjelaskan terkait teknologi berhasil diterapkan dan diterima oleh masyarakat.

Adapun pembaharuan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kemenag Sumsel dengan menganalisis faktor kegunaan (*Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) serta sikap pengguna terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*) yang belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menggunakan metode TAM ditinjau dari faktor kegunaan (*Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) serta sikap pengguna terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*).

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah alternatif dalam melakukan pengukuran tingkat minat penggunaan sebuah teknologi atau sebuah sistem. Dengan adanya metode TAM, maka dapat digunakan sebagai

teori yang kuat untuk melakukan pengukuran tingkat kebutuhan pengguna terhadap sistem, sehingga dapat meningkatkan minat pengguna terhadap penggunaan sebuah teknologi [8].

Kesimpulannya adalah TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi. Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh kegunaan (*Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*).

B. Metode Pengumpulan Data

1) Studi Pustaka

Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan mempelajari masalah yang berhubungan dengan objek yang diteliti serta bersumber dari buku-buku pedoman, literatur-literatur yang disusun oleh para ahli untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini [9].

2) Pengamatan

Tujuan dari pengamatan atau observasi adalah deskripsi, pada penelitian kualitatif melahirkan teori dan hipotesis, atau pada penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji teori dan hipotesis [10]. Penulis melakukan penelitian dengan cara mengadakan pengamatan pada Kanwil Departemen Agama Provinsi Sumsel mengenai kepuasan pengguna dengan tujuan agar dapat mengetahui semua informasi yang dianggap penting untuk dijadikan bahan masukkan dalam menganalisis penerimaan penggunaan teknologi pada pengguna aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

3) Wawancara

Merupakan suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab atau dialog secara langsung dengan Bagian Umum Kanwil Departemen Agama Provinsi Sumsel untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penulisan penelitian ini [11].

4) Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan-pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pernyataan [12].

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [13]. Populasi dalam penelitian adalah pengguna aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [14]. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu yaitu pengguna aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 orang pengguna aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

D. Variabel dan Definisi Operasional

TABEL I
 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Persepsi Pengguna tentang Kemudahan aplikasi PTSP (<i>Perceived Ease of Use</i>)	Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (<i>user</i>) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi PTSP sangat mudah dipelajari • Aplikasi PTSP mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna • Keterampilan pengguna bertambah dengan menggunakan aplikasi PTSP • Aplikasi PTSP sangat mudah untuk dioperasikan
2.	Persepsi Pengguna tentang Kegunaan aplikasi PTSP (<i>Perceived Usefulness</i>)	Kegunaan dari pemakaian aplikasi PTSP dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya	<ul style="list-style-type: none"> • Kegunaan dengan estimasi satu faktor • Kegunaan dengan estimasi dua faktor (kegunaan dan efektifitas)
3.	Sikap Pengguna terhadap Penggunaan aplikasi PTSP (<i>Attitude Toward Using</i>)	Sebuah kecenderungan untuk memberi tanggapan secara menyenangkan atau tidak menyenangkan pada aplikasi PTSP	<ul style="list-style-type: none"> • Persepsi dan secara langsung mempengaruhi minat dan penerimaan untuk menggunakan aplikasi PTSP
4.	Penerimaan aplikasi PTSP (<i>Acceptance of PTSP</i>)	Penerimaan aplikasi PTSP	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) • Kegunaan sistem (<i>system usage</i>)

E. Teknik Analisis Data

Pengolahan data dilakukan apabila data telah terkumpul, dilakukan dengan mempergunakan perangkat computer dan menggunakan program SPSS (*Statistical Product And Service Solution*) selanjutnya teknik yang digunakan dalam membahas analisis kepuasan pengguna aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kementerian

Agama Provinsi Sumatera Selatan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) ditinjau dari faktor kegunaan (*Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) serta sikap pengguna terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*) menggunakan analisis jalur.

Dalam penelitian sosial tidak semata-mata hanya mengungkapkan hubungan variabel sebagai terjemahan statistik dari hubungan antara variabel alami, tetapi terfokus pada upaya untuk mengungkapkan hubungan kausal antar variabel [15].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Satker di Kementerian Agama, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat.

PTSP merupakan sebuah inovasi dari pemerintah dalam rangka peningkatan layanan publik, memangkas birokrasi pelayanan dan sebagai upaya menciptakan *good governance* yang baik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama. Sebagai bentuk ketaatan kepada PMA Nomor 65 Tahun 2016 dan Keputusan rapat kerja Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan tahun 2017, maka Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan juga wajib melaksanakan PTSP tersebut.

B. Karakteristik Responden

TABEL II
KARAKTERISTIK DATA

Karyawan	Kuesioner yang Disebar	Kuesioner yang Dikembalikan
Karyawan	100	100
Tingkat Pengembalian = $(100/100) \times 100\% = 100$		

Sumber: Hasil Pengumpulan Data, 2023

TABEL III
KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Karakteristik Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
A	Jenis Kelamin		
	1. Laki-laki	68	68%
	2. Perempuan	32	32%
	Total	100	100%
B	Usia		
	1. 20-30 Tahun	18	18.00
	2. 31-40 Tahun	43	43.00
	3. 41-50 Tahun	28	28.00
	4. ≥ 51 Tahun	11	11.00
	Total	100	100%
C	Pendidikan		
	1. SMA	5	5.00
	2. D1-D4	14	14.00
	3. S1-S2	81	81.00
	Total	100	100%
D	Status Perkawinan		
	1. Menikah	86	86.00
	2. Belum Menikah	14	14.00
	Total	100	100%
E	Lama Bekerja		
	1. 1-5 Tahun	17	17.00
	2. 6-10 Tahun	22	22.00
	3. ≥ 11 Tahun	61	61.00
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, status perkawinan dan lama bekerja hal tersebut ditujukan agar bisa meninjau beberapa faktor seperti produktivitas, kemampuan dalam memahami tugas, prioritas dalam bekerja, dan loyalitas.

C. Variabel Perceived Usefulness (PU)

TABEL IV
HASIL TABULASI KUESIONER VARIABEL *PERCEIVED USEFULNESS* (PU)

Pernyataan	Kategori Pernyataan					Bobot	Rata-rata
	SS	S	KS	TS	STS		
X _{1.1}	30	42	24	3	1	397	3.97

X _{1.2}	30.0%	42.0%	24.0%	3.0%	1.0%	367	3.67
	20	44	21	13	2		
X _{1.3}	20.0%	44.0%	21.0%	13.0%	2.0%	374	3.74
	18	49	23	9	1		
X _{1.4}	18.0%	49.0%	23.0%	9.0%	1.0%	367	3.67
	16	46	28	9	1		
X _{1.5}	16.0%	46.0%	28.0%	9.0%	1.0%	391	3.91
	31	42	15	11	1		
	31.0%	42.0%	15.0%	11.0%	1.0%		
Jumlah (Sum)						1896	18.96
Nilai Rata-rata (Mean)						379	3.79
Nilai Tertinggi (Max)						397	3.97
Nilai Terendah (Min)						367	3.67

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

Nilai rata-rata (*mean*) jawaban pada pernyataan variable *Perceived Usefulness* (PU) sebesar 3,79 dengan nilai tertinggi sebesar 3,97 dan nilai terendah sebesar 3,67. Hal ini menunjukkan bahwa responden mayoritas berpendapat setuju terhadap variabel *Perceived Usefulness* (PU).

D. Variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU)

TABEL V
HASIL TABULASI KUESIONER VARIABEL *PERCEIVED EASE OF USE* (PEOU)

Pernyataan	Kategori Pernyataan					Bobot	Rata-rata
	SS	S	KS	TS	STS		
X _{2.1}	19	36	30	8	7	352	3.52
	19.0%	36.0%	30.0%	8.0%	7.0%		
X _{2.2}	35	42	11	7	5	395	3.95
	35.0%	42.0%	11.0%	7.0%	5.0%		
X _{2.3}	36	37	13	8	6	389	3.89
	36.0%	37.0%	13.0%	8.0%	6.0%		
X _{2.4}	18	39	21	17	5	348	3.48
	18.0%	39.0%	21.0%	17.0%	5.0%		
X _{2.5}	31	45	9	10	5	387	3.87
	31.0%	45.0%	9.0%	10.0%	5.0%		
Jumlah (Sum)						1871	18.71
Nilai Rata-rata (Mean)						374	3.74
Nilai Tertinggi (Max)						395	3.95
Nilai Terendah (Min)						348	3.48

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

Nilai rata-rata (*mean*) jawaban pada pernyataan variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU) sebesar 3,74 dengan nilai tertinggi sebesar 3,95 dan nilai terendah sebesar 3,48. Hal ini menunjukkan bahwa responden mayoritas berpendapat setuju terhadap variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU).

E. Variabel *Attitude Toward Using* (ATU)

TABEL VI
HASIL TABULASI KUESIONER VARIABEL *ATTITUDE TOWARD USING* (ATU)

Pernyataan	Kategori Pernyataan					Bobot	Rata-rata
	B	CB	S	BR	CBR		
Y _{1.1}	39	31	19	8	3	395	3.95
	39.0%	31.0%	19.0%	8.0%	3.0%		
Y _{1.2}	28	40	20	7	5	379	3.79
	28.0%	40.0%	20.0%	7.0%	5.0%		
Y _{1.3}	34	35	19	8	4	387	3.87
	34.0%	35.0%	19.0%	8.0%	4.0%		
Y _{1.4}	19	49	23	8	1	377	3.77
	19.0%	49.0%	23.0%	8.0%	1.0%		
Y _{1.5}	26	48	14	10	2	386	3.86
	26.0%	48.0%	14.0%	10.0%	2.0%		
Jumlah (Sum)						1924	19.24
Nilai Rata-rata (Mean)						385	3.85
Nilai Tertinggi (Max)						395	3.95
Nilai Terendah (Min)						377	3.77

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

Nilai rata-rata (*mean*) jawaban pada pernyataan variabel *Attitude Toward Using* (ATU) sebesar 3,85 dengan nilai tertinggi sebesar 3,95 dan nilai terendah sebesar 3,77. Hal ini menunjukkan bahwa responden mayoritas berpendapat setuju terhadap variabel *Attitude Toward Using* (ATU).

F. Variabel Acceptance of PTSP (APTSP)

TABEL VII
 HASIL TABULASI KUESIONER VARIABEL ACCEPTANCE OF PTSP (APTSP)

Pernyataan	Kategori Pernyataan					Bobot	Rata-rata
	5	4	3	2	1		
Y _{2.1}	22 22.0%	41 41.0%	30 30.0%	6 6.0%	1 1.0%	377	3.77
Y _{2.2}	28 28.0%	42 42.0%	17 17.0%	11 11.0%	2 2.0%	383	3.83
Y _{2.3}	24 24.0%	42 42.0%	26 26.0%	6 6.0%	2 2.0%	380	3.80
Y _{2.4}	21 21.0%	41 41.0%	27 27.0%	9 9.0%	2 2.0%	370	3.70
Y _{2.5}	29 29.0%	48 48.0%	15 15.0%	7 7.0%	1 1.0%	397	3.97
Jumlah (Sum)						1907	19.07
Nilai Rata-rata (Mean)						381	3.81
Nilai Tertinggi (Max)						397	3.97
Nilai Terendah (Min)						370	3.70

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

Nilai rata-rata (*mean*) jawaban pada pernyataan variabel *Acceptance of PTSP* (APTSP) sebesar 3,81 dengan nilai tertinggi sebesar 3,97 dan nilai terendah sebesar 3,70. Hal ini menunjukkan bahwa responden mayoritas berpendapat setuju terhadap variabel *Acceptance of PTSP* (APTSP).

G. Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan pengukuran dengan melihat output *Pearson Correlation*. Dengan kriteria jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dalam kuesioner berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item atau pernyataan dinyatakan valid). Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0.05. Sesuai rumus yang akan kita digunakan yaitu $df = n - 2$, ($100 - 2 = 98$) maka didapat r_{tabel} sebesar 0,196.

TABEL VIII
 HASIL UJI VALIDITAS

Pernyataan	<i>Pearson Correlation (r hitung)</i>	r tabel	Keterangan
X _{1.1}	0.707**	0,196	Valid
X _{1.2}	0.725**	0,196	Valid
X _{1.3}	0.740**	0,196	Valid
X _{1.4}	0.707**	0,196	Valid
X _{1.5}	0.355**	0,196	Valid
X _{2.1}	0.735**	0,196	Valid
X _{2.2}	0.909**	0,196	Valid
X _{2.3}	0.904**	0,196	Valid
X _{2.4}	0.770**	0,196	Valid
X _{2.5}	0.594**	0,196	Valid
Y _{1.1}	0.781**	0,196	Valid
Y _{1.2}	0.722**	0,196	Valid
Y _{1.3}	0.646**	0,196	Valid
Y _{1.4}	0.440**	0,196	Valid
Y _{1.5}	0.396**	0,196	Valid
Y _{2.1}	0.661**	0,196	Valid
Y _{2.2}	0.728**	0,196	Valid
Y _{2.3}	0.799**	0,196	Valid
Y _{2.4}	0.631**	0,196	Valid
Y _{2.5}	0.411**	0,196	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

Pernyataan yang valid membuktikan dalam pengujian ini dapat direspon dan dimengerti dengan baik oleh responden karena adanya keterkaitan item per item pernyataan mengenai *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Attitude Toward Using* (ATU) dan *Acceptance of PTSP* (APTSP).

H. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan $> Cronbach's Alpha 0,6$.

TABEL IX
 HASIL UJI REABILITAS

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
Perceived Usefulness (PU)	0,641	5	Reliabel
Perceived Ease of Use (PEOU)	0,842	5	Reliabel
Attitude Toward Using (ATU)	0,668	5	Reliabel
Acceptance of PTSP (APTSP)	0,655	5	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

Dari hasil analisis uji reliabilitas kepada 100 orang responden yaitu pengguna aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan didapat nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel.

I. Analisis Regresi

Untuk melihat pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) secara Simultan terhadap *Attitude Toward Using* (ATU), kita akan melihat hasil perhitungan dalam *Model Summary*, khususnya angka R Square seperti tabel dibawah ini:

TABEL X
HASIL REGRESI PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* (PU) *PERCEIVED EASE OF USE* (PEOU) SECARA SIMULTAN TERHADAP *ATTITUDE TOWARD USING* (ATU)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.371 ^a	.138	.120	2.928

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

TABEL XI
HASIL UJI F PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* (PU) DAN *PERCEIVED EASE OF USE* (PEOU) SECARA SIMULTAN TERHADAP *ATTITUDE TOWARD USING* (ATU)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.803	2	66.401	7.747	.001 ^b
	Residual	831.437	97	8.572		
	Total	964.240	99			

a. Dependent Variable: *Attitude Toward Using*

b. Predictors: (Constant), *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

TABEL XII
HASIL REGRESI PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* (PU) *PERCEIVED EASE OF USE* (PEOU) SECARA PARSIAL TERHADAP *ATTITUDE TOWARD USING* (ATU)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.046	2.355		4.267	.000
	<i>Perceived Usefulness</i>	.323	.099	.309	3.271	.001
	<i>Perceived Ease of Use</i>	.164	.067	.231	2.438	.017

a. Dependent Variable: *Attitude Toward Using*

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

Untuk melihat pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) secara Simultan terhadap *Acceptance of PTSP* (APTSP) melalui *Attitude Toward Using* (ATU), kita akan melihat hasil perhitungan dalam *Model Summary*, khususnya angka R Square seperti tabel dibawah ini:

TABEL XIII
HASIL REGRESI PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* (PU) DAN *PERCEIVED EASE OF USE* (PEOU) SECARA SIMULTAN TERHADAP *ACCEPTANCE OF PTSP* (APTSP) MELALUI *ATTITUDE TOWARD USING* (ATU)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 ^a	.290	.268	2.632

a. Predictors: (Constant), *Attitude Toward Using*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

TABEL XIV
HASIL UJI F PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* (PU) DAN *PERCEIVED EASE OF USE* (PEOU) SECARA SIMULTAN TERHADAP *ACCEPTANCE OF PTSP* (APTSP) MELALUI *ATTITUDE TOWARD USING* (ATU)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	271.488	3	90.496	13.064	.000 ^b
	Residual	665.022	96	6.927		
	Total	936.510	99			

a. Dependent Variable: *Acceptance of PTSP*

b. Predictors: (Constant), *Attitude Toward Using*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

TABEL XV
 HASIL REGRESI PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* (PU) DAN *PERCEIVED EASE OF USE* (PEOU) SECARA PARSIAL TERHADAP *ACCEPTANCE OF PTSP* (APTSP) MELALUI *ATTITUDE TOWARD USING* (ATU)

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.217	2.307		3.129	.002
	<i>Perceived Usefulness</i>	.428	.094	.416	4.578	.000
	<i>Perceived Ease of Use</i>	-.043	.062	-.061	-.687	.494
	<i>Attitude Toward Using</i>	.236	0.91	.239	2.580	.011

a. Dependent Variable: *Acceptance of PTSP*

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

J. Analisis Korelasi

Untuk menganalisis korelasi antar variabel *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) dengan hasil perhitungan *correlations* pada tabel di bawah ini:

TABEL XVI
 HASIL ANALISIS KORELASI *PERCEIVED EASE OF USE* (PEOU) DAN *PERCEIVED USEFULNESS* (PU)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.371 ^a	.138	.120	2.928

a. Predictors: (Constant), *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

Untuk menganalisis korelasi antar variabel *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Acceptance of PTSP* (APTSP) melalui *Attitude Toward Using* (ATU) dengan hasil perhitungan *correlations* pada tabel di bawah ini:

TABEL XVII
 HASIL ANALISIS KORELASI *PERCEIVED EASE OF USE* (PEOU) DAN *PERCEIVED USEFULNESS* (PU) TERHADAP *ACCEPTANCE OF PTSP* (APTSP) MELALUI *ATTITUDE TOWARD USING* (ATU)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 ^a	.290	.268	2.632

a. Predictors: (Constant), *Attitude Toward Using*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

K. Uji Hipotesis Statistik

Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) secara Simultan terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) Berdasarkan Uji F, F hitung variabel *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) sebesar 7,747 secara simultan mempengaruhi variabel *Attitude Toward Using* (ATU) dengan tingkat signifikan yang lebih kecil dari α sebesar $0,001 < 0,05$.

Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) secara Parsial terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) Berdasarkan tabel *Coefficient* diatas diperoleh angka t hitung sebesar 3,271 dengan nilai sig t sebesar $0,001 < 0,05$ (α) artinya terdapat Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU). Adapun nilai Beta atau *Standardized Coefficient* sebesar 0,309 atau 30,9%. Dan Berdasarkan tabel *Coefficient* diperoleh angka t hitung sebesar 2,438 dengan nilai sig t sebesar $0,017 < 0,05$ (α) artinya terdapat Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) secara Parsial terhadap *Attitude Toward Using* (ATU). Adapun nilai Beta atau *Standardized Coefficient* sebesar 0,231 atau 23,1%.

Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) secara Simultan terhadap *Acceptance of PTSP* (APTSP) melalui *Attitude Toward Using* (ATU) Berdasarkan Uji F, F hitung variabel *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) sebesar 13,064 secara simultan mempengaruhi variabel *Acceptance of PTSP* (APTSP) melalui *Attitude Toward Using* (ATU) dengan tingkat signifikan yang lebih kecil dari α sebesar $0,000 < 0,05$.

Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) secara parsial terhadap *Acceptance of PTSP* (APTSP) melalui *Attitude Toward Using* (ATU) Berdasarkan tabel *Coefficient* diperoleh angka t hitung sebesar 4,578 dengan nilai sig t sebesar $0,000 < 0,05$ (α) artinya terdapat Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Acceptance of PTSP* (APTSP). Adapun nilai Beta atau *Standardized Coefficient* sebesar 0,416 atau 41,6%. Dan Berdasarkan tabel *Coefficient* diatas diperoleh angka t hitung sebesar -0,687 dengan nilai sig t sebesar $0,494 > 0,05$ (α) artinya tidak ada Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) secara Parsial terhadap *Acceptance of*

PTSP (APTSP). Adapun nilai *Beta* atau *Standardized Coefifecient* sebesar 0,061 atau 6,1%.

Pengaruh *Attitude Toward Using* (ATU) terhadap *Acceptance of PTSP* (APTSP) Berdasarkan tabel *Coefifecient* diatas diperoleh angka t hitung sebesar 2,580 dengan nilai $\text{sig } t$ sebesar $0,011 < 0,05$ (α) artinya terdapat Pengaruh *Attitude Toward Using* (ATU) terhadap *Acceptance of PTSP* (APTSP). Adapun nilai *Beta* atau *Standardized Coefifecient* sebesar 0,239 atau 23,9%.

L. Pembahasan

Penelitian ini mendapatkan hasil pembahasan yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyadi dengan judul Penerapan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) Untuk Mengukur Penerimaan Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Di Diskominfo Kota Samarinda [16].

Yang dimana diantaranya *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh secara simultan terhadap *Attitude Toward Using* (ATU). Hal ini menunjukkan persepsi ditentukan oleh faktor personal (sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan) dan faktor situasional (waktu, keadaan sosial dan tempat kerja).

Perceived Usefulness (PU) berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* (ATU). Hal ini berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pengguna sudah percaya bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan akan membawa manfaat seperti peningkatan prestasi kerja mereka. Dan *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) hal ini dikarenakan terciptanya suatu sikap pegawai untuk tetap menggunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tergantung pada kemudahan yang diberikan, sehingga pegawai merasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) meringankan tugas-tugas pegawai.

Perceived Usefulness (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh secara Simultan terhadap *Acceptance of PTSP* (APTSP) melalui *Attitude Toward Using* (ATU) hal ini dikarenakan persepsi ditentukan oleh faktor personal (sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan) dan faktor situasional (waktu, keadaan sosial dan tempat kerja).

Dan *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh terhadap *Acceptance of PTSP* (APTSP) hal ini dikarenakan persepsi terhadap *usefulness* adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan teknologi informasi.

Serta *Perceived Ease of Use* (PEOU) tidak berpengaruh terhadap *Acceptance of PTSP* (APTSP) hal ini dikarenakan persepsi mengenai kemudahan menggunakan belum ini merujuk pada keyakinan individu bahwa sistem teknologi informasi yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar, pada saat digunakan.

Terakhir dimana *Attitude Toward Using* (ATU) berpengaruh terhadap *Acceptance of PTSP* (APTSP) hal ini dikarenakan sikap pengguna terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dipengaruhi oleh kemudahan dan manfaat dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) membawa dampak positif pada adopsi layanan, dimana adopsi layanan adalah wujud nyata bagaimana seseorang percaya dan menggunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai suatu keharusan.

IV. KESIMPULAN

Secara keseluruhan Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan dapat diterima di kalangan masyarakat dengan baik dibuktikan dengan variabel TAM yaitu *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), dan *Acceptance of PTSP* (APTSP), terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) secara partial maupun simultan. Berdasarkan hasil penelitian ini maka pihak Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan dapat mengetahui bahwa variabel persepsi kemudahan pengguna, variabel persepsi kegunaan dan variabel niat perilaku pengguna mempengaruhi penerimaan pengguna Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

REFERENSI

- [1] J. F. Hutahayan, *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Pada Pemerintah Provinsi Dki Jakarta*. Deepublish, 2019.
- [2] R. Machmud, "Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus Pada T3-Online)," *Gorontalo: Ideas Publishing*, Pp. 1–73, 2018.
- [3] K. R. Siregar, "Kajian Mengenai Penerimaan Teknologi Dan Informasi Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)," *Rekayasa*, Vol. 4, No. 1, Pp. 27–32, 2017.
- [4] R. N. Adha, N. Qomariah, And A. H. Hafidzi, "Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember," *Jurnal Penelitian Ipteks*, Vol. 4, No. 1, Pp. 47–62, 2020.
- [5] H. A. Saputro And N. A. Mahbubah, "Evaluasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Industri Melalui Online Single Submission Berbasis Metode *Technology Acceptance Model* Di Dpm Ptsip Kabupaten Gresik," *Sigma Teknika*, Vol. 6, No. 1, Pp. 77–85, 2023.

- [6] F. W. Dewati, A. D. Setiawan, Y. Z. Arief, S. Wilyanti, A. Jaenul, And A. Pangestu, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Sistem Informasi Ptsip Online Pada Bmkg Pusat Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam)," *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, Vol. 3, No. 02, Pp. 161-170, 2023.
- [7] W. A. Devitasari, "Analisis Metode Tam (Technology Acceptance Model) Dalam Aplikasi Laporan Di Kabupaten Bekasi (Studi Kasus: Kecamatan Tambun Selatan)," *Ipdn Jatinangor*, 2023.
- [8] N. W. Ratnasari, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Software Akuntansi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam)," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb Universitas Brawijaya*, Vol. 6, No. 1, 2020.
- [9] M. Jogiyanto Hartono And Others, *Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*. Penerbit Andi, 2018.
- [10] H. Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)," *At-Taqaddum*, Vol. 8, No. 1, Pp. 21-46, 2017.
- [11] R. A. Fadhallah, *Wawancara*. Unj Press, 2021.
- [12] E. Nugroho, *Prinsip-Prinsip Menyusun Kuesioner*. Universitas Brawijaya Press, 2018.
- [13] I. A. Noeraini And S. Sugiyono, "Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Hargaterhadap Kepuasan Pelanggan Jne Surabaya," *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, Vol. 5, No. 5, 2016.
- [14] Niken, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro," *Agora*, Vol. 7, No. 2, 2019.
- [15] C. M. Zellatifanny And B. Mudjiyanto, "Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi," *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, Vol. 1, No. 2, Pp. 83-90, 2018.
- [16] H. J. Setyadi, P. P. Widagdo, And Others, "Penerapan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Mengukur Penerimaan Website Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Di Diskominfo Kota Samarinda," *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (Atasi)*, Vol. 1, No. 2, Pp. 91-99, 2022.
- [17] R. Sinaga, "Analisis Penerimaan Penerapan Sistem Informasi Pengelolaan Naskah Dinas Dan Arsip (Sipena) Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) Studi Pada Otoritas Jasa Keuangan," Universitas Gadjah Mada, 2021.
- [18] E. Puspitasari, D. Darmansah, And D. M. Kusumawardani, "Analisis Penerimaan Website Kelurahan Rejasari Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam)," *Jurnal Media Informatika Budidarma*, Vol. 6, No. 2, Pp. 1102-1109, 2022.
- [19] S. Lathifah, "Analisis Penerimaan Aplikasi Web Engineering Pelayanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Technology Acceptance Model," *Jatiji (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, Vol. 8, No. 1, Pp. 299-311, 2021.
- [20] A. Mulyani And D. Kumiadi, "Analisis Penerimaan Teknologi Student Information Terminal (S-It) Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam)," *Jurnal Wawasan Ilmiah*, Vol. 7, No. 12, 2020.
- [21] N. Negari And T. Eryando, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pencatatan Dan Pelaporan Kasus Covid-19 (Aplikasi Silacak Versi 1.2. 5) Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) Di Upt Puskesmas Cipadung Kota Bandung," *Bikfokes*, 2021.