

---

## Analisis Efektivitas Penggunaan Website Sanjo menggunakan metode TAM pada Pengguna di Pemerintah Kota Palembang

Emilia<sup>1</sup>, Muhamad Kadafi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

<sup>1,2</sup>Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu Kecamatan Jakabaring Kota Palembang, 302252  
e-mail: [12220803029@radenfatah.ac.id](mailto:12220803029@radenfatah.ac.id), [Kadafi\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:Kadafi_uin@radenfatah.ac.id)

### Abstrak

Perubahan menuju era digital dalam sektor pelayanan publik mendorong pemerintah untuk menyediakan sistem yang efisien, transparan, serta ramah pengguna. Sebagai bentuk inovasi, Pemerintah Kota Palembang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika meluncurkan SANJO (Sistem Administrasi Kunjungan Online) yang berfungsi sebagai platform registrasi kunjungan berbasis web. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan website SANJO dengan memanfaatkan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Model ini mencakup lima variabel utama, yaitu Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), Attitude Toward Using (ATU), Behavioral Intention to Use (BIU), serta Actual Use (AU). Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert yang disebarluaskan kepada 65 responden pengguna SANJO. Data dianalisis melalui uji validitas, reliabilitas, discriminant validity, AVE, R-Square, serta path coefficients. Hasil penelitian menunjukkan seluruh indikator valid dan reliabel, dengan nilai AVE  $> 0,5$  dan R-Square kategori moderat, sehingga model memiliki kemampuan prediksi yang baik. Analisis jalur mengungkapkan seluruh variabel berpengaruh signifikan, di mana pengaruh terkuat adalah Perceived Ease of Use terhadap Perceived Usefulness. Temuan ini membuktikan bahwa website SANJO efektif digunakan sebagai layanan digital pemerintah, meskipun peningkatan sosialisasi dan perbaikan antarmuka masih diperlukan untuk meningkatkan adopsi masyarakat secara lebih luas.

**Kata Kunci:** SANJO, TAM, Efektivitas, Layanan Publik Digital.

### Abstract

The shift towards the digital era in the public service sector has prompted the government to provide efficient, transparent, and user-friendly systems. As a form of innovation, the Palembang City Government, through the Communication and Information Agency, launched SANJO (Online Visit Administration System), which functions as a web-based visit registration platform. This study was conducted to evaluate the effectiveness of the SANJO website using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. This model includes five main variables, namely Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), Attitude Toward Using (ATU), Behavioral Intention to Use (BIU), and Actual Use (AU). The research methodology used a quantitative approach through the distribution of a Likert scale questionnaire to 65 SANJO user respondents. The data were analyzed through validity, reliability, discriminant validity, AVE, R-Square, and path coefficients tests. The results showed that all indicators were valid and reliable, with AVE values  $> 0.5$  and moderate R-Square values, indicating that the model had good predictive power. Path analysis revealed that all variables had a significant effect, with the strongest effect being that of Perceived Ease of Use on Perceived Usefulness. These findings prove that the SANJO website is effective as a government digital service, although increased awareness and interface improvements are still needed to boost wider public adoption.

**Keywords:** SANJO, TAM, Effectiveness, Digital Public Services.

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk mengadopsi layanan digital demi meningkatkan efisiensi, transparansi, serta mutu pelayanan publik. Sebagai langkah inovatif, Pemerintah Kota Palembang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) menghadirkan Sistem Administrasi Kunjungan Online (SANJO). sebuah website yang dirancang untuk mempermudah masyarakat maupun instansi dalam mengajukan permohonan kunjungan secara daring tanpa harus hadir langsung ke kantor sejak awal. Kehadiran sistem ini merupakan wujud nyata transformasi digital dalam pelayanan pemerintahan daerah.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan website pemerintah berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan publik, memperkuat transparansi, serta memperluas interaksi dengan masyarakat. Meski demikian, tingkat keberhasilan suatu layanan digital sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna, khususnya terkait manfaat yang dirasakan serta kemudahan akses. Penelitian mengenai *Online Service Acceptance Model* pada instansi Disdukcapil di Indonesia, misalnya, mengungkapkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan layanan daring [1]. Temuan serupa juga diperoleh dalam studi *Analyzing User Satisfaction with Government Websites Through the EUCS and TAM Models*, yang menegaskan bahwa kegunaan serta kemudahan penggunaan menjadi faktor signifikan dalam membentuk kepuasan dan intensi masyarakat untuk terus memanfaatkan layanan publik berbasis digital [2]. Penelitian lain mengenai *Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation* menunjukkan bahwa inovasi layanan publik berbasis digital terbukti efektif meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun masih terkendala infrastruktur dan literasi digital di kalangan Masyarakat [3].

Meskipun SANJO telah memberikan alternatif layanan berbasis digital, efektivitas penggunaannya masih perlu dievaluasi. Beberapa pengguna merasa terbantu dengan adanya sistem ini, namun sebagian lainnya menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman terhadap fitur, navigasi yang dinilai belum sepenuhnya ramah pengguna, serta minimnya sosialisasi dan evaluasi berbasis pengguna. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana sistem ini efektif digunakan serta faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadapnya. Pengukuran penerimaan teknologi dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model TAM yang meliputi lima variabel inti: PU, PEOU, ATU, BIU, dan AU. Kerangka ini digunakan untuk menilai efektivitas website SANJO, mengidentifikasi tingkat penerimaan pengguna, serta menemukan faktor yang paling berpengaruh terhadap penggunaan nyata. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Diskominfo Kota Palembang dalam mengembangkan SANJO agar lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang, khususnya pada Divisi E-Government yang mengelola website SANJO. Lokasi penelitian dipilih karena SANJO merupakan layanan digital resmi pemerintah daerah untuk pendaftaran kunjungan secara daring. Subjek penelitian adalah pengguna website SANJO yang terdiri dari masyarakat umum dan instansi yang pernah menggunakan layanan tersebut. Sampel penelitian ditetapkan sebanyak 65 responden responden sebagai sampel penelitian. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*, di mana setiap individu dalam populasi diberikan peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden. Teknik ini dipilih agar proses pemilihan sampel lebih objektif dan dapat merepresentasikan populasi secara proporsional.

---

## 2.2. Data Penelitian

Data penelitian ini mencakup:

- a. Data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert (1-5) kepada pengguna SANJO. Total responden yang terlibat adalah 65 orang.
- b. Data sekunder, berupa dokumen internal dan laporan penggunaan SANJO dari Diskominfo, serta hasil observasi dan wawancara informal dengan pegawai terkait.

## 2.3. Metode Pengumpulan Data

Langkah-langkah pengumpulan data meliputi:

- a. Penyusunan instrumen kuesioner berdasarkan lima konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*.
- b. Penyebaran kuesioner secara daring melalui *Google Form* kepada responden.
- c. Observasi langsung terhadap penggunaan website SANJO.
- d. Wawancara informal dengan staf Diskominfo untuk memperkuat hasil temuan.

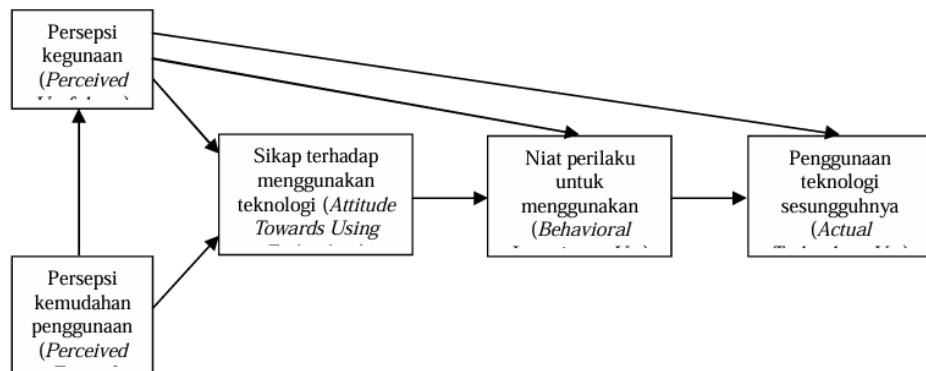
## 2.4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan statistik menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Data dianalisis menggunakan beberapa tahap pengujian, yaitu:

- a. Analisis deskriptif kuantitatif, untuk menggambarkan distribusi jawaban responden.
- b. Uji validitas dan reliabilitas, guna memastikan instrumen penelitian sahih dan konsisten [4].
- c. Pengujian discriminant validity dan AVE dipakai untuk menilai tingkat validitas konstruk.
- d. Pengujian R-Square dilakukan untuk mengukur kekuatan variabel independen dalam memberikan penjelasan terhadap variabel dependen.
- e. Analisis jalur (path coefficients), untuk menguji pengaruh antar variabel dalam model TAM.

## 2.5. Technology Acceptance Model (TAM)

Dari Teori Tindakan Berpikir (TRA), Model Penerimaan Teknologi (TAM) dikembangkan. Paradigma ini sering digunakan dalam penelitian untuk menganalisis sejauh mana suatu teknologi diterima [5]. Dalam model TAM, terdapat dua konstruk mendasar, yaitu persepsi terhadap kegunaan dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan. TAM berpendapat bahwa kedua konstruk ini menentukan adopsi teknologi informasi oleh individu. [6]. Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* memiliki peran penting karena melalui model ini dapat diketahui bagaimana penilaian seseorang terhadap teknologi, yang pada akhirnya akan membentuk sikap, memengaruhi perilaku, serta menimbulkan dampak tertentu terkait penerimaan teknologi komputer [7]. Berikut adalah model *Technology Acceptance Model (TAM)* dapat dilihat pada gambar 1.

Gambar 1. Model *Technology Acceptance Model (TAM)*

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Hasil Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket penelitian secara digital menggunakan platform Google Form. Dari hasil penyebaran tersebut terkumpul 65 tanggapan yang dapat digunakan untuk diolah lebih lanjut.

#### 3.2. Rancangan Kuesioner

Untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap Website SANJO, disusun kuesioner berdasarkan lima konstruk dalam model TAM sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rancangan Kuesioner

Variabel	No. Pert	Indikator	Simbol
<i>Perceived Usefulness</i>	1	Efisiensi waktu pendaftaran kunjungan	PU1
	2	Kecepatan dan penghematan waktu	PU2
	3	Kemudahan akses informasi kunjungan	PU3
	4	Kemudahan menentukan waktu kunjungan	PU4
<i>Perceived Ease of Use</i>	5	Kemudahan penggunaan meskipun pertama kali	PEU1
	6	Kejelasan dan kemudahan navigasi	PEU2
	7	Kemudahan memahami fungsi-fungsi website	PEU3
	8	Kemudahan menemukan informasi	PEU4
<i>Attitude Toward Using</i>	9	Perasaan senang menggunakan SANJO	ATU1
	10	Rasa nyaman saat menggunakan SANJO	ATU2
	11	Kemandirian dalam penggunaan SANJO lebih bermanfaat dari cara konvensional	ATU3
	12		ATU4
<i>Behavioral Intention to Use</i>	13	Kesediaan untuk menggunakan kembali.	BIU1
	14	Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain	BIU2
	15	Konsistensi penggunaan selama tersedia	BIU3
	16	SANJO sebagai pilihan utama pendaftaran	BIU4
<i>Actual Use</i>	17	Frekuensi penggunaan lebih dari	AU1

---

		sekali				
18		Pemanfaatan seluruh fitur SANJO				AU2
19		Keberhasilan proses pendaftaran				AU3
20		Kelancaran pendaftaran tanpa hambatan				AU4

---

### 3.3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Untuk menjelaskan bagaimana variabel-variabel penelitian dievaluasi menggunakan data yang dikumpulkan, analisis deskriptif terhadap variabel-variabel tersebut dilakukan, yang menghasilkan informasi yang bermanfaat dan praktis [8]. Hasil analisis deskriptif atas variabel-variabel survei ditampilkan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Hasil Analisis Deskriptif Variabel

<b>Variabel</b>	<b>Kode</b>	<b>N</b>	<b>Percentase Jawaban %</b>					<b>Mean</b>
			<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	PU1	65	0	0	1	27	37	4,50
	PU2	65	0	0	3	21	41	
	PU3	65	0	0	5	37	23	
	PU4	65	0	0	3	21	41	
<i>Perceived Ease of Use (PEU)</i>	PEU1	65	0	0	8	39	18	4,21
	PEU2	65	0	0	10	36	19	
	PEU3	65	0	0	9	36	20	
	PEU4	65	0	0	7	27	31	
<i>Attitude Toward Using (ATU)</i>	ATU1	65	0	1	12	36	16	4,29
	ATU2	65	0	0	9	32	24	
	ATU3	65	0	0	4	32	29	
	ATU4	65	0	0	4	24	37	
<i>Behavioral Intention to Use (BIU)</i>	BIU1	65	0	0	4	31	30	4,25
	BIU2	65	0	1	12	34	18	
	BIU3	65	0	0	3	36	26	
	BIU4	65	0	1	5	40	19	
<i>Actual Use (AU)</i>	AU1	65	0	0	11	42	12	4,27
	AU2	65	0	0	9	30	26	
	AU3	65	0	0	2	27	36	
	AU4	65	0	1	5	35	24	

---

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dapat dijelaskan bahwa:

1. *Perceived Usefulness (PU)* memiliki nilai rata-rata 4,50, artinya mayoritas responden merasa website SANJO sangat bermanfaat dalam membantu proses administrasi kunjungan.
2. *Perceived Ease of Use (PEOU)* memperoleh rata-rata 4,21, menunjukkan responden menilai SANJO cukup mudah digunakan, meskipun masih ada yang merasa perlu penyesuaian.
3. *Attitude Toward Using (ATU)* dengan rata-rata 4,29 mengindikasikan sikap positif responden terhadap penggunaan SANJO, yakni mereka merasa nyaman dan terbuka untuk memanfaatkannya.
4. *Behavioral Intention to Use (BIU)* memiliki rata-rata 4,25, menandakan responden memiliki niat yang kuat untuk tetap menggunakan SANJO di masa mendatang.
5. *Actual Use (AU)* rata-rata 4,27, yang berarti SANJO benar-benar digunakan dalam aktivitas administrasi kunjungan oleh para responden.

Secara umum, seluruh variabel berada pada kategori tinggi (di atas 4,00). Hal ini membuktikan bahwa pengguna menilai SANJO bermanfaat, mudah digunakan, dan efektif, sehingga mereka memiliki sikap positif serta niat untuk terus menggunakan sistem ini.

### 3.4. Hasil Penelitian

#### 3.4.1. Uji Validitas

Setelah dilakukan analisis deskriptif, tahap berikutnya adalah menguji instrumen penelitian untuk memastikan setiap indikator benar-benar valid dalam mengukur variabel yang dimaksud. Tujuan pengujian validitas adalah untuk mengevaluasi seberapa baik setiap pertanyaan kuesioner mengukur variabel yang sedang diteliti. Nilai  $r$  yang dihitung dapat dilihat pada hasil Korelasi Pearson yang dihasilkan oleh program SPSS. Kriteria yang digunakan adalah  $r$  hitung >  $r$  tabel ( $0,244$ ,  $N=65$ ,  $\alpha=0,05$ ).

**Tabel 3.** Uji Validitas

Pernyataan	r hitung	R table (5%; N=65)	Keterangan
ATU1	0,561	0,244	Valid
ATU2	0,625	0,244	Valid
ATU3	0,592	0,244	Valid
ATU4	0,597	0,244	Valid
AU1	0,584	0,244	Valid
AU2	0,631	0,244	Valid
AU3	0,569	0,244	Valid
AU4	0,525	0,244	Valid
BIU1	0,555	0,244	Valid
BIU2	0,613	0,244	Valid
BIU3	0,559	0,244	Valid
BIU4	0,636	0,244	Valid
PEU1	0,634	0,244	Valid
PEU2	0,575	0,244	Valid
PEU3	0,538	0,244	Valid
PEU4	0,557	0,244	Valid
PU1	0,579	0,244	Valid
PU2	0,515	0,244	Valid
PU3	0,586	0,244	Valid
PU4	0,579	0,244	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai korelasi yang lebih besar daripada nilai  $r$ -tabel ( $0,244$ ), sehingga dinyatakan valid. Hal ini membuktikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner telah sesuai serta mampu menggambarkan konstruk dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dipakai untuk menilai efektivitas website SANJO.

#### 3.4.2. Uji Reliabilitas

Selain validitas, diperlukan juga uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam menghasilkan data yang stabil [9]. Kriteria reliabilitas ditetapkan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha, di mana nilai di atas 0,70 menunjukkan bahwa instrumen telah memenuhi syarat keandalan. Hasil uji reliabilitas tersaji pada Tabel 4.

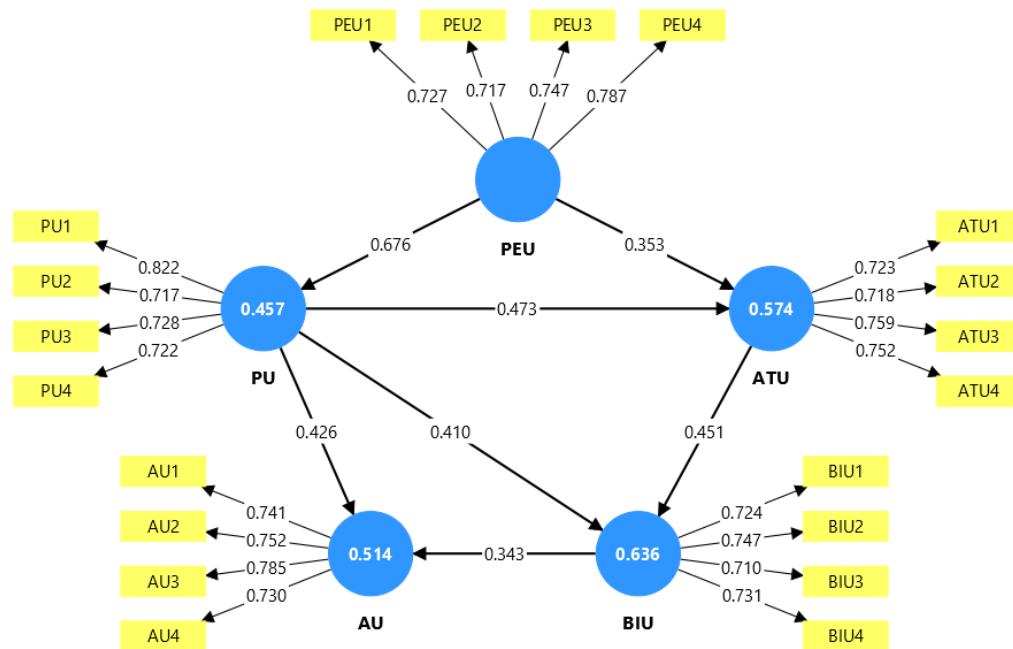
**Tabel 4.** Uji Reliabilitas

Variabel	Ralpha	Alpha cronbach	Keterangan
ATU	0,722	0,70	Reliabel
AU	0,745	0,70	Reliabel
BIU	0,707	0,70	Reliabel
PEU	0,733	0,70	Reliabel
PU	0,737	0,70	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 4, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,7. Nilai terendah ditunjukkan oleh variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU) sebesar 0,707, sementara nilai tertinggi sebesar 0,745 berasal dari variabel *Actual Use* (AU). Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

### 3.4.3. Uji Model

Analisis dilanjutkan dengan pengujian model struktural untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk dalam TAM setelah instrumen penelitian memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Uji Validitas Konvergen digunakan pada awal langkah pertama untuk melihat sejauh mana indikator sebenarnya mewakili variabel (konstruk) yang diukur. Hasil uji *Convergent Validity* ditampilkan sebagai berikut.



Gambar 2. Uji Convergent Validity

Uji *Discriminant Validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu membedakan satu konstruk dengan konstruk lainnya. Indikator dinyatakan valid apabila nilai *loading* terhadap variabel yang diukur lebih tinggi dibandingkan dengan nilai *loading* pada variabel lain. Dengan demikian, setiap indikator seharusnya memiliki korelasi paling kuat dengan konstruk asalnya dibandingkan dengan konstruk yang berbeda.

**Tabel 5.** Uji *Discriminant Validity*

Indikator	Variabel				
	ATU	AU	BIU	PEU	PU
ATU1	<b>0.723</b>	0.533	0.541	0.519	0.478
ATU2	<b>0.718</b>	0.506	0.574	0.471	0.507
ATU3	<b>0.759</b>	0.518	0.554	0.526	0.526
ATU4	<b>0.752</b>	0.528	0.526	0.470	0.589
AU1	0.472	<b>0.741</b>	0.445	0.521	0.499
AU2	0.546	<b>0.752</b>	0.556	0.580	0.527
AU3	0.573	<b>0.785</b>	0.513	0.554	0.533
AU4	0.528	<b>0.730</b>	0.434	0.534	0.475
BIU1	0.646	0.506	<b>0.724</b>	0.603	0.553
BIU2	0.506	0.531	<b>0.747</b>	0.575	0.534
BIU3	0.428	0.301	<b>0.710</b>	0.414	0.546
BIU4	0.554	0.529	<b>0.731</b>	0.418	0.502
PEU1	0.495	0.520	0.546	<b>0.727</b>	0.579
PEU2	0.449	0.570	0.487	<b>0.717</b>	0.460
PEU3	0.467	0.526	0.433	<b>0.747</b>	0.433
PEU4	0.579	0.557	0.595	<b>0.787</b>	0.526
PU1	0.483	0.495	0.610	0.558	<b>0.822</b>
PU2	0.511	0.490	0.467	0.471	<b>0.717</b>
PU3	0.528	0.575	0.569	0.448	<b>0.728</b>
PU4	0.604	0.467	0.536	0.543	<b>0.722</b>

Hasil pengujian *discriminant validity* menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai *loading* tertinggi pada konstruk yang diwakilinya dibandingkan dengan konstruk lain. Sebagai contoh, indikator ATU1-ATU4 lebih konsisten terkait dengan konstruk *Attitude Toward Using* (ATU) dibandingkan dengan variabel lain. Hal serupa juga terlihat pada AU1-AU4 terhadap *Actual Use* (AU), BIU1-BIU4 terhadap *Behavioral Intention to Use* (BIU), PEU1-PEU4 terhadap *Perceived Ease of Use* (PEU), serta PU1-PU4 terhadap *Perceived Usefulness* (PU).

Selain itu, validitas konvergen pada setiap konstruk dianalisis menggunakan uji *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu konstruk dianggap memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai  $AVE \geq 0,50$  [10], yang berarti konstruk laten mampu menjelaskan lebih dari 50% variasi indikator yang membentuknya. Hasil uji AVE ditampilkan pada Tabel 6.

**Tabel 6.** Uji AVE

	AVE
ATU	0,545
AU	0,566
BIU	0,530
PEU	0,555
PU	0,560

Nilai AVE pada seluruh konstruk penelitian tercatat di atas 0,50. Artinya, setiap konstruk telah memenuhi persyaratan validitas konvergen, sehingga indikator-indikator yang digunakan dapat menggambarkan variabel laten dengan baik. Dengan kata lain, model penelitian yang digunakan telah memiliki kualitas pengukuran yang memadai dan layak digunakan untuk tahap analisis struktural berikutnya.

Analisis R-Square digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Semakin tinggi nilai R-Square, maka semakin baik pula kemampuan model dalam memberikan prediksi. Secara umum, nilai R-Square dikategorikan kuat apabila lebih dari 0,75, moderat jika berada pada rentang di atas 0,50 hingga kurang dari 0,75, serta lemah apabila nilainya berada di atas 0,25 namun masih di bawah 0,50. Hasil pengujian R-Square dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil uji R-Square

Variabel	R-Square	Keterangan
ATU	0,574	Moderat
AU	0,514	Moderat
BIU	0,636	Moderat
PU	0,457	Lemah

Berdasarkan hasil analisis R-Square pada Tabel 7, diperoleh nilai sebesar 0,574 untuk variabel *Attitude Toward Using* (ATU), yang masuk dalam kategori moderat. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yang memengaruhi ATU mampu menjelaskan 57,4% variasi sikap pengguna terhadap pemanfaatan website SANJO.

Selanjutnya, variabel AU memperoleh nilai R-Square sebesar 0,514 yang juga masuk kategori moderat. Artinya, penggunaan aktual website SANJO dapat dijelaskan oleh variabel-variabel sebelumnya sebesar 51,4%. Kemudian, variabel BIU memiliki nilai R-Square 0,636 dan termasuk dalam kategori moderat, yang berarti bahwa niat perilaku pengguna untuk terus menggunakan SANJO dapat dijelaskan sebesar 63,6% oleh variabel-variabel yang memengaruhinya.

Sementara itu, variabel *Perceived Usefulness* (PU) memiliki nilai R-Square 0,457 yang berada pada kategori lemah. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kegunaan yang dirasakan oleh pengguna terhadap SANJO hanya mampu menjelaskan sebesar 45,7% dari variasi persepsi kegunaan, sehingga masih terdapat faktor eksternal lain di luar model yang berpengaruh terhadap PU.

Secara menyeluruh, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik dalam menjelaskan efektivitas penggunaan website SANJO di lingkungan Pemerintah Kota Palembang, meskipun pada variabel PU pengaruhnya masih relatif lemah.

Hubungan langsung antara variabel-variabel dalam model TAM kemudian dianalisis dengan menganalisis koefisien jalur *PEOU*, *PU*, *ATU*, *BIU*, dan *AU* merupakan lima faktor dalam studi ini. Jika nilai t-statistic suatu variabel lebih besar dari nilai t-table-nya, maka variabel tersebut dianggap memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel lain. Nilai *t-tabel* ditentukan berdasarkan jumlah sampel dan tingkat signifikansi (*alpha*) yang digunakan. Dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden dan tingkat signifikansi 0,05, maka derajat kebebasan (d.f) adalah  $n-1 = 64$ , sehingga diperoleh nilai *t-tabel* sebesar 1,998. Oleh karena itu, suatu hubungan antar variabel dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,998. Adapun hasil pengujian *Path Coefficients* dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 8

**Tabel 8.** Hasil Uji Path Coefficients

	<b>Sampel Asli</b>	<b>t-statistik</b>	<b>Keterangan</b>
ATU → BIU	0,451	3,503	Signifikan
BIU → AU	0,343	2,170	Signifikan
PEU → ATU	0,353	2,562	Signifikan
PEU → PU	0,676	10,925	Signifikan
PU → ATU	0,473	3,544	Signifikan
PU → AU	0,426	2,849	Signifikan
PU → BIU	0,410	3,375	Signifikan

Berdasarkan hasil uji *Path Coefficients* pada Tabel 8, seluruh hubungan antar variabel menunjukkan nilai t-statistik  $> 1,96$  pada taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti seluruh jalur memiliki pengaruh yang signifikan. Rincian temuan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. *ATU*→*BIU*

Hasil menunjukkan koefisien sebesar 0,451 dengan nilai t-statistik 3,503, menandakan bahwa sikap positif terhadap penggunaan website SANJO berpengaruh signifikan dalam meningkatkan niat pengguna untuk terus memanfaatkan website tersebut.

2. *BIU*→*AU*

Hasil menunjukkan koefisien 0,343 dengan t-statistik 2,170, menandakan bahwa niat pengguna untuk menggunakan SANJO benar-benar terwujud dalam bentuk penggunaan aktual.

3. *PEU*→*ATU*

Dengan nilai koefisien 0,353 dan t-statistik 2,562, kemudahan penggunaan website SANJO terbukti berpengaruh signifikan terhadap sikap positif pengguna.

4. *PEU*→*PU*

Koefisien 0,676 dengan t-statistik 10,925, merupakan pengaruh terbesar dalam model. Artinya, semakin mudah website SANJO digunakan, maka semakin besar juga manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

5. *PU*→*ATU*

Dengan nilai koefisien 0,473 dan t-statistik 3,544, hasil ini menandakan bahwa persepsi manfaat dari website SANJO mendorong terbentuknya sikap positif pengguna.

6. *PU*→*AU*

Koefisien 0,426 dengan t-statistik 2,849, menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan dari SANJO dapat langsung mendorong pengguna untuk menggunakananya dalam praktik nyata.

7. *PU*→*BIU*

Dengan koefisien 0,410 dan t-statistik 3,375, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi manfaat, semakin besar pula niat pengguna untuk menggunakan SANJO.

Secara keseluruhan, hasil uji *path coefficients* ini memperlihatkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (PEU) dan manfaat sistem (PU) merupakan faktor utama yang memengaruhi sikap, niat, dan penggunaan aktual website SANJO. Hal ini mendukung efektivitas penggunaan website SANJO di lingkungan Pemerintah Kota Palembang sesuai dengan kerangka metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa website SANJO (*Sistem Administrasi Kunjungan Online*) terbukti efektif sebagai layanan digital Pemerintah Kota Palembang dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Seluruh instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, yang ditunjukkan melalui nilai AVE lebih dari 0,5 serta Cronbach's Alpha di atas 0,70, sehingga konstruk yang digunakan dapat dipercaya untuk mengukur penerimaan pengguna. Nilai R-Square menunjukkan bahwa variabel ATU, BIU, dan AU berada pada kategori moderat, sedangkan PU termasuk kategori rendah, yang berarti model memiliki kemampuan prediksi cukup baik meskipun masih ada faktor eksternal yang memengaruhi persepsi manfaat. Analisis jalur juga mengonfirmasi bahwa semua hubungan antar variabel signifikan, dengan pengaruh terbesar berasal dari PEOU terhadap PU. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin mudah sistem digunakan, semakin besar pula manfaat yang dirasakan, yang pada akhirnya mendorong sikap positif, intensi, dan penggunaan aktual. Dengan demikian, kemudahan penggunaan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan digital pemerintah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Safutri, D. T. Alamanda, A. Ramdhani, and N. Fauziyyah, "Online Service Acceptance Model of Population and Civil Registration Agency in Indonesia using Technology Acceptance Model," *J. Indones. Sos. Teknol.*, vol. 5, no. 5, pp. 1990–2003, 2024, doi: 10.59141/jist.v5i5.1042.
- [2] L. Handayani, K. Imtihan, and H. Asyari, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Pemerintah Berdasarkan Model EUCS dan TAM Analyzing User Satisfaction with Government Websites Through the EUCS and TAM Models," *Jambura J. Electr. Electron. Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 167–176, 2025.
- [3] F. A. Al - Muttaqin and R. A. Nugroho, "Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation: Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government," *JAKPP (Jurnal Anal. Kebijak. Pelayanan Publik)*, pp. 1–16, 2025, doi: 10.31947/jakpp.v11i1.11802.
- [4] Y. Akbar and Y. Bachtiar, "Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Kipin School Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," *J. Indones. Manaj. Inform. dan Komun.*, vol. 5, no. 3, pp. 2827–2839, 2024, doi: 10.35870/jimik.v5i3.1013.
- [5] S. R. Azkiya, "Analisis Penerimaan Aplikasi iKalsel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model ( TAM )," vol. 14, no. 1, pp. 21–31, 2023, doi: 10.20885/unilib.Vol14.iss1.art3.
- [6] A. Mayjeksen, D. Pibriana, P. Studi, and S. Informasi, "Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ 1,2," vol. 7, no. 3, pp. 580–592, 2020.
- [7] K. Minan, "Analisis Pendekatan Metode TAM Pada Penggunaan," vol. 3, no. 2, pp. 181–187, 2021, doi: 10.47065/ekuitas.v3i2.1118.
- [8] M. Mintaria and J. Devitra, "Analisis Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Aset Polri Menggunakan Metode Technology Acceptance Model Pada Biro Sarpras Polda Jambi," *J. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, p. 216, 2019, doi: 10.33998/jurnalmanajemensisteminformasi.2019.4.2.626.

- [9] A. Mulyanto, S. Sumarsono, T. F. Niyartama, and A. K. Syaka, "Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink," *Semesta Tek*, vol. 23, no. 1, pp. 27–38, 2020, doi: 10.18196/st.231253.
- [10] A. Lattu, Sihabuddin, and W. Jatmiko, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN E-LEARNING DENGAN METODE TAM DAN EUCS," vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022.



**Prosiding- SEMASTER: Seminar Nasional Teknologi Informasi & Ilmu Komputer**  
is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)