

**PENERAPAN TAM DALAM INOVASI PELAYAN PUBLIK
“PAK RT SUKA ASIK”
DI KABUPATEN MAGETAN**

**APPLICATION OF TAM IN PUBLIC SERVICE INNOVATION
"PAK RT SUKA ASIK"
IN MAGETAN REGENCY**

Agus Heru Maryanto^{1*}, Sri Setyo Iriani², Sanaji³

Universitas Negeri Surabaya^{1,2,3}

agus.23140@mhs.unesa.ac.id

ABSTRAK

Transformasi digital pelayanan publik Pemerintahan merupakan salah satu target Pemerintah dalam mewujudkan good governance di era digitalisasi. Inovasi aplikasi “PAK RT SUKA ASIK” adalah salah satu dari sekian banyak aplikasi yang menjadikan pelayanan surat menyurat efektif dan efisien di lingkup Kabupaten Magetan, Jawa Timur. Studi tentang penerimaan masyarakat terhadap teknologi diperlukan untuk mengetahui kurang optimalnya implementasi inovasi pelayanan publik Pemerintahan aplikasi “PAK RT SUKA ASIK”. Model TAM 2 dipilih untuk menganalisis dan mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi niat menggunakan aplikasi di Kelurahan Mranggen Kabupaten Magetan. Studi kuantitatif dengan design *cross sectional* dilakukan terhadap responden yang belum pernah menggunakan aplikasi. Hasil analisis menggunakan SMART PLS 3.9.2 mendapatkan hasil bahwa variabel *image* satu-satunya variabel eksogen yang berpengaruh terhadap variabel endogen *perceived of usefulness* disamping variabel *subjective norm* yang berpengaruh terhadap variabel *image*. Faktor utama penyebab tidak optimalnya implementasi aplikasi “PAK RT SUKA ASIK” adalah kegagalan sosialisasi dan evaluasi penggunaan aplikasi Pemerintah Kelurahan yang mengakibatkan *perceived usefulness* dan *perceived easy of use* aplikasi “PAK RT SUKA ASIK” tidak dirasakan masyarakat.

Kata Kunci : Image, inovasi digital, pelayanan publik Pemerintah, TAM 2, Sosialisasi dan Evaluasi.

ABSTRACT

Digital transformation of public services is one of the targets of the Government in realizing good governance in the era of digitalization. The "PAK RT SUKA ASIK" application innovation is one of the many applications that make letter-writing services effective and efficient within the Magetan Regency. A study on public acceptance of technology is necessary to determine the suboptimal implementation of the government's public service innovation, the "PAK RT SUKA ASIK" application. The TAM 2 model was chosen to analyze and determine the factors that influence the intention to use the application in the Mranggen Village, Magetan District, Jawa Timur. A quantitative study with a cross-sectional design was conducted on respondent who had never used the application. The analysis results using SMART PLS 3.9.2 showed that the image variable is the only exogenous variable that affects the endogenous variable perceived of usefulness, in addition to the subjective norm variable that affects the image variable. The main factor causing the suboptimal implementation of the "PAK RT SUKA ASIK" application is the failure of socialization and evaluation of the use of the Village Government application, which results in the perceived usefulness and perceived ease of use of the "PAK RT SUKA ASIK" application not being felt by the community.

Keywords: Image, Digital Innovation, Government Public Services, Tam 2, Socialization And Evaluation

PENDAHULUAN

Kedudukan dan fungsi Kelurahan sebagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pelaksana delegasi kewenangan dari Bupati dan Camat serta menjalankan seluruh fungsi pemerintahan pelayanan/*service*, pemberdayaan/*empowerment*, pembangunan/*development* (Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan).

Berdasarkan Keputusan Bupati Magetan Nomor 188/266/Kept./403.013 /2015 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, beberapa pelayanan publik surat menyurat yang dilayani di Kelurahan Mranggen yaitu Surat 1.) Keterangan Domisili, 2.) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), 3.) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), 4.) Surat Kehilangan, Surat Kematian, 5.) Surat Kelahiran, 6.) Surat Nikah dan 7.) Surat keterangan umum yang menyesuaikan keperluan persyaratan administratif warga. Pelayanan surat menyurat tersebut selama ini dilakukan secara manual. Dengan metode lama pemohon datang ke Kantor dengan membawa surat pengantar dari Ketua RT setempat.

Pelaksanaan pelayanan manual ini dalam keadaan normal rata – rata membutuhkan waktu \pm 30 menit dalam pembuatan surat menyurat karena dalam prosesnya adanya beberapa tahapan yang harus dilalui seperti entry data pemohon beserta keperluan, mendaftarkan dan penomoran surat pelayanan berdasarkan jenisnya. Namun dalam pelaksanaan pelayanan tersebut masih sering terdapat kesalahan maupun kekurangan yang menjadikan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan tersebut menjadi lebih lama dari waktu normal ($>$ 30 menit) karena adanya :

- 1.) kesalahan tulis NIK, 2.) kesalahan tulis nama 3.) kesalahan tulis alamat 4.) kesalahan tulis keterangan kegunaan surat 5.) dan sering terlewatkannya surat pengantar dari Ketua RT setempat sebagai syarat utama kepengurusan.

Data register pelayanan surat menyurat selama bulan Januari sampai dengan bulan Oktober 2023 Kelurahan Mranggen sebanyak 742 surat dengan rincian 59% atau sebanyak 438 surat dilayani secara benar dan normal. Sedangkan 304 surat atau sebanyak 41% surat membutuhkan waktu lebih dari 30

menit karena adanya kesalahan entry data maupun kurang lengkapnya lampiran persyaratan. Hal ini menjadikan pelayanan surat menyurat tersebut dengan metode/cara manual tidak efektif dan efisien. Karena menurut Ardansyah (2016) terwujudnya pelayanan administrasi yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka perlu adanya perubahan ataupun perbaikan pelayanan surat menyurat agar menjadi lebih efektif dan efisien dengan sebuah inovasi. Yang menurut Albury dan Mulgan (2003) menjelaskan tentang inovasi merupakan proses menciptakan dan menerapkan elemen-elemen baru dalam produk, layanan, atau metode sehingga dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil dari penyediaan layanan. Inovasi dapat dianggap sebagai penemuan, konsep, program, atau pendekatan baru yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang belum terpecahkan atau terus berkembang.

Selain itu dalam peraturan perundang - undangan yang mengharuskan menjadikan pelayanan publik lebih efektif dan efisien dengan inovasi, sebagaimana tertuang dalam UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Perpres 95 Tahun 2018 tentang SPBE, dan Permen PAN-RB Nomor 25 Tahun 2020 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi 2020-2024 serta mengacu Perda Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berasaskan ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, terwujudnya efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. mulai tahun 2023. Migrasi pelayanan manual menjadi digital yang menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien mengharuskan masyarakat “melek tehnologi” paham dengan pelayanan publik yang sesuai dengan perkembangan jaman.

Implementasi inovasi aplikasi pelayanan digital PAK RT SUKA ASIK di Kelurahan Mranggen dilaksanakan pada bulan November tahun 2023 yang dimulai dengan tahapan – tahapan persiapan dan sosialisasi kepada warga tiga bulan sebelumnya (Bulan Agustus, September dan Oktober 2023). Tahapan seperti uji coba aplikasi, sosialisasi kepada operator dan kepada masyarakat melalui ketua RT di saat rapat rutin bulanan RT/RW serta sosialisasi kepada para kader Posyandu, Posbindu, PKK Kelurahan dan karang taruna yang

gencar dilakukan selama tiga bulan (Bulan Agustus, September dan Oktober 2023).

Efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan surat menyurat mengalami peningkatan, yaitu dengan menurunnya prosentase salah menjadi 23% dan meningkatnya prosentase benar sebesar 77%. Namun masih banyak warga yang menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK (digital) dengan datang ke Kantor sehingga entry data dilakukan secara manual di kantor.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat masih menggunakan cara lama/manual untuk mendapatkan pelayanan surat menyurat dan belum optimal dalam menggunakan inovasi aplikasi digital PAK RT SUKA ASIK. Sehingga perlu diteliti dan dianalisa lebih lanjut terkait faktor – faktor penerimaan inovasi digital PAK RT SUKA ASIK oleh masyarakat di Kelurahan Mranggen.

Untuk mengukur hal tersebut dapat dilakukan dengan pendekatan dari metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dipelopori oleh Davis (1989) yang mengkaji dan memahami, faktor –faktor mempengaruhi diterimanya suatu penggunaan teknologi. *TAM* berakar dari teori psikologis yang mencakup keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), intensitas (*intention*) dan hubungan perilaku penggunaan (*user behavior relationship*). Model ini bertujuan untuk menjelaskan faktor – faktor utama yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap adopsi teknologi informasi. Selain itu model *TAM* juga menguraikan bagaimana aspek – aspek tertentu dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya teknologi informasi oleh pengguna (*user*). Dengan memperhitungkan dua faktor penting /variabel dari sikap perilaku penggunaannya yaitu kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Penelitian Fred Davis di bulan September Tahun 1989 dengan judul yang terkenal “*perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*” menganalisa dua faktor yang diteliti yaitu *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dalam penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Menurut Davis (1989) ada lima pembentukan sikap yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam penggunaan teknologi informasi.

Atas dasar probelamatika yang terjadi

dalam paparan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait investigasi faktor yang dapat memengaruhi niat masyarakat terhadap penerimaan teknologi (inovasi digital) dalam pelayanan publik Pemerintah. Sehingga topik penelitian ini adalah “Penerapan *TAM 2 (Technology Acceptance Model 2)* dalam inovasi pelayanan surat menyurat PAK RT SUKA ASIK di Kabupaten Magetan”.

KAJIAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM)

TAM (Technology Acceptance Model) merupakan suatu model yang dibangun untuk menganalisa dan memahami, faktor–faktor mempengaruhi diterimanya suatu penggunaan teknologi. Model ini diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. *TAM* bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*Acceptance*) pengguna terhadap suatu teknologi. Menurut Jogianto (2009 : 111) *TAM* merupakan suatu model yang dianggap sangat berpengaruh dan pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap sistem teknologi. Sedangkan menurut Iqbaria dalam arie (2010) model ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Secara empiris model ini telah terbukti memberikan gambaran pada aspek perilaku pengguna komputer, dimana banyak pengguna komputer dapat dengan mudah menerima teknologi informasi karena sesuai dengan apa yang diinginkannya. Ada lima konstruk *TAM (Technology Acceptance Model)* menurut Davis (1989) :

Inovasi aplikasi pelayanan surat menyurat PAK RT SUKA ASIK.

Inovasi pelayanan digital di Kelurahan Mranggen yang diberi nama PAK RT SUKA ASIK (Pelayanan Antar Keperluan suRat menyuraT SUrat Keterangan Auto dan Auto Surat NIKah) adalah sebuah inovasi pelayanan kolaborasi aplikasi digital berbasis internet dan pelayanan antar surat menyurat, yang memanfaatkan aplikasi microsoft exel yang dibuat untuk menjadikan data - data surat menyurat bisa diakses dengan cara online (oleh pemohon surat dan operator) maupun offline (hanya bisa diakses oleh operator). Akses pemohon secara online dengan cara menggunkan scan barcode di poster pelayanan yang terpasang di rumah ketua RT se Kelurahan Mranggen dan juga terpasang di tempat publik serta ruang terbuka lainnya bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengaksesnya. Tutorial cara pengisian tiap -tiap pelayanan juga tersedia dalam poster pelayanan barcode tersebut. Mekanisme untuk mendapatkan pelayanannya pertama melakukan scan barcode pada poster yang ada dengan memilih

layanan sesuai keperluan dan melakukan upload foto KTP dan surat pengantar dari RT setempat. Aksesnya dapat dilakukan sewaktu – waktu (bisa diakses diluar jam kerja) namun untuk respon dan tindak lanjutnya dilaksanakan sesuai jam operasional yaitu jam kerja Kelurahan. Setelah data masuk pada server/data base kantor, surat akan diproses oleh operator Kelurahan dan pelayanan/hasil surat akan diantarkan ke alamat pemohon sesuai lampiran KTP dan surat pengantar RT.

Implementasi inovasi aplikasi pelayanan digital PAK RT SUKA ASIK di Kelurahan Mranggen dilaksanakan pada bulan November tahun 2023 yang dimulai dengan tahapan – tahapan persiapan dan sosialisasi kepada warga tiga bulan sebelumnya (Bulan Agustus, September dan Oktober 2023). Tahapan seperti uji coba aplikasi, sosialisasi kepada operator dan kepada masyarakat melalui ketua RT di saat rapat rutin bulanan RT/RW serta sosialisasi kepada para kader Posyandu, Posbindu, PKK Kelurahan dan karang taruna yang gencar dilakukan selama tiga bulan (Bulan Agustus, September dan Oktober 2023).

Persepsi Kegunaan/ Kemanfaatan terhadap niat menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK.

Perceived usefulness (persepsi manfaat) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Sebagaimana definisi dari kata berguna yaitu mampu digunakan secara menguntungkan, sebuah sistem yang memiliki *perceived usefulness* (persepsi manfaat) yang tinggi diyakini dapat membuat pengguna percaya akan adanya hubungan kegunaan dan kinerja yang meningkat.

Perceived usefulness (persepsi manfaat) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Sebagaimana definisi dari kata berguna yaitu mampu digunakan secara menguntungkan, sebuah sistem yang memiliki *perceived usefulness* (persepsi manfaat) yang tinggi diyakini dapat membuat pengguna percaya akan adanya hubungan kegunaan dan kinerja yang meningkat. Kegunaan yang dirasakan adalah ukuran dimana teknologi diyakini bermanfaat bagi mereka yang menggunakannya. Kegunaan yang dirasakan dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator, antara lain

peningkatan kinerja, kemudahan kerja, dan manfaat teknologi secara keseluruhan.

H1 : Persepsi Kegunaan/Kemanfaatan berpengaruh positif terhadap Niat Menggunakan PAK RT SUKA ASIK

Persepsi Kemudahan terhadap niat menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK

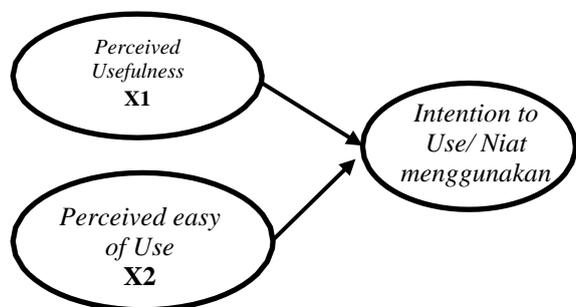
Perceived ease of use (persepsi kemudahan) penggunaan merujuk pada seberapa yakin seseorang menggunakan tehnnologi/sistem tertentu tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Sebagaimana mengikuti arti dari kemudahan yaitu tanpa mengeluarkan usaha lebih atau lancar.

Menurut Soetam Rizky Wicaksono (2022), *Perceived ease of use* adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan, dipengaruhi oleh faktor - faktor seperti kemudahan penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya. Semakin mudah teknologi digunakan, semakin tinggi kemungkinan adopsi tehnnologi oleh pengguna. Beberapa hal yang diukur dalam *perceived ease of use* antara lain : a.) Kemudahan belajar, b.) Kemudahan penggunaan, c.) Ketersediaan dukungan teknis dan d.) Ketersediaan sumber daya.

H2 : Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Niat Menggunakan PAK RT SUKA ASIK

Intention to use/Niat menggunakan

Niat perilaku untuk menggunakan adalah kecenderungan perilaku untuk terus menggunakan teknologi. Se jauh mana seseorang menggunakan teknologi komputer dapat diprediksi dari sikap dan perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut. Misalnya, keinginan untuk menambah periferal pendukung, keinginan untuk terus menggunakannya, keinginan untuk mempengaruhi pengguna lain, dan sebagainya (F. D. Davis, pp. 319–340, 1989).



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam

penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*, jumlah responden 200 dengan sistem penyebaran kuisioner *offline*. Digunakan untuk menguji hipotesis antar variabel yaitu persepsi kegunaan/kemanfaatan (X1), persepsi kemudahan (X2), dan niat menggunakan inovasi aplikasi PAK RT SUKA ASIK (Y).

Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu analisis jalur (*path analysis*) menggunakan software SmartPLS. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghozali (2016:417) metode PLS mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator. Penulis menggunakan metode ini karena penelitian ini menggunakan variabel laten dan juga agar hasil perhitungan dapat diperoleh dengan lebih cepat dan mudah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mulai bulan Mei sampai Juni 2024 melalui sosialisasi pengisian dan penyebaran kuisioner secara manual/*offline* kepada 200 responden. Dari 200 kuisioner hanya 192 responden yang bisa diuji sedangkan sebanyak 8 responden tidak memenuhi kriteria karena 3 responden sudah pernah menggunakan aplikasi dan 5 responden jawaban rusak/eror.

Dengan hasil penelitian seagaimana berikut : jenis kelamin dari 200 responden yang mengisi kuisioner sebanyak 124 responden (62%) adalah wanita, sisanya sebanyak 38% atau 76 responden adalah pria. Sedangkan usia responden yaitu sebanyak 32 responden atau 16% berusia antara 18-28 tahun. Yang berusia 29-39 tahun sebanyak 72 responden atau 36%, sedangkan sebanyak 26% atau 51 responden berusia 40-50 tahun. Dan responden berusia diatas 50 tahun yaitu sebanyak 45 responden atau 23%.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat disimpulkan sebagai berikut : tingkat SMP sebanyak 10 responden 5%, tingkat SMA sebanyak 181 responden 90,5%, tingkat D1 sebanyak 1 responden 0.5% ,tingkat D3 sebanyak 6 responden 3% dan tingkat S1 sebanyak 2 responden 1% .

Sedangkan jenis pekerjaan responden pada sebagai berikut : 1% sebagai ASN/TNI/POLRI sebanyak 2 responden, sebagai wiraswasta sebanyak 30 responden sebesar 15%, sebanyak 35 responden atau 18% sebagai pedagang, 22% atau 43 responden sebagai petani, 2% sebagai PPPK/Honoror sebanyak 2% dan mayoritas responden 44% sebanyak 87 responden memilih lainnya (ibu rumah tangga dan belum bekerja)

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menilai seberapa tepat suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner, dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Validitas menunjukkan sejauh mana pertanyaan-pertanyaan dalam instrumen tersebut secara akurat merepresentasikan dimensi yang ingin diukur.

Sedangkan, uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner, dapat diandalkan atau konsisten dalam mengukur suatu variabel atau konstruk tertentu. Tingkat reliabilitas sebuah kuesioner mencerminkan seberapa konsisten atau stabil jawaban yang diberikan oleh responden dari waktu ke waktu.

Untuk menguji reliabilitas, dapat digunakan metode Analisis Faktor Konfirmatori. Hasil uji reliabilitas dapat diukur dengan nilai *Cronbach's alpha*. Jika nilai alpha melebihi atau setidaknya sama dengan 0,70, maka instrumen tersebut dapat dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang memadai. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Item	R hitung	Cronbach's Alpha
Persepsi Kegunaan/Kebermanfaatan		
X1.1	0,907	0,894
X1.2	0,900	
X1.3	0,875	
Persepsi Kemudahan		
X2.1	0,916	0,820
X2.2	0,888	
X2.3	0,756	
X2.4	0,723	
Intention to Use/Niat Menggunakan		
Y1.1	0,897	0,893
Y1.2	0,889	

Pada Tabel diatas terlihat nilai R hitung seluruh item mempunyai nilai lebih besar dari 0,6 sehingga seluruh item dinyatakan valid. Nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel lebih besar dari 0,70 sehingga dapat dikatakan reliabel.

Hasil Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model dilakukan dengan

melakukan pengujian nilai R (korelasi) dan R square (koefisien determinasi) dari persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap niat menggunakan ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0,918	0,864	1,00012

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R² diperoleh adalah 0,864 yang berarti bahwa variabel independen persepsi kemudahan dan persepsi manfaat dapat menjelaskan variabel dependen niat menggunakan sebesar 86,4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis (Uji t/secara Parsial)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menganalisis hubungan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Suatu hipotesis dapat dikatakan diterima apabila nilai t-hitung > t-tabel (1,96). Sebaliknya hipotesis dikatakan ditolak apabila nilai t-hitung < t-tabel (1,96). Selanjutnya ada tidaknya suatu pengaruh yang signifikan dapat ditinjau dari nilai signifikansinya. Suatu hubungan dikatakan memiliki pengaruh signifikan apabila nilai P-value < 0,05. Sebaliknya apabila nilai P-value > 0,05 berarti hubungan variabel dikatakan tidak memiliki pengaruh. Hasil dari uji hipotesis ditunjukkan pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji t

Variabel	Nilai t	Sig.
X1	2,069	0,041
X2	11,255	0,000

Dari Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat menggunakan adalah sebesar 0,041 < 0,05 dan nilai t-hitung 2,069 > t-tabel 1,96. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel persepsi kemudahan terhadap niat menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK. Sedangkan nilai signifikansi untuk pengaruh persepsi manfaat terhadap niat menggunakan adalah sebesar 0,000 < 0,005 dan nilai t-hitung 11,255 > t-tabel 1,96. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, yang berarti terdapat pengaruh variabel persepsi manfaat terhadap niat menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK pada pelaku usaha di Kabupaten Magetan.

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Niat Menggunakan PAK RT SUKA ASIK

Analisa penelitian menghasilkan konstruk *perceived easy of use* terhadap *intention to use* berpengaruh sehingga hipotesis kesembilan yaitu *perceived easy of use* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* dalam menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK diterima. Hasil ini senada dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iriani (2021), Meina Zhu (2022) dan Anaam (2023). Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iswahyuni (2020), Iong (2023), Zhao (2023) menyatakan bahwa *perceived easy of use* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *intention to use*.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa aplikasi PAK RT SUKA ASIK mudah dipelajari, mudah digunakan, mudah dimengerti, fleksibel, mudah menjadi terampil dan mudah digunakan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan dan prediksi menggunakan untuk mengurus surat menyurat di Kelurahan. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan aplikasi PAK RT SUKA ASIK menjadikan niat dan prediksi menggunakan untuk mengurus surat menyurat di Kelurahan. Mayoritas responden menyatakan kemudahan aplikasi PAK RT SUKA ASIK dapat dirasakan langsung ketika menggunakan/praktek langsung. Faktor belum terbiasa dan anggapan sulit untuk hal baru menjadi kendala dan tantangan dalam implementasi inovasi/tehnologi. Tutorial dan sosialisasi digital yang disematkan dalam poster aplikasi PAK RT SUKA ASIK memberikan hasil yang kurang maksimal karena sebagian besar responden kurang paham/kurang familiar dengan tehnologi.

Persepsi kemudahan dalam mempelajari, mengakses dan menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK menjadi lebih optimal setelah adanya sosialisasi dan pendampingan penggunaan dalam penelitian ini. Gambaran yang belum dirasakan secara nyata oleh responden menjadi jelas dapat tercapai dan memunculkan niat dalam menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK. Optimalisasi sosialisasi dan evaluasi berkala penggunaan aplikasi PAK RT SUKA ASIK merupakan kunci suksesnya implementasi inovasi tehnologi khususnya pelayanan publik Pemerintahan.

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Niat Menggunakan PAK RT SUKA ASIK

Analisa penelitian menyatakan bahwa *perceived of usefulness* berpengaruh terhadap *intention to use*, sehingga hipotesis ke delapan yaitu *perceived of usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* dalam menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iriani (2021), Zhu (2022) dan Anaam (2023) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh

signifikan terhadap niat menggunakan teknologi/inovasi aplikasi. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iswahyuni (2020), Iong (2023), Zhao (2023) menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat menggunakan teknologi/inovasi aplikasi.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa persepsi menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, efektivitas, menyelesaikan lebih cepat dan berguna dalam mengurus surat menyurat di Kelurahan berpengaruh terhadap niat menggunakannya mengindikasikan bahwa semakin berguna aplikasi PAK RT SUKA ASIK dalam mengurus surat menyurat di Kelurahan menjadikan niat warga untuk menggunakannya. Mayoritas responden menyampaikan bahwa karena fungsi dan kegunaan aplikasi PAK RT SUKA ASIK terlihat setelah adanya sosialisasi dan praktek langsung menggunakannya berdampak meningkatnya niat warga menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK untuk mengurus surat menyurat di Kelurahan dan tidak hanya sekedar wacana semata. Hal ini terjadi karena sosialisasi selama ini belum optimal dan tepat sasaran.

Gambaran yang dirasa secara nyata oleh responden menjadikan persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan. Hal ini terbukti setelah adanya sosialisasi, pendampingan dan evaluasi penggunaan menjadikan warga yang belum pernah menggunakan dapat merasakan secara nyata kegunaan/kemanfaatan dari penggunaan aplikasi PAK RT SUKA ASIK dan tidak hanya ilusi semata.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa H1 dan H2 diterima, dengan demikian penelitian ini menyatakan bahwa variabel persepsi kebergunaan/kemanfaatan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap niat menggunakan inovasi aplikasi PAK RT SUKA ASIK

Dari hasil analisis yang dilakukan juga ditemukan bahwa:

1) Persepsi Kegunaan/Kemanfaatan memiliki nilai signifikan secara positif terhadap niat menggunakan ($p < 0,05$; $t = 5.934$; H1 diterima) hal ini berarti bahwa semakin baik persepsi kegunaan/kemanfaatan yang dirasakan masyarakat terhadap

penggunaan aplikasi PAK RT SUKA ASIK, maka semakin tinggi niat menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK.

2) Persepsi Kemudahan memiliki nilai signifikan secara positif terhadap OCB ($p < 0,05$; $t = 11,255$; H2 diterima, yang artinya semakin baik persepsi manfaat yang dirasakan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi PAK RT SUKA ASIK, maka semakin tinggi niat menggunakan aplikasi PAK RT SUKA ASIK.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. (2017). Fitur Social Commerce dalam Website E-commerce di Indonesia. *Jurnal Informatika Mulawarman* 12(1): 25-29.
- Anggraeni, M., & Sanaji. (2021). Pengaruh penggunaan media sosial terhadap kinerja pemasaran selama pandemi covid-19 dengan mediasi kemampuan inovasi dan kemampuan branding (studi pada pelaku UMKM yang menggunakan media sosial). *Jurnal Ilmu Manajemen*. 9(2): 752-767.
- Banerji, R., and Singh, A., (2022). An empirical study on consumer attitude and behavioral intention to adopt mobile wallet in India, *Int. J. Electronic Banking*, 3(2): 83-99.
- Bupati Magetan. (2016). Keputusan Bupati Magetan Nomor 188/28/Kept/403.013/2016 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Magetan.
- Bupati Magetan. (2016). Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Magetan Bupati Magetan. (2016). Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Bupati Magetan. (2022). Peraturan Bupati Magetan Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Administrasi Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil .
- Davis, F. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*
- Davis, F., D., B. & R., P. W., (2000). *User acceptance of computer technology : A comparison of two theoretical models*. *Management Science*, pp. 982 - 1003.
- Darshan Pandya, Gopal Kumar1 (2023) *Applying Industry 4.0 technologies for the sustainability of small service enterprises*, *Service Business* (2023) 17:37–59 <https://doi.org/10.1007/s11628-022-00507-7>
- Duniadosen. (2024). Fenomena Gap. Diakses dari <https://duniadosen.com/fenomena-gap>
- Elham Abdulwahab Anaam, Su Cheng Haw, Naveen Palanichamy, Aziah Ali, Syuhaidah Azni (2023), *Analysis of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use in Relation to Employee Performance*, *International Journal of Membrane Science and Technology*, 2023, Vol. 10, No. 2, pp 1607-1616
- Elza Puspitasari, Darmansah, Dwi Mustika Kusumawardani, (2022) Analisis penerimaan website Kelurahan Rejasari

- menggunakan metode (TAM), *Jurnal Media Informatika Budidarma*, Volume 6, Nomor 2, April 2022, Page 1102-1109, ISSN 2614-5278, ISSN 2548-8368 <https://ejurnal.stmik-udidarma.ac.id/index.php/mib> , DOI: 10.30865/mib.v6i2.3826
- Hair J.F., et al. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- JDIH Kabupaten Magetan. (2024). Magetankab. <https://jdih.magetankab.go.id>
- Kit Yeng Iong, Jenny O.L. Phillips (2023), *The transformation of government employees' behavioural intention towards the adoption of E-government services: An empirical study*, www.sciencedirect.com/journal/social-sciences-and-humanities-open, <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100485>
- Kusuma Iswahyuni, Sanaji (2020), *The impact of technology readiness towards the usage of e-commerce mediated using TAM by MSME*, European Union Digital Library DOI 10.4108/eai.3-10-2019.2291937
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Malhotra, Naresh K. 2010. *Riset Pemasaran (Marketing Research) (Edisi 4 Jilid 1)*. New Jersey, Indonesia: PT. Indeks
- Malhotra Naresh K., David F. Birks (2006), *Marketing Research An Applied Approach*, Prentice Hall, a Pearson Education company, Copyright © 1999 Prentice-Hall, Inc.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2003). Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Martin Dart, BA(Hons), MInfoSecurity&Intell, PGCE; Mohiuddin Ahmed, PhD (2023) *Evaluating Staff Attitudes, Intentions, and Behaviors Related to Cyber Security in Large Australian Health Care Environments: Mixed Methods Study*, (*JMIR Hum Factors* 2023;10:e48220) doi: 10.2196/48220 , <https://humanfactors.jmir.org/2023/1/e48220>
- Min Young Doo (2023) *An investigation of the social influence processes of flipped class students: An application of the extension of the technology acceptance model*, *Education and Information Technologies*(2023) 28:16593–16613 <https://doi.org/10.1007/s10639-023-11878-3>
- Mulyati, Mulyati (2022), *Analisis technology acceptance model (TAM) pada aplikasi GREATDAY*, Christian Jody Toha, Vol.3No.2(2022) *Jurnal Ilmu Komputer* E-ISSN : 2774-6151 <https://doi.org/10.56869/klik.v3i2.381>
- Muhammad Ilham, Zarnelly (2021), *Analisis Penerimaan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Technology Accpetance Model (TAM)* *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol.7, No. 1, Februari 2021, Hal. 58-62, e-ISSN 2502-8995, p-ISSN 2460-8181 <https://doi.org/10.24014/rmsi.v7i1.11549>
- Nurul Anifa, Sanaji (2022) *Augmented Reality Users : The Effect of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Customer Experience on Repurchase Intention*, *Journal Of Bussines And Management Review* vol. 3 No 3, doi.org/10.47153/jbmr33.3462022
- Venkatesh, Thong, & Xu (2012). *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. *MIS Quarterly*, 36 (1), 157.
- Venkatesh, V., Davis, F. & Morris, M. (2007). *Dead Or Alive : The Development, Trajectory And Future Of Technology Adoption Research*. *Journal of the Association for Information Systems*, 8 (4), 267-286.
- Venkatesh, V., Thong, J. & Xu, X. (2016). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead*. *Journal of the Association for Information Systems*, 17 (5), 328-376.
- Yu, Z.; Jin (2021) *Determinants of Users' Attitude and Intention to Intelligent Connected Vehicle Infotainment in the 5G-V2X Mobile Ecosystem.*, *DInt. J. Environ. Res. Public Health* 2021, 18, 10069. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910069>
- Yusuf Sofyan, Fuad Mas'ud (2022), *Determinant Model of Decision to Use the Online Donation Platform: Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior Approach*, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, ISSN 2407-1935, <https://doi.org/10.20473/vol9iss20226pp884-897>
- Yiwei Zhao, Yindong Sun, Qianqian Zhou, Caiyun Cui, Yong Liu (2023), *How A/E/C professionals accept BIM technologies in China ; a technology acceptance model perspective*, *Engineering, Construction and Architectural Management* Vol. 30 Issue 10, <https://doi.org/10.1108/ECAM-04-2022-0308> , ISSN 0969-99