JURNAL TEKNOINFO
Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362
ISSN: 1693-0010(Print), ISSN: 2615-224X(Online)
Available online at https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index

ANALISIS PENERIMAAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN DAN PENGADMINISTRASIAN PENGADUAN MASYARAKAT (SIPEDAS) MENGGUNAKAN TAM

M. Ainul Yaqin[1], Lilyani Asri Utami[2]

[1,2]Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri
Jl. Jatiwaringin Raya No.2, Jakarta Timur, 13620, Indonesia
E-mail: [1]aincytech@gmail.com, [2]lilyani.lau@nusamandiri.ac.id

Abstract

Public service is a standard for assessing the performance of state institutions, this makes the Pamekasan District Prosecutor's Office through the Intelligence Section want to improve public services in the aspect of managing public complaints using the Information System for Handling and Administering Public Complaints (SIPEDAS), but its use still encounters several problems, resulting in management complaints take a long time. So that the use of the system can be optimized and the performance of public services in the field of managing public complaints can be improved. The research was carried out using descriptive inferential methods with a quantitative approach and implementation of the Technology Acceptance Model (TAM) method framework with data collection techniques using questionnaires, sampling using Probability Sampling Disproportionate Stratified Random Sampling and participant observation on employees of the Intelligence Section of the Pamekasan District Prosecutor's Office, processing and validity testing. data using the SmartPLS 3.0 application. The results of the mapping of supporting and inhibiting factors were obtained which resulted in recommendations for optimizing the use of the Information System for Handling and Administering Public Complaints (SIPEDAS) application, so that it could be used as a basis for improvements in improving the performance of managing public complaints in the Intelligence Section of the Pamekasan District Prosecutor's Office.

Keywords: TAM, Prosecutor's Office, Public Complaints, SmartPLS 3.0

Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu standar penilaian kinerja lembaga negara, hal tersebut menjadikan Kejaksaan Negeri Pamekasan melalui Seksi Intelijen ingin meningkatkan pelayanan publik dalam aspek pengelolaan pengaduan masyarakat menggunakan Sistem Informasi Penanganan dan Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat (SIPEDAS), namun penggunaannya masih menemui beberapa masalah, sehingga membuat pengelolaan pengaduan memakan waktu yang lama. Agar pengunaan sistem dapat dioptimalkan dan kinerja pelayanan publik di bidang pengelolaan pengaduan masyarakat lebih meningkat. Dilakukan penelitian menggunakan metode deskriptif inferensial dengan pendekatan kuantitatif serta implementasi kerangka metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan teknik pengumpulan data secara kuesioner, pengambilan sampel secara *Probability Sampling Disproportionate Stratified Random Sampling* dan *participant observation* pada pegawai Seksi Intelijen Kejaksaan Negeri Pamekasan, pengolahan dan uji keabsahan data menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.0.* Diproleh hasil pemetaan faktor pendukung dan penghambat yang menghasilkan rekomendasi optimalisasi penggunaan aplikasi Sistem Informasi Penanganan dan Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat (SIPEDAS), sehingga dapat dijadikan dasar perbaikan dalam peningkatan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat pada Seksi Intelijen Kejaksaan Negeri Pamekasan.

Kata kunci: TAM, Kejaksaan, Pengaduan Masyarakat, *SmartPLS 3.0*

JURNAL TEKNOINFO
Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362
ISSN: 1693-0010(Print), ISSN: 2615-224X(Online)
Available online at https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja lembaga negara, yang dapat dinilai langsung oleh masyarakat. Sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa pemerintah harus membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, seiring berkembangnya harapan dan tuntutan masyarakat. Dalam rangka membangun kepercayaan tersebut, maka diperlukan kecepatan dalam penanganan, sehingga semua pengaduan dapat terakomodasi dengan baik. Transformasi digital penanganan pengaduan masyarakat merupakan upaya dalam meningkatkan kecepatan pelayanan publik. Inti dari sebuah transformasi digital bukan hanya untuk menghadirkan pelayanan biasa secara *online* atau hanya membangun aplikasi [1].

Kejaksaan Negeri Pamekasan merupakan suatu lembaga penegak hukum dalam melayani masyarkat khususnya dalam menindak serta menyelesaikan sebuah masalah hukum dan memberikan sebuah solusi dalam permasalahan yang menyangkut hukum dengan adil dengan ketentuan Undang-Undang yang telah ada. Sebagai lembaga penegakan hukum dengan pelayanan khusus bagi masyarakat yang ingin melaporkan adanya pelanggaran hukum, maka diperlukan tata kelola penanganan dan pengadministrasian pengaduan masyarakat secara efektif dan efesien. Pentingnya pengadaan sarana pengelolaan pengaduan, mempunyai tujuan untuk memperbaiki kekurangan dan kesalahan dari pemberi layanan dengan berfokus pada pengadaan sarana pengelolaan pengaduan maupun membantu penyelenggara dalam memperbaiki kekurangan yang diberi dalam pelaksanaan pelayanan sehingga mampu mengurangi masalah yang ditemui dalam pelayanan agar mampu menjadikan pelayanan yang lebih baik lagi [2].

Pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Pamekasan dilakukan oleh Seksi Intelijen, dalam pengelolaannya menggunakan sebuah tata kelola sistem informasi yang disebut SIPEDAS (Sistem Informasi Penanganan dan Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat), penggunaan SIPEDAS memiliki beberapa masalah dan kesulitan bagi pengguna untuk berinteraksi dengan sistem informasi ini, sehingga membuat penanganan memakan waktu yang lama. Permasalahan yang dialami dalam penggunaan SIPEDAS akan mempengaruhi sikap serta minat dalam menggunakan SIPEDAS pada Seksi Intelijen Kejaksaan Negeri Pamekasan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori efektivitas menurut Gibson (2011: 32) [1]. Metode ini digunakan untuk mengetahui efektifitas aplikasi E-Sambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Pasuruan. Dari penelitian ini diperoleh hasil azbahwa aplikasi E-Sambat sebagai sarana pengaduan masyarakat Kota Pasuruan masih belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini terbukti dengan belum terpenuhinya setiap Komponen-komponen efektivitas menurut (Gibson, 2011) yang menjadi landasan dalam penelitian ini, yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, maupun perkembangan. Belum efektifnya aplikasi E-Sambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat Kota Pasuruan disebabkan oleh banyaknya kendala sehingga membuat komponen-komponen efektivitas di atas tidak dapat terpenuhi [1].

Dalam penelitian lainnya dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* pengujian aplikasi *Web Engineering* pelayanan pengaduan masyarakat pada P2TP2A dari sisi penerimaan teknologi didapatkan hasil bahwa 88% pengguna setuju bahwa aplikasi *Web Engineering* Pelayanan Pengaduan Masyarakat memiliki kegunaan atau bermanfaat, kemudian 83% pengguna setuju bahwa aplikasi *Web Engineering* Pelayanan Pengaduan Masyarakat tersebut mudah untuk digunakan, selanjutnya 88% pengguna sudah berniat untuk menggunakan aplikasi *Web Engineering* Pelayanan Pengaduan Masyarakat secara intens, dan 6% pengguna masih merasa ragu untuk sungguh-sungguh menggunakann aplikasi *Web Engineering* Pelayanan Pengaduan Masyarakat [3].

Pada penelitian sebelumnya tentang analisis penerimaan terhadap penggunaan *E-Learning* menggunakan TAM, dengan tujuan untuk mengetahui penerimaan pengguna berdasarkan variabel kemudahan (PU), variabel kegunaan (PEU) dan variabel penggunaan. Diharapkan dapat mengetahui tentang pengaruh variabel manfaat (PU), variabel kemudahan (PEU) dan *Acceptance of IT* (ACC) penerimaan terhadap penggunaan *e-learning* UIN Suska Riau. Terdapat tiga dugaan sementara pada responden mahasiswa, yaitu variabel PU→ACC berpengaruh positif, PEU→ACC berpengaruh positif dan variabel PU dan PEU→ACC sama-sama berpengaruh positif. Terdapat tiga dugaan sementara pada responden dosen, yaitu PU→ACC berpengaruh positif, PEU→ACC berpengaruh positif dan PU dan PEU→ACC sama-sama berpengaruh positif. Dugaan sementara pada responden mahasiswa dan dosen diterima dan berpengaruh positif terhadap penerimaan sistem *e-learning*. Pada responden mahasiswa dengan variabel PU berpengaruh dominan terhadap penerimaan sistem *e-learning* dengan nilai *T-statistic* 12,269 dan pada responden dosen PEU memiliki pengaruh dominan terhadap penerimaan sistem *e-learning* dengan nilai *T-statistic* 6,559. Skor *R-square* ACC atau variabel *endogen* pada mahasiswa adalah 0,680 dan nilai ACC pada responden dosen adalah 0,772 berdasarkan nilai tersebut variabel *eksogen* [4].

Penelitian lain menggunakan metode pendekatan TAM untuk melakukan evaluasi tingkat penggunaan aplikasi Sahabat Jiwa pada SMK Muhammadiyah Bambanglipuro, dengan hasil mayoritas dari respoden menjawab cukup puas pada aplikasi. Hasil penelitian hampir semua respoden memberikan jawaban cukup puas pada segi kemudahan penggunaan aplikasi (64,5%), kerbermanfaatan aplikasi (41,9%), keberlangsungan penggunaan aplikasi (54,8%) dan

JURNAL TEKNOINFO
Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362
ISSN: 1693-0010(Print), ISSN: 2615-224X(Online)
Available online at https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index

frekuensi penggunaan yang cukup (45,2%) pada aplikasi sahabatsejiwa.com. Aplikasi sahabatsejiwa.com adalah aplikasi yang dibuat untuk membantu menghentikan rantai *bullying* di sekolah [5].

Berdasarkan hasil penelitian Keberterimaan Pengguna Layanan Taring Dukcapil di Kota Denpasar menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM), Delone & Mclean dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan pengguna aplikasi Taring Dukcapil sebesar 98%, belum mencapai 100% sehingga masih perlu dilakukan peningkatan kinerja aplikasi pada variabel yang belum mencapai 100% sesuai hasil rekomendasi pada variabel *Information Quality, Service Quality, System Quality, Percieved Ease of Use dan User Satisfaction*. Hasil tingkat kesenjangan memiliki nilai gap -0,06 masih bernilai negatif belum bernilai positif, maka aplikasi Taring Dukcapil dianggap masih perlu dilakukan peningkatan kinerja pada variabel yang masih memiliki nilai gap negatif agar dapat memenuhi harapan pengguna aplikasi Taring Dukcapil sesuai hasil rekomendasi pada variabel *Information Quality, Service Quality, System Quality, Percieved Ease of Use dan User Satisfaction*. Berdasarkan uji Mann-Whitney dihasilkan nilai sig.α sebesar 0,054, sehingga tingkat kesenjangan tidak memiliki perbedaan yang signifikan [6].

Berdasarkan beberapa penelitian di atas dan beberapa penelitian terkait lainnya [7]–[10] dapat dipahami bahwa penggunaan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* lebih tepat untuk dipakai dalam penelitian ini, dikarenakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan metode yang mempunyai kontribusi tinggi dalam monitoring implementasi *Information Technology* (IT). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan aplikasi SIPEDAS (Sistem Informasi Penanganan dan Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat) terhadap kinerja Seksi Intelijen pada Kejaksaan Negeri Pamekasan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*, sehingga dapat diketahui pengaruh penggunaan aplikasi SIPEDAS terhadap kinerja Seksi Intelijen pada Kejaksaan Negeri Pamekasan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis dan mendeskripsikan data tentang analisa penerimaan pengguna SIPEDAS menggunakan metode *Technologi Acceptance Model* (TAM) dengan unsur-unsur pokok yang ditemukan sesuai dengan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan ruang lingkup. Penelitian ini merupakan penelitian survei karena dilakukan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data pokok, adapun unit yang diteliti adalah pengguna SIPEDAS dalam hal ini adalah pegawai Seksi Intelijen pada Kejaksaan Negeri Pamekasan.

Gambar 1. Kerangka Penelitian

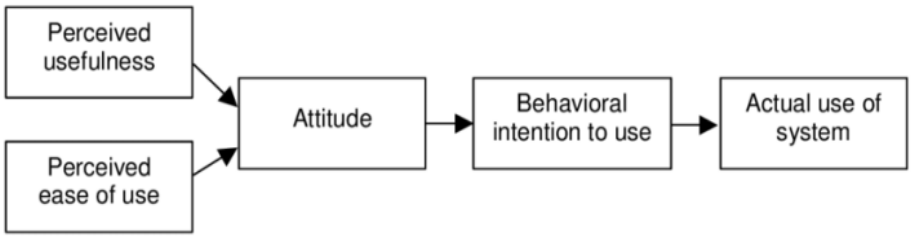
Pada Gambar 1 merupakan kerangka penelitian yang akan dilaksanakan untuk menganalisa penerimaan pengguna SIPEDAS pada Seksi Intelijen pada Kejaksaan Negeri Pamekasan dimana permasalahan difokuskan pada penerimaan Aplikasi SIPEDAS dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model*. Alat yang digunakan dalam melakukan pengolahan data pada penelitian ini yaitu Aplikasi *SmartPLS 3.0* dan pendekatan yang dilakukan berdasarkan pengamatan

JURNAL TEKNOINFO
Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362
ISSN: 1693-0010(Print), ISSN: 2615-224X(Online)
Available online at https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index

langsung atau observasi. Diharapkan metode *Technology Acceptance Model* akurat untuk mengukur penerimaan aplikasi SIPEDAS.

2.2 Analisa Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif inferensial dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data secara kuesioner dengan 25 butir yang terstuktur mengenai konstruk-konstruk dari instrumen kerangka TAM yaitu Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) disingkat PU, Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use)* disingkat PEOU, Sikap Terhadap Penggunaan *(Attitude Toward Using*) disingkat ATU, dan Perilaku Untuk Tetap Menggunakan (*Behavioral Intention to Use)* disingkat BItU dan yang akan mempengaruhi penggunaan sistem yang sebenarnya (*Actual Use of System*) disingkat AUoS yang nantinya dapat mengukur masing-masing variabel dari instrumen tersebut [11], pengambilan sampel secara *Probability Sampling Disproportionate Stratified Random Sampling* dan *participant observation* [12] pada pegawai Seksi Intelijen Kejaksaan Negeri Pamekasan. Sebagai teknik pengukuran datany menggunakan skala *likert* yang nantinya untuk mengukur jawaban-jawaban dalam variabel dengan nilai positif dari poin terkecil 1 (satu) yang artinya sangat tidak setuju sampai dengan 5 (lima) yang artinya sangat setuju [12]. Analisa model jalur yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Model Jalur Penelitian

Pengolahan dan uji keabsahan data melalui evaluasi model dalam PLS dilakukan dengan menilai *outer model* dan *inner model* indikator refleksif melalui validitas *convergent* dan *discriminant* dari indikator pembentuk konstruk laten dan *composite reliability* serta *cronbach alpha* dan Evaluasi *Inner Model*, atau evaluasi model struktural yang dilakukan untuk mengetahui nilai *R-Square* (R2) *(Coeffecient diterminance)*, koefisien jalur (*Path Coeffecient*), memvalidasi kebaikan model *(Model Fit)* dan *Predictif Relevan* menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.0* [13]. Dengan ringkasan sebagai berikut

Tabel 1. Ringkasan *Rule of Thumb* Evaluasi Model Pengukuran Indikator Refleksif

Validitas dan Reliabilitas	**Parameter**	***Rule of Thumb***
Validitas *Convergent*	*Loading Factor*	> 0.7 untuk *Confirmatory Research* > 0.6 untuk *Exploratory Research*
	Average Variance Extracted (AVE)	> 0.5 untuk *Confirmatory* maupun *Exploratory Research*
	Communality	> 0.5 untuk *Confirmatory* maupun *Exploratory Research*
Validitas *Discriminant*	*Cross Loading*	> 0.7 untuk setiap variabel
	Akar Kuadrat *AVE* dan Korelasi antar Konstruk Laten	Akar Kuadrat *AVE* > Korelasi antar Konstruk Laten
Reliabilitas	*Cronbach's Alpha*	> 0.7 untuk *Confirmatory Research* > 0.6 masih dapat diterima untuk *Exploratory Research*
	Composite Reliability	> 0.7 untuk *Confirmatory Research* > 0.6 - 0.7 masih dapat diterima untuk *Exploratory Research*

Tabel 2. Ringkasan *Rule of Thumb* Evaluasi Model Struktural

Kriteria	***Rule of Thumb***
R-Square (Coeffecient Determinance)	0.19 pengaruh eksogen terhadap endogen lemah

JURNAL TEKNOINFO
Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362
ISSN: 1693-0010(Print), ISSN: 2615-224X(Online)
Available online at https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index

	0.33 pengaruh eksogen terhadap endogen sedang 0.67 pengaruh eksogen terhadap endogen kuat
Path Coefficient	Nilai original sampel positif menunjukan hubungan variabel searah Nilai original sampel negatif menunjukan hubungan variabel terbalik Nilai *P-value* <0.05
Model Fit (Kebaikan Model)	Nilai NFI dijadikan bentuk prosentasi 0.19 lemah, 0.33 sedang dan 0.67 kuat.
***Predictif Relevan* (tingkat observasi dalam penelitian)**	Q^2 > nol memiliki *predictif relevan* baik Q^2 < nol memiliki *predictif relevan* kurang baik
Signifikansi (two-tailed)	*t-value* 1,65 (*significance level* = 10%) *t-value* 1,96 (*significance level* = 5%) *t-value* 2,58 (*significance level* = 1%)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Penelitian yang dilaksanakan pada 10 responden dengan kelompok umur antara 25 sampai 55 tahun yang merupakan pegawai di Seksi Intelijen Kejaksaan Negeri Pamekasan menghasilkan data karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Parameter	n	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	9	90
	Perempuan	1	10
	Jumlah	**10**	**100**
Umur	25-35 tahun	4	40
	36-45 tahun	4	40
	46-55 tahun	2	20
	Jumlah	**10**	**100**
Pendidikan	Magister (S2)	1	10
	Sarjana (S1)	7	70
	Diploma III (D-III)	1	10
	SMA	1	10
	Jumlah	**10**	**100**
Pendapatan Rata-rata Perbulan	< Rp 5.000.000	2	20
	Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	5	50
	> Rp 10.000.000	3	30
	Jumlah	**10**	**100**
Pengalaman dengan Aplikasi Serupa	< 1 tahun	2	20
	1 – 3 tahun	4	40
	> 3 tahun	4	40
	Jumlah	**10**	**100**

3.2 Analisis Statistik Deskriptif

Penyajian Statistik deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakter sampel dalam penelitian serta memberikan gambaran variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut. Skor penelitian berdasarkan kriteria menurut skala *likert* ini akan diperoleh dengan rumus aritmatika mean yaitu:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai maksimal} - \text{nilai minimal}}{\text{jumlah kelas}} = \frac{5-1}{1} = 0.8$$

1,00 – 1,79 = Sangat Rendah
1,80 – 2,59 = Rendah
2,60 – 3,39 = Sedang
3,40 – 4,19 = Tinggi
4,20 – 5,00 = Sangat Tinggi

Adapun hasil uji statistik deskriptif variabel penelitian ini dapat dilihat di bawah ini:

JURNAL TEKNOINFO
Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362
ISSN: 1693-0010(Print), ISSN: 2615-224X(Online)
Available online at https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index

Tabel 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif *Perceived Usefulness* (PU)

	Missing	*Mean*	*Median*	*Min*	*Max*	*Standard Deviation*	*Excess Kurtosis*	*Skewness*
PU1	0	3,6	4	2	4	0,663	2,045	-1,658
PU2	0	3,1	3	2	4	0,700	-0,734	-0,166
PU3	0	3,1	3	2	4	0,831	-1,734	-0,223
PU4	0	2,9	3	1	4	0,831	1,831	-1,018
PU5	0	3,5	4	2	5	1,025	-1,032	0,000
PU6	0	4,1	4	3	5	0,700	-0,734	-0,166
Rata-rata	**0**	**3,4**	**3,5**	**2**	**4,3**	**0,792**	**-0,060**	**-0,539**

Dari hasil pengolahan data statistik deskriptif dapat dijelaskan bahwa variabel *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) dengan jumlah data 10 memiliki kisaran nilai rata-rata paling kecil adalah 2,9 dan paling besar adalah 4,1. Nilai rata-rata keseluruhan *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) adalah 3,4 berada pada interval 3.40 – 4.19 yang menunjukan bahwa persepsi responden terhadap variabel PU adalah tinggi.

Tabel 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif *Perceived Ease of Use* (PEoU)

	Missing	*Mean*	*Median*	*Min*	*Max*	*Standard Deviation*	*Excess Kurtosis*	*Skewness*
PEoU1	0	3,1	3	1	4	0,943	0,914	-1,085
PEoU2	0	2,7	3	1	5	1,345	-1,155	0,076
PEoU3	0	3,3	4	2	4	0,900	-1,640	-0,742
PEoU4	0	3,6	4	2	5	0,917	-0,623	0,111
PEoU5	0	3,5	3	3	5	0,671	0,571	1,179
PEoU6	0	2,4	3	1	4	1,020	-1,274	-0,349
Rata-rata	**0**	**3,1**	**3,3**	**1,7**	**4,5**	**0,966**	**-0,535**	**-0,135**

Untuk variabel *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) memiliki kisaran nilai rata-rata paling kecil adalah 2,4 dan paling besar adalah 3,6. Nilai rata-rata keseluruhan *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) adalah 3,1 berada pada interval 2,60 – 3,39 yang menunjukan bahwa persepsi responden terhadap variabel PEoU adalah sedang.

Tabel 6. Hasil Uji Statistik Deskriptif *Attitude Toward Using* (ATU)

	Missing	*Mean*	*Median*	*Min*	*Max*	*Standard Deviation*	*Excess Kurtosis*	*Skewness*
ATU1	0	2,7	2	2	5	1,005	1,258	1,444
ATU2	0	2,8	3	1	5	1,400	-1,507	-0,093
ATU3	0	2,9	4	1	4	1,221	-1,576	-0,556
ATU4	0	2,9	3	1	4	0,943	-0,157	-0,610
Rata-rata	**0**	**2,8**	**3,0**	**1,3**	**4,5**	**1,142**	**-0,496**	**0,046**

Untuk variabel *Attitude Toward Using* (Sikap Menggunakan) memiliki kisaran nilai rata-rata paling kecil adalah 2,7 dan paling besar adalah 2,9. Nilai rata-rata keseluruhan *Attitude Toward Using* (Sikap Menggunakan) adalah 2,8 berada pada interval 2,60 – 3,39 yang menunjukan bahwa persepsi responden terhadap variabel ATU adalah sedang.

Tabel 7. Hasil Uji Statistik Deskriptif *Behavioral Intention to Use* (BItU)

	Missing	*Mean*	*Median*	*Min*	*Max*	*Standard Deviation*	*Excess Kurtosis*	*Skewness*
BItU1	0	3,0	3	1	5	1,265	-0,748	-0,352
BItU2	0	3,0	3	2	4	0,894	-2,129	0,000
BItU3	0	3,8	4	3	5	0,748	-1,074	0,407
BItU4	0	3,3	3	2	5	0,781	1,237	0,806

JURNAL TEKNOINFO
Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362
ISSN: 1693-0010(Print), ISSN: 2615-224X(Online)
Available online at https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index

Rata-rata	**0**	**3,3**	**3,3**	**2,0**	**4,8**	**0,922**	**-0,679**	**0,215**

Untuk variabel *Behavioral Intention to Use* (Minat Perilaku Menggunakan) memiliki kisaran nilai rata-rata paling kecil adalah 3,0 dan paling besar adalah 3,8. Nilai rata-rata keseluruhan *Behavioral Intention to Use* (Minat Perilaku Menggunakan) adalah 3,3 berada pada interval 2,60 – 3,39 yang menunjukan bahwa persepsi responden terhadap variabel BItU adalah sedang.

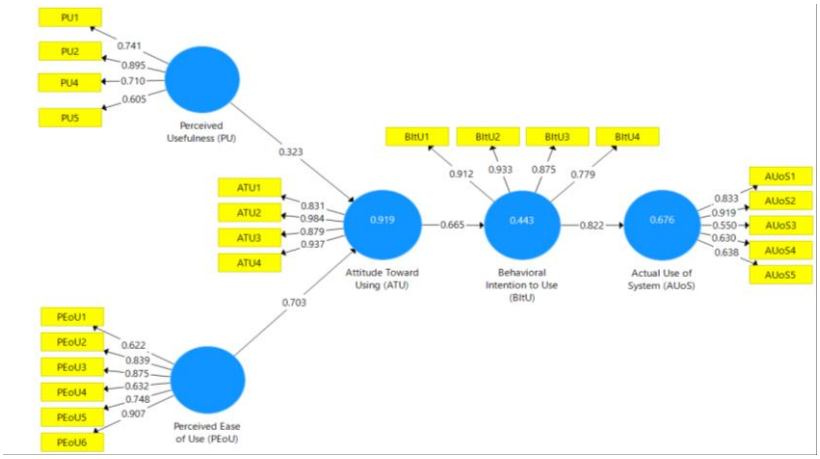
Tabel 8. Hasil Uji Statistik Deskriptif *Actual Use of System* (AUoS)

	Missing	*Mean*	*Median*	*Min*	*Max*	*Standard Deviation*	*Excess Kurtosis*	*Skewness*
AUoS1	0	2,7	3	1	4	1,100	-1,227	-0,342
AUoS2	0	2,9	3	1	5	1,513	-1,589	-0,004
AUoS3	0	2,6	3	2	4	0,663	-0,146	0,780
AUoS4	0	4,0	4	3	5	0,775	-1,393	0,000
AUoS5	0	3,4	4	1	4	0,917	4,187	-1,959
Rata-rata	**0**	**3,1**	**3,4**	**1,6**	**4,4**	**0,994**	**-0,034**	**-0,305**

Variabel *Actual Use of System* (Penggunaan Sistem Yang Sebenarnya) memiliki kisaran nilai rata-rata paling kecil adalah 2,6 dan paling besar adalah 4,0. Nilai rata-rata keseluruhan *Actual Use of System* (Penggunaan Sistem Yang Sebenarnya) adalah 3,1 berada pada interval 2,60 – 3,39 yang menunjukan bahwa persepsi responden terhadap variabel AUoS adalah sedang. Berdasarkan hasil statistik deskripsi pada semua variabel penelitian di atas menunjukan distribusi data pada penelitian ini adalah normal yang dapat dilihat dari hasil rata-rata nilai pada kolom *Excess Kurtosis* dan *Skewness* terletak pada -2.0 sampai 2.0.

3.3 Analisis Statistik Inferensial

Dalam menerapkan teknik statistik inferensial peneliti menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.0*. Adapun hasil analisis statistik inferensial dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3 dan akan dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 3. *Path Diagram*

Berdasarkan Gambar 3 di atas, hasil statistik inferensial dapat menjelaskan bahwa pengaruh *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEoU)* terhadap *Attitude Toward Using (ATU)* sebesar 91,9%, sedangkan pengaruh *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEoU)* dan *Attitude Toward Using (ATU)* terhadap *Behavioral Intention to Use (BitU)* sebesar 44,3%, selanjutnya pengaruh *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEoU), Attitude Toward Using (ATU)* dan *Behavioral Intention to Use (BitU)* terhadap *Actual Use of System (AUoS)* sebesar 67,6%. Dengan masing-masing nilai *path coefficient Perceived Usefulness (PU)* terhadap *Attitude Toward Using (ATU)* sebesar 0,323, *Perceived Ease of Use (PEoU)* terhadap *Attitude Toward Using (ATU)* sebesar 0,703, *Attitude Toward Using (ATU)* terhadap *Behavioral Intention to Use (BitU)* sebesar 0,665 dan *Behavioral Intention to Use (BitU)* terhadap *Actual Use of System (AUoS)* sebesar 0,822 .

JURNAL TEKNOINFO
Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362
ISSN: 1693-0010(Print), ISSN: 2615-224X(Online)
Available online at https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index

3.4 Evaluasi *Outer* Model

Uji keabsahan data menggunakan evaluasi *outer* model meliputi uji validitas dan reliabilitas pada data penelitian dengan indiktor refleksif.

3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *convergent* indikator refleksif dengan melihat nilai *loading factor* harus lebih dari 0,70 atau 0,50 – 0,60 untuk penelitian tahap awal masih dianggap cukup dan *Average Variance Extracted (AVE)* harus lebih besar dari 0,50 (Chin 1998) [13]. Hasil pengujian validitas instrumen penelitian secara ringkas disajikan pada tabel 9 dan tabel 10 berikut ini:

Tabel 9. Hasil Uji Validitas *Convergent* dengan *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	*Average Variance Extracted (AVE)*
Actual Use of System (AUoS)	0,529
Attitude Toward Using (ATU)	0,827
Behavioral Intention to Use (BItU)	0,769
Perceived Ease of Use (PEoU)	0,606
Perceived Usefulness (PU)	0,555

Tabel 10. Hasil Uji Validitas *Convergent* dengan *Loading Factor*

	AUoS	ATU	BItU	PEoU	PU
ATU1		0,836			
ATU2		0,983			
ATU3		0,876			
ATU4		0,936			
AUoS1	0,833				
AUoS2	0,919				
AUoS3	0,550				
AUoS4	0,630				
AUoS5	0,638				
BItU1			0,912		
BItU2			0,933		
BItU3			0,875		
BItU4			0,779		
PEoU1				0,622	
PEoU2				0,840	
PEoU3				0,874	
PEoU4				0,633	
PEoU5				0,748	
PEoU6				0,907	
PU1					0,696
PU2					0,892
PU3					0,435
PU4					0,668
PU5					0,630
PU6					0,429

Berdasarkan hasil pada tabel 9 dan tabel 10 di atas, dapat dilihat pada beberapa variabel terdapat nilai *outer loading* atau *loading factor* sebesar 0,550-0,696 yang menandakan bahwa variabel tersebut kurang dari nilai yang ditetapkan yaitu 0,70 untuk *loading factor* yang dinyatakan kuat atau valid terhadap variabelnya seperti PU1, PU4 dan PU5 terhadap *Perceived Usefulness (PU),* PEoU1 dan PEoU4 terhadap *Perceived Ease of Use (PEoU)*, AUoS3, AUos4 dan AUoS5 terhadap *Actual Use of System (AUoS)*, tetapi indikator tersebut masih bisa dikatakan valid dikarenakan dalam kategori masih dianggap cukup untuk penelitian tahap awal karena nilai *loading factor* dalam rentang 0,50 – 0,60 (Chin 1998) [6]. Namun untuk beberapa indikator yang kurang dari nilai yang ditetapkan yaitu 0,70 untuk *loading factor* seperti PU3 sebesar 0,435 dan PU6 sebesar 0,429 akan dihapus untuk proses validitas data dikarenakan indikator tersebut dinyatakan

JURNAL TEKNOINFO
Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362
ISSN: 1693-0010(Print), ISSN: 2615-224X(Online)
Available online at https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index

tidak valid terhadap variabelnya. Ada beberapa indikator yang sangat berpengaruh kuat terdahap variabelnya yaitu PU2 dengan nilai *loading factor* 0,892 dengan indikator SIPEDAS berguna dalam meningkatkan kinerja pengelolaan data aduan masyarakat terhadap variabel *Perceived Usefulness (PU).* Selanjutnya PEoU2, PEoU3, PEoU5 dan PEoU6 dengan masing-masing nilai *loading factor* 0,840, 0,874, 0,748 dan 0,907 dengan masing-masing indikator proses *input* dan *edit* data SIPEDAS mudah dilakukan, SIPEDAS mudah untuk mengakses informasi data aduan masyarakat, Proses pengelolaan penanganan aduan masyarakat pada SIPEDAS sangat sederhana dan mudah dipahami, SIPEDAS mudah digunakan dalam menghasilkan rekap laporan penanganan aduan masyarakat terhadap variabel *Perceived Ease of Use (PEoU)*. Untuk AUoS1 dan AUoS2 dengan masing-masing nilai loading factor 0,833 dan 0,919 dengan indikator saya menggunakan SIPEDAS untuk mengelola aduan masyarakat dan saya setiap hari menggunakan SIPEDAS untuk monitoring progress penanganan terhadap variabel *Actual Use of System (AUoS).* Sedangkan variabel *Behavioral Intention to Use (BItU)* dan *Attitude Toward Using (ATU)* semua indikator berpengaruh kuat terdapat variabelnya. Berdasarkan hasil validitas *convergent* dengan *Average Variance Extracted (AVE)* pada tabel 3 di atas, menunjukan bahwa secara keseluruhan variabel dinyatakan memiliki validitas *convergent* yang baik dikarenakan sesuai dengan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* harus lebih besar dari 0,50 (Chin 1998) [13]. Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian secara ringkas disajikan pada tabel 11 berikut ini:

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas menggunakan *Composite Reliability*

Variabel	*Composite Reliability*
Actual Use of System (AUoS)	0,844
Attitude Toward Using (ATU)	0,950
Behavioral Intention to Use (BItU)	0,930
Perceived Ease of Use (PEoU)	0,901
Perceived Usefulness (PU)	0,830

Berdasarkan pada tabel 11 di atas, dapat dilihat keseluruhan variabel instrumen dinyatakan reliabel yang ditunjukan dengan nilai *Composite Reliability* harus lebih dari 0,70 (Chin 1998) [13], atau tingkat reliabilitasnya sangat tinggi, sehingga indikator dalam variabel dapat digunakan sebagai instrumen pada penelitian selanjutnya.

3.5 Evaluasi *Inner* Model (Model Struktural)

3.5.1 Uji *Coeffisient of Determinant* (R Squares/R^2) dan *Predictive relevance* (Q^2)

Hasil evaluasi model struktural dengan menggunakan nilai *R-Squares* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi pengaruh variabel laten eksogen tertentu apakah mempunyai pengaruh yang *substantive* dengan parameter nilai *R-Squares* 0,19, 0,33 dan 0,67 yang menunjukan bahwa model lemah, *moderate* dan kuat (Chin 1998) [13] dan menggunakan nilai *Q-Squares* (Q^2) untuk validasi prediksi setiap perubahan dari parameter variabelnya, parameter nilai $Q^2 > 0$ menunjukan bahwa model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukan bahwa model kurang mempunyai *predictive relevance* [13] dapat dilihat pada tabel 12 dan tabel 13 di bawah ini:

Tabel 12. Hasil Uji Model Struktural dengan *Coeffisient of Determinant*

Variabel	*R Square*
Actual Use of System (AUoS)	0,676
Attitude Toward Using (ATU)	0,919
Behavioral Intention to Use (BItU)	0,443

Tabel 13. Hasil Uji Model Struktural dengan *Predictive Relevance*

Variabel	Q^2
Actual Use of System (AUoS)	0.244
Attitude Toward Using (ATU)	0.713
Behavioral Intention to Use (BItU)	0.253

Dapat dijelaskan bahwa uji model struktural dengan *Coeffisient of Determinant* menghasilkan pengaruh *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEoU)* terhadap *Attitude Toward Using (ATU)* sebesar 91,9% yang berarti berpengaruh kuat dan 8,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Sedangkan

JURNAL TEKNOINFO
Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362
ISSN: 1693-0010(Print), ISSN: 2615-224X(Online)
Available online at https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index

besarnya pengaruh *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEoU)* terhadap *Attitude Toward Using (ATU)* dan terhadap *Behavioral Intention to Use (BItU)* sebesar 44,3% yang berarti berpengaruh moderat atau sedang dan 55,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Selanjutnya besarnya pengaruh *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEoU)* terhadap *Attitude Toward Using (ATU)*, terhadap *Behavioral Intention to Use (BItU)* dan terhadap *Actual Use of System (AUoS)* sebesar 67,6% yang berarti berpengaruh kuat dan dan 32,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Untuk uji model struktural dengan *Predictive Relevance* dapat dijelaskan bahwa semua variabel baik *Attitude Toward Using (ATU), Behavioral Intention to Use (BItU)* dan *Actual Use of System (AUoS)* menunjukan nilai *Q-Squares* atau nilai Q^2 lebih besar dari 0 yang berarti model mempunyai *predictive relevance.*

3.5.2 Uji Model Fit

Pengujian model fit dalam penelitian ini menggunakan parameter nilai *NFI* 0,19, 0,33 dan 0,67 yang menunjukan bahwa model lemah, *moderate* dan kuat (Chin 1998) [14]. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 14 di bawah ini:

Tabel 14. Hasil Uji Model Fit

	Saturated Model	*Estimated Model*
SRMR	0,167	0,200
d_ULS	7,675	11,032
d_G	n/a	n/a
Chi-Square	4362,020	4374,237
NFI	0,035	0,033

Berdasarkan data pada tabel 14 di atas, dapat dijelaskan bahwa model fit dengan parameter NFI pada penelitian ini sebesar 0,035 atau 3,5% yang menunjukan bahwa model lemah atau tidak dapat diterima.

3.5.3 Uji Signifikansi dengan *Path Coefficients*

Pengujian signifikansi menggunakan *path coefficients* dalam penelitian ini menggunakan parameter nilai *t-value.*

Tabel 15. Hasil Uji Signifikansi dengan *Path Coefficients*

Variabel	*Sample Mean (M)*	*T Statistics*	*P Values*
ATU -> BItU	0,667	3,131	0,002
BItU -> AUoS	0,879	14,203	0,000
PEoU -> ATU	0,677	3,480	0,001
PU) -> ATU	0,340	1,602	0,110

Dapat dijelaskan bahwa uji signifikansi *Path Coefficients* meliputi *Perceived Usefulness (PU)* terhadap *Attitude Toward Using (ATU)* nilai *P-value* sebesar 0,110 yang menunjukan pengaruh variabel PU tidak signifikan terhadap variabel ATU dikarenakan nilai *P-value* lebih besar dari 0,05. *Perceived Ease of Use (PEoU)* terhadap *Attitude Toward Using (ATU)* nilai *P-value* sebesar 0,001 yang menunjukan pengaruh variabel PEoU signifikan terhadap variabel ATU dikarenakan nilai *P-value* lebih kecil dari 0,05. *Attitude Toward Using (ATU)* terhadap *Behavioral Intention to Use (BItU)* nilai *P-value* sebesar 0,002 yang menunjukan pengaruh variabel ATU signifikan terhadap variabel BItU dikarenakan nilai *P-value* lebih kecil dari 0,05. *Behavioral Intention to Use (BItU)* terhadap *Actual Use of System (AUoS)* nilai *P-value* sebesar 0,000 yang menunjukan pengaruh variabel BItU signifikan terhadap variabel AUoS dikarenakan nilai *P-value* lebih kecil dari 0,05.

3.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap beberapa konstruk dalam model penelitianini, maka dapat digambarkan beberapa jawaban atas rumusan masalah yang telah dijabarkan dengan hasil analisis data dan persentase pengaruh hubungan antar variabel pada tabel 16 dan tabel 17 sebagai berikut:

JURNAL TEKNOINFO
Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362
ISSN: 1693-0010(Print), ISSN: 2615-224X(Online)
Available online at https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index

Tabel 16. Hasil Analisis Data Penelitian

Variabel	*Path Coefficients*	*T Statistics*	*P Values*
Attitude Toward Using (ATU) -> Behavioral Intention to Use (BItU)	0,665	3,131	0,002
Behavioral Intention to Use (BItU) -> Actual Use of System (AUoS)	0,822	14,203	0,000
Perceived Ease of Use (PEoU) -> Attitude Toward Using (ATU)	0,703	3,480	0,001
Perceived Usefulness (PU) -> Attitude Toward Using (ATU)	0,323	1,602	0,110

Tabel 17. Persentase Pengaruh Hubungan Antar Variabel

Variabel	Pengaruh
Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEoU), Attitude Toward Using (ATU) dan *Behavioral Intention to Use (BItU) -> Actual Use of System (AUoS)*	67,6%
Perceived Usefulness (PU) dan *Perceived Ease of Use (PEoU) -> Attitude Toward Using (ATU)*	91,9%
Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEoU) dan *Attitude Toward Using (ATU) -> Behavioral Intention to Use (BItU)*	43,3%

Berdasarkan pada data tabel 16 dan tabel 17 di atas, dapat ditarik kesimpulan korelasi antar variabel terdapat pengaruh yang signifikan dan tidak signifikan dalam variabel penelitian pada model yang telah dibuat. Dalam hal ini hasil penelitian menunjukan bahwa nilai konstruk *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEoU)* berpengaruh berbeda terhadap *Attitude Toward Using (ATU)* dapat dilihat dari nilai *path coefficient* variabel PU terhadap ATU sebesar 0,323 dan *P-value* sebesar 0,110 menunjukan pengaruh variabel PU terhadap ATU tidak signifikan serta pada pengujian T-statistik menunjukan nilai 1,602 yang berarti tidak berpengaruh signifikan dikarenakan nilai T-statistik kurang dari 1,65. Sedangkan variabel PeoU mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel ATU yang ditunjukan dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,703, nilai *P-value* sebesar 0,001 dan nilai T-statistik sbesar 3,480. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dapat mempengaruhi sikap responden terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using)* aplikasi SIPEDAS namun tidak signifikan. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use)* mempunyai pengaruh besar terhadap responden dalam menentukan sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using)* pada aplikasi SIPEDAS. Variabel persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudaan penggunaan (*Perceived Ease Of Use)* mempunyai pengaruh sebesar 91,9% terhadap responden dalam menentukan sikap terhadap (*Attitude Toward Using)* penggunaan aplikasi SIPEDAS. Selanjutnya pengaruh *Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEoU)* dan *Attitude Toward Using (ATU)* terhadap *Behavioral Intention to Use (BitU)* dilihat dari nilai *path coefficient* sebesar 0,665, nilai *P-value* sebesar 0,002 dan nilai T-statistik sbesar 3,131. Dapat disimpulkan bahwa sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using)* berpengaruh terhadap responden dalam menentukan perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavioral Intention To Use)* aplikasi SIPEDAS, dan tidak hanya sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using),* tetapi persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudaan penggunaan (*Perceived Ease Of Use)* mempunyai pengaruh sebesar 44,3% terhadap perilaku responden untuk tetap menggunakan aplikasi SIPEDAS. Pengaruh *Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEoU), Attitude Toward Using (ATU)* dan *Behavioral Intention to Use (BitU)* terhadap *Actual Use of System (AUoS)* dilihat dari nilai *path coefficient* sebesar 0,822, nilai *P-value* sebesar 0,000 dan nilai T-statistik sbesar 14,203. Dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavioral Intention To Use)* berpengaruh besar terhadap penggunaan sistem yang sebenarnya (*Actual Use of System*), dan tidak hanya perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavioral Intention To Use),* namun sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using),* persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudaan penggunaan (*Perceived Ease Of Use)* mempunyai pengaruh sebesar 67,6% terhadap responden untuk menggunakan secara nyata aplikasi SIPEDAS. Beberapa pengaruh tersebut dapat memberikan pemetaan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan aplikasi SIPEDAS, untuk dapat ditarik kesimpulan dalam merancang rekomendasi optimalisasi pada penggunaan aplikasi SIPEDAS, sehingga diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan peningkatan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat pada Seksi Intelijen Kejaksaan Negeri Pamekasan.

3.6.1. Pemetaan Faktor Pengaruh Penerimaan Aplikasi SIPEDAS

Pemetaan Faktor dilakukan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerimaan penggunaan aplikasi SIPEDAS, sehingga dapat membantu proses perancangan rekomendasi optimalisasi penggunaan aplikasi SIPEDAS. Adapun faktor-faktor yang dapat dipetakan untuk merancang rekomendasi optimalisasi sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung Penerimaan Pengguna SIPEDAS

JURNAL TEKNOINFO
Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362
ISSN: 1693-0010(Print), ISSN: 2615-224X(Online)
Available online at https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index

1) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)
   Dalam hal ini kemudahan dalam penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis dan ketersediaan sumber daya menjadi faktor dalam mempengaruhi penggunaan suatu sistem informasi. Dalam penelitian ini persepsi kemudahaan penggunaan mempunyai pengaruh sangat dominan dalam mendukung penggunaan aplikasi SIPEDAS
2) Sikap Menggunakan (*Attitude Toward Using)*
   Perilaku individu dalam menggunakan teknologi setelah diadopsi juga melibatkan penggunaan secara konsisten dapat dipengaruhi oleh kualitas teknologi, ketersediaan pembaharuan, kemampuan untuk diintegrasikan dengan teknologi lain, dan adanya dukungan dari atasan atau rekan kerja dalam penggunaan akan memotivasi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.
3) Minat Perilaku Menggunakan *(Behavioral Intention to Use)*
   Niat individu untuk menggunakan teknologi dapat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, manfaat yang ditimbulkan, tingkat pemahaman individu. Semua itu dapat berpengaruh pada minat perilaku untuk menggunakan suatu sistem atau aplikasi.
4) Penggunaan sistem yang sebenarnya (*Actual Use of System*)
   Penggunaan sistem secara nyata dapat diketahui apabila pengguna merasa puas terhadap teknologi tersebut dengan dipengaruhi oleh jumlah waktu dan frekuensi interaksi, kualitas sebuah sistem, tingkat kehandalan sistem dalam digunakan dan pengetahuan terhadap teknologi yang digunakan.

b. Faktor Penghambat Penerimaan Pengguna SIPEDAS
   1) Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness)
      Merupakan faktor penting dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ada beberapa yang dapat mempengaruhi hal tersebut yaitu efektifitas teknologi, keuntungan yang diberikan, keterkaitan teknologi dengan pekerjaan, relevansi teknologi, pengalaman sebelumnya dengan teknologi yang serupa, dan faktor demografi maliputi usia, jenis kelamin, *level income*, tingkat pendidikan dan korelasi pendidikan dengan teknologi tersebut.

3.6.2. Rekomendasi Optimalisasi Penggunaan aplikasi SIPEDAS

Rekomendasi optimalisasi penggunaan aplikasi SIPEDAS digunakan sebagai dasar perbaikan peningkatan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat pada Seksi Intelijen Kejaksaan Negeri Pamekasan. Adapun rekomendasi yang diberikan sebagai berikut:

a. Perlu adanya sumber daya yang mampu menunjang kemudahan penggunaan aplikasi SIPEDAS, baik sumber daya perangkat ataupun sumber daya manusia.
b. Perlu adanya pembaharuan dan perbaikan aplikasi SIPEDAS.
c. Perlu diadakannya pelatihan tentang tata cara penggunaan aplikasi SIPEDAS.
d. Perlu adanya instruksi untuk melakukan migrasi dari proses manual ke proses sistematisasi secara digital dalam penanganan pengaduan masyarakat dengan menggunakan aplikasi SIPEDAS.
e. Perlu adanya penjelasan atau pemahaman tentang manfaat yang diberikan oleh SIPEDAS dalam membantu mempercepat proses penanganan pengaduan masyarakat kepada seluruh pegawai pada Seksi Intelijen.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan tujuan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan optimalisasi penggunaan aplikasi SIPEDAS. Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*), sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavioral Intention To Use*) dan penggunaan sistem yang sebenarnya (*Actual Use of System*) menjadi faktor pendukung dalam mempengaruhi penerimaan penggunaan aplikasi SIPEDAS yang ditunjukan dengan besarnya persentase korelasi dari setiap faktor-faktor tersebut sebesar 67,6% dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) yang menjadi faktor penghambat dalam penerimaan penggunaan aplikasi SIPEDAS dengan nilai *P-value, path coefficient* dan *T-statistics* yang menunjukan pengaruh tidak signifikan, faktor-faktor tersebut mempunyai banyak indikator yang harus diperbaiki dan diterapkan kembali secara berkelanjutan sehingga penggunaan aplikasi SIPEDAS dapat lebih dioptimalkan. Beberapa pengaruh tersebut dapat memberikan pemetaan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan aplikasi SIPEDAS, untuk dapat ditarik kesimpulan dalam merancang rekomendasi optimalisasi pada penggunaan aplikasi SIPEDAS, sehingga diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan peningkatan kinerja pengelolaan pengaduan.

Melihat hasil yang ada maka peneliti menyarankan agar pengembangan dan peningkatan pemahaman dalam segi manajerial penggunaan aplikasi harus dilakukan dengan membuat pembagian tugas sesuai tingkatan pemahaman masing-

masing pegawai dan pada penelitian selanjutnya untuk menambahkan beberapa variabel lain yang diduga secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi penerimaan penggunaan aplikasi SIPEDAS, sehingga dapat meningkatkan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat pada Seksi Intelijen Kejaksaan Negeri Pamekasan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] R. Fauziya, M. Mas'ud Said, and H. Hayat, "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-SAMBAT DALAM MENINGKATKAN (Studi Pada Dinas Komunikasi , Informatika dan Statistik Kota Pasuruan) Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Dinas Ko," *J. Cahaya Mandalika*, vol. 3, no. 3, pp. 801–809, 2023, doi: 10.36312/jcm.v3i3.

[2] H. Sabeni and E. D. Setiamandani, "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," *JISIP J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit.*, vol. 9, no. 1, pp. 43–52, 2020, doi: 10.33366/jisip.v9i1.2214.

[3] S. Suaidah, "Analisis Penerimaan Aplikasi Web Engineering Pelayanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Technology Acceptance Model," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 299–311, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.600.

[4] I. Maita and S. Majid, "Analisis Penerimaan terhadap Penggunaan E-Learning Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, vol. 4, pp. 30–35, 2022, doi: 10.37034/jsisfotek.v4i1.120.

[5] A. Rahayu, T. Widayanti, and B. Hartono, "EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI SAHABAT SEJIWA DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL," vol. 13, no. 2, pp. 72–77, 2023, doi: E-ISSN : 2745 – 5629 EVALUASI.

[6] A. N. W. Winaya, K. Setemen, and M. Wi. A. Kesiman, "Analisis Keberterimaan Pengguna Taring Dukcapil Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM), Delone & Mclean dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 5, p. 1091, 2022, doi: 10.25126/jtiik.2022956255.

[7] M. Z. Aditya, "Analisis Penerimaan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pln Mobile Dengan Metode Technology Acceptance Model (Tam)," *JuSiTik J. Sist. dan Teknol. Inf. Komun.*, vol. 3, no. 1, pp. 37–45, 2022, doi: 10.32524/jusitik.v3i1.490.

[8] Euis Widanengsih and Yusuf, "Penerapan Model Technologi Acceptance Model Untuk Mengukur Adopsi Penggunaan Aplikasi Pembukuan Akuntansi Dan Keuangan Rumah Tangga," *J. Akunt. dan Manaj. Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 86–95, 2022, doi: 10.56127/jaman.v2i1.212.

[9] G. A. Dessilomba and A. R. Tanaamah, "Technology Acceptance Model (TAM) for Evaluating Acceptance Pega Application at PT. Sinar Mas Insurance Policy Services Division," *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 134–147, 2021, doi: 10.29407/intensif.v5i1.14961.

[10] I. Ketut Sutriana, R. Takdir, and I. R. Padiku, "Evaluasi Sistem Neraca Pangan Wilayah Dengan Pendekatan Metode Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus pada Dinas Pangan Kabupaten Bone Bolango)," *Hal. |*, vol. 2, no. 1, pp. 62–74, 2022, [Online]. Available: https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/view/15459/4851

[11] S. R. Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, Pertama. Malang: CV. Seribu Bintang, 2022. doi: 10.5281/zenodo.7754254.

[12] Sugiyono, *METODE PENELITIAN: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 27th ed. Bandung: Alfabeta, 2022.

[13] H. I. Ghozali and H. Latan, *PARTIAL LEAST SQUARES: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*, Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, 2015.

[14] M. S. Dr. Duryadi, *BUKU AJAR, METODE PENELITIAN ILMIAH. Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS*, vol. 7, no. 1. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021.