



## **EVALUASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA SEKTOR INDUSTRI MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION BERBASIS METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DI DPM PTSP KABUPATEN GRESIK**

<sup>1</sup>Hendrik Ady Saputro, <sup>2</sup>Nina Aini Mahbubah

<sup>1,2</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik  
Jl.Sumatra 101 GKB, Gresik 61121 - Indonesia  
E-mail: [adyhendryk@gmail.com](mailto:adyhendryk@gmail.com)<sup>1</sup>, [n.mahbubah@umg.ac.id](mailto:n.mahbubah@umg.ac.id)<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

Sistem *Online Single Submission* (OSS) sangat berdampak positif bagi para pelaku usaha dalam pengajuan izin secara lebih cepat dan sederhana. Pemberlakuan penerapan sistem OSS ini perlu dilakukannya evaluasi terkait penerimaan sistem tersebut. Hal ini dilakukan agar menjadi suatu tolak ukur untuk menilai penerimaan sebuah teknologi informasi oleh pengguna. Penelitian ini termotivasi untuk menganalisis penerimaan dari sistem informasi *Online Single Submission* (OSS) dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode ini menggunakan metode TAM yaitu faktor persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi (*Perceived Ease of Use*), Persepsi pengguna terhadap kegunaan teknologi (*Perceived Usefulness*), penerimaan sistem informasi (*Acceptance of IT*) yang diterima oleh masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan uji-t dan uji-F, Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai signifikan pada hipotesis-1 dan hipotesis-2 menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih dari 0.05 yang berarti bahwa variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

Kata kunci: OSS, Perizinan Berusaha, Sistem Informasi

### **ABSTRACT**

*The Online Single Submission (OSS) system has a very positive impact on business actors in making permit applications faster and simpler. The application of the OSS system requires an evaluation regarding the acceptance of the system. This is done so that it becomes a benchmark to assess the acceptance of an information technology by users. This research is motivated to analyze the acceptance of the Online Single Submission (OSS) information system using the Technology Acceptance Model (TAM). This method uses the TAM method, namely the user's perception of the ease of using technology (Perceived Ease of Use), the user's perception of the benefits / usefulness of technology (Perceived Usefulness), acceptance of information systems (Acceptance of IT) accepted by the community. This research was conducted by t-test and F-test. The results of the analysis show that the significant value in hypothesis-1 and hypothesis-2 indicates that the significance value is more than 0.05, which means that variable X has a significant effect on variable Y.*

*Keywords: OSS, business license, information Systems.*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan pelayanan prima seperti cepat, tepat, adil, konsisten, transparan serta memuaskan pelanggan dan mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance* (Sedarmayanti, 2001). Kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama dalam mencapai suatu pelayanan prima. Hal tersebut merupakan wujud prestasi yang dimiliki oleh pemerintah (Akni et al., 2022). Kualitas pelayanan terdiri dari tiga perspektif, yaitu pelayanan di bidang barang, jasa, dan administratif. Wujud dari pelayanan administratif salah satunya yaitu pelayanan perizinan (Sellang, 2016).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu organisasi pelayanan publik (Machdriyanto, n.d.). Organisasi ini bertugas menyelesaikan di bidang penataan, penetapan strategi, administrasi, pengendalian, pengelolaan spekulasi, dan administrasi perizinan terkoordinasi satu atap (Akni et al., 2022). Pemberian pelayanan untuk masyarakat merupakan misi utama, karena hal tersebut merupakan kewajiban bagi pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Suatu pelayanan publik membutuhkan koordinasi dari multi instansi (Hendriadi et al., 2018).

*Online Single Submission* (OSS) dilaksanakan oleh pusat pada tanggal 8 Juli 2018, Sistem *Online Single Submission* (OSS) sangat berdampak positif bagi para pelaku usaha dalam pengajuan izin secara lebih cepat dan sederhana. Permohonan pengajuan bidang Koperasi dan UMKM yaitu Izin Usaha Menengah dan Kecil (IUMK) juga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena telah terhubung secara *online* dan sudah terkoneksi dengan pemerintah-pemerintah tiap daerah di Indonesia.

Melalui OSS para pelaku usaha akan mendapatkan fasilitas untuk mengamankan berkas perizinan dalam satu identitas berusaha yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB) serta pelaku usaha dapat mengajukan laporan dan jalan keluar perizinan dalam satu tempat saja. Berikut merupakan data kepengurusan perizinan masyarakat pada sistem OSS selama bulan November 2022

**Tabel 1.** Data kepengurusan perizinan pada OSS

No	Jenis Usaha	Skala Usaha			Total
		Besar	Kecil	Mikro	
3.	CV	5	8	10	53
4.	PT.	10	8	4	
5.	Perorangan	6	0	2	
	Total	21	16	16	

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa kepengurusan perizinan selama November 2022 sebanyak 53 dokumen yang didominasi oleh skala usaha besar. Pemberlakuan penerapan sistem OSS ini perlu dilakukannya evaluasi terkait penerimaan sistem tersebut. Hal ini dilakukan agar menjadi suatu tolak ukur untuk menilai penerimaan sebuah teknologi informasi oleh pengguna. Penelitian ini termotivasi untuk menganalisis penerimaan dari sistem informasi *Online Single Submission* (OSS) dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penggunaan model TAM didasarkan pada pendapat Venkatesh dan Davis (2000) yang menyatakan bahwa sejauh ini TAM merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku user terhadap sistem teknologi informasi baru (Saputra & Misfariyan, 2013).

Penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai pengukuran model penerimaan sebuah teknologi merupakan cara yang efektif dalam melihat keberhasilan pelayanan sebuah instansi yang menerapkan aplikasi-aplikasi teknologi, baik yang menggunakan *personal computer* (PC) atau menggunakan *Handphone* (HP) melalui teknologi yang berbasis pada android maupun IOS (Utomo & Walujo, 2018). Sebab menurut (Henry, n.d.) bahwa TAM masih dipercaya selama 28 tahun terakhir sebagai model proses adopsi teknologi informasi.

Tingkat penerimaan teknologi informasi ini ditentukan oleh beberapa faktor yaitu persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi (*Perceived Ease of Use*), Persepsi pengguna terhadap kemanfaatan / kegunaan teknologi (*Perceived Usefulness*), sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Using*), Kecenderungan Perilaku

(*Behavioral Intention*), dan pemakai aktual (*Actual Usage*) (Saputra & Misfariyan, 2013). Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana penerimaan masyarakat terhadap sistem informasi perizinan berusaha sektor industri melalui penggunaan aplikasi *online single submission*.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (Anggana & Gani, 2015).

### 2.1. Elektronik Government

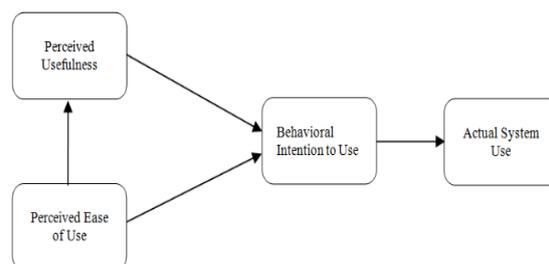
Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

### 2.2. TAM (Technology Acceptance Model)

(TAM) atau Model Penerimaan Teknologi yang pertama kali diusulkan oleh (Davis, 1989). TAM berakar pada teori tindakan beralasan, model yang berkaitan dengan determinan perilaku yang dimaksudkan secara sadar. Teori tindakan beralasan mengusulkan bahwa keyakinan memengaruhi sikap, yang pada gilirannya mengarah pada niat, dan kemudian menghasilkan perilaku. TAM mengasumsikan bahwa keyakinan tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan selalu menjadi penentu utama adopsi TI / SI dalam organisasi. Tujuan utama TAM adalah memberikan dasar untuk menemukan dampak variabel eksternal terhadap keyakinan, sikap, dan niat internal. Selama bertahun-tahun, TAM telah menerima dukungan empiris yang luas melalui validasi, aplikasi, dan

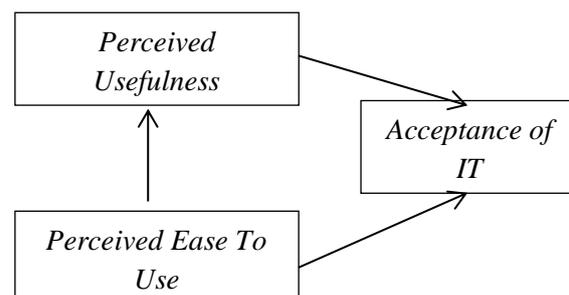
replikasi untuk kekuatannya dalam memprediksi penggunaan sistem informasi (Fatmawati, 2015).

Jika dibandingkan dengan model yang bersaing. (Davis, 1989). Model ini menunjukkan bahwa ketika pengguna dihadapkan dengan sebuah teknologi baru, sejumlah faktor yang memengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan mereka menggunakannya. TAM menunjukkan kegunaan dan kemudahan penggunaan akan memengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi informasi, dengan determinan attitudinal, dipisahkan masing-masing menjadi perilaku pemakaian (*usage*) dengan dua perangkat variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang diterapkan pada berbagai konteks penerimaan teknologi komputer.



**Gambar 1** Tam Framework (Naeini, Fatemeh Habibian Krishnam, 2017)

Pada skema TAM diatas terlihat bahwa kebermanfaatan dan kemudahan mempengaruhi penggunaan sistem (*actual system use*) melalui sebuah variabel intervening yakni intensitas penggunaan (*behavioral intention to use*). Namun menurut (Ramadhani & Monalisa, 2017), dinyatakan bahwa intensitas penggunaan dan penggunaan sistem dapat digantikan oleh variabel penerimaan terhadap TI (*Acceptance of IT*). Sehingga model hubungan faktor dapat dilihat pada gambar 2.

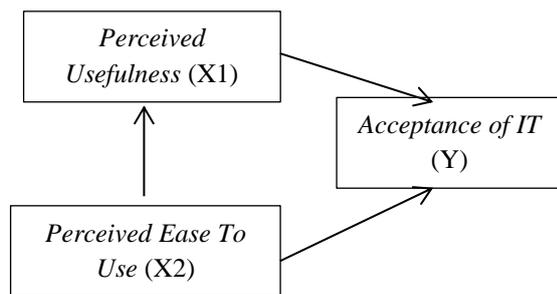


**Gambar 2.** Modifikasi *Technology Acceptance Model*

Skema pada gambar 2 memperlihatkan bahwa dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan dan penerapan adalah faktor kebermanfaatan dan faktor kemudahan (Ramadhani & Monalisa, 2017).

### 3. METODE PENELITIAN

Metode ini menggunakan metode TAM yaitu faktor persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi (*Perceived Ease of Use*), Persepsi pengguna terhadap kemanfaatan / kegunaan teknologi (*Perceived Usefulness*), penerimaan sistem informasi (*Acceptance of IT*) yang diterima oleh masyarakat. Berikut merupakan pengujian hipotesis yang akan dilakukan.



**Gambar 3.** Modifikasi TAM *Framework*

Hipotesis penelitian dijabarkan sebagai berikut:

1. H1 = Faktor *perceived usefulness* dapat berpengaruh positif terhadap penerapan sistem informasi (*Acceptance Of IT*)
2. H2 = Faktor *perceived uease to use* dapat berpengaruh positif terhadap penerapan sistem informasi (*Acceptance Of IT*)
3. H3 = Faktor *perceived usefulness* dan faktor *perceived to use* dapat berpengaruh positif secara bersamaan terhadap penerapan sistem informasi (*Acceptance Of IT*)

Untuk menguji hipotesis yang telah diajukan, dilakukan beberapa analisis yaitu regresi linear sederhana (H1 dan H2) dan regresi linear berganda (H3).

a. Analisis regersi sederhana (Uji t)

Uji t merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent (X1 dan X2) secara individual mempengaruhi variabel dependent (Y) (Wardani & Permatasari, 2022).

Dalam penelitian ini dalam melakukan uji-t dibantu dengan *software* SPSS.

b. Uji hipotesis berganda (Uji F)

Pengujian hipotesis dilakukan secara simultan terhadap H7 & H8 dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

- a. Ho diterima, Ha ditolak bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan atau  $Sig > 0,05$
- b. Ho di tolak, Ha diterima bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan atau  $Sig < 0,05$ .

Dalam penelitian ini dalam melakukan uji-f dibantu dengan *software* SPSS.

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besar prosentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan variabel independen (X) (Wardani & Permatasari, 2022). Dalam penelitian ini pengujian determinasi dilakukan dengan bantuan *software* SPSS.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Pengujian ada tidaknya Multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dengan melihat nilai tolerance dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Nilai yang umum digunakan untuk menunjukkan Multikolinieritas yaitu nilai tolerance  $\leq 0,10$  atau nilai  $VIF \geq 10$  (Ghozali, 2009). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0.1, maka dapat dikatakan terbebas dari Multikolinieritas. Berikut ini adalah uji multikolinieritas yang dilakukan terhadap variabel penelitian.

**Tabel 2.** Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
PU (X1)	0.997	1.003	Bebas
PEOU (X2)	0.997	1.003	Multikoloniaritas

Berdasarkan tabel 2. terlihat bahwa nilai tolerance kurang dari 0.1 dan VIF tidak lebih dari 10 maka tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam

model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas, yaitu dengan membandingkan signifikansi setiap variabel independen dalam output SPSS dengan tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0, 05 atau 5%. Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan pada setiap variabel kurang dari 0, 05 maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika signifikansi yang dihasilkan lebih dari 0, 05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 3.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
PU (X1)	0.106	Bebas Heteroskedastisitas
PEOU (X2)	0.900	

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui uji glejser dapat diketahui bahwa nilai signifikansi setiap variabel independen berada di atas atau lebih tinggi dibandingkan dengan nilai signifikansi yang digunakan yaitu 0, 05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel independen yang digunakan pada penelitian ini.

## 3. Uji Autokorelasi

Menurut Suliyanto (2011) uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu (*times-series*) atau ruang (*cross section*). Salah satu cara untuk melakukan uji autokorelasi adalah dengan menggunakan uji Durbin Watson. Uji Durbin-Watson (Uji D-W) merupakan uji yang sangat populer untuk menguji ada-tidaknya masalah otokorelasi dari model empiris yang diestimasi. Berikut merupakan hasil uji autokorelasi yang dilakukan dalam penelitian ini di Tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Uji Autokorelasi

Kriteria	Ragu-ragu negatif		Ragu-ragu positif		Keterangan
	df	bebas	4-du	4dl	
DW hitung	1.98	1.82	2.172	2.1838	Bebas Autokorelasi
	50	80	0		

Berdasarkan hasil tabel 3. , diketahui dalam model Durbin-Watson adalah sebesar 1, 9850 dan berada diantara du dan 4-du sehingga terdapat keputusan bahwa bebas autokorelasi

## 4. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terdapat distribusi normal antara variabel terikat dan variabel bebas. Apabila distribusi data normal atau mendekati normal, berarti model regresi adalah baik. Apabila hasilnya menunjukkan nilai probabilitas signifikan di atas 0,05, maka variabel terdistribusi normal.

**Tabel 5.** Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual	
N	331	
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.19606483
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.043
	Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z	1.032	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.238	

a. Test distribution is Normal.

Dari data *output* SPSS di atas dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar lebih besar atau sama dengan 0, 05, sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal.

## 5. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini uji hipotesis secara parsial (H1 dan H2) dilakukan menggunakan uji-t, sedangkan uji hipotesis secara simultan digunakan untuk menguji hipotesis H3 yang telah diajukan. Berikut merupakan hasil uji hipotesis

yang dilakukan dalam penelitian ini. Uji Hipotesis parsial (H1 dan H2).

**Tabel 6.** Hasil Uji Hipotesis Parsial

Model	Signifikansi	Keterangan
X1 -> Y (H1)	0.000	Ho Ditolak
X2 -> Y (H2)	0.000	Ho Ditolak

Untuk menguji pengaruh langsung dari hipotesis, digunakan uji t, dengan membandingkan t tabel dan t hitung juga dengan membandingkan nilai probabilitas (sig) variabel yang bersangkutan dengan taraf signifikansi 0, 05. Jika nilai sig < 0, 05, maka Ho ditolak dan H1 diterima yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

a. Uji Hipotesis Simultan (H3)

Dilakukan juga uji hipotesis secara simultan dengan uji F untuk mengetahui apakah variabel PU dan PEOU berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel AOIT. Tabel 7. merupakan keterangan hasil uji simultan hipotesis 3.

**Tabel 7.** Hasil Uji Hipotesis Simultan

Model	Signifikansi	Keterangan
X1 dan X2 -> Y (H1)	0.000	Ho Ditolak

Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016): Jika nilai signifikan  $F < 0, 05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

Pada penelitian ini terdapat 332 responden yang didominasi oleh responden dengan umur kurang dari 25 tahun sebanyak 154 orang. Dari total responden tersebut terdiri dari 205 responden laki-laki dan 127 responden perempuan. Berdasarkan analisis pada deskripsi variabel, pada variabel *perceived usefulness* responden menilai variabel tersebut sudah cukup baik. Pada variabel *perceived ease of use* responden menilai variabel tersebut sudah baik, dan pada variabel *acceptance*

of IT responden menilai variabel tersebut sudah cukup baik.

2. Pengujian Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini uji asumsi klasik terdiri dari uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji Autokorelasi, dan uji normalitas. Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Hasil uji multikolinearitas pada variabel PU nilai tolerance 0.997 dan nilai VIF sebesar 1.003, variabel PEOU tolerance 0.997 dan nilai VIF sebesar 1.003. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi antar variabel karena nilai tolerance  $\leq 0.10$  dan  $VIF \geq 10$ .

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain di dalam model regresi. Model regresi dikatakan baik apabila homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian dilakukan uji heteroskedastisitas ini nilai sig pada variabel PU sebesar 0.106, nilai signifikan pada variabel PEOU yaitu sebesar 0.900. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai sig lebih dari 0.05.

Uji autokorelasi untuk mengetahui apakah ada korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu (*time-series*) atau ruang (*cross section*). Dalam penelitian ini digunakan uji autokorelasi dengan model Durbin Watson yang menghasilkan nilai DW sebesar 1.1985, Hal tersebut menunjukkan bahwa  $du < dw < 4-du$ , maka dapat dinyatakan bahwa pada penelitian ini bebas autokorelasi.

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terdapat distribusi normal antara variabel terikat dan variabel bebas. Dalam penelitian ini digunakan uji *Kolmogorov-smirnov* dengan *software* SPSS. Setelah dilakukan uji tersebut didapatkan nilai normalitas keseluruhan sebesar 0.238. Hal tersebut menunjukkan bahwa data terdistribusi normal karena nilai sig  $\geq 0.05$  sehingga dapat dilanjutkan untuk proses selanjutnya.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data melalui pembuktian ketiga hipotesis yang diajukan pada penelitian ini mengenai pengaruh PU, PEOU, dan AOIT. Kesimpulan dari penelitian ini dijabarkan tiga point sebagai berikut. Variable *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Acceptance of Information Technology*. Kedua, variable *Perceived use off IT* berpengaruh signifikan terhadap *Acceptance of Information Technology* dan point ketiga yaitu variable *Perceived usefulness* dan *perceived use off IT* berpengaruh signifikan terhadap *Acceptance Of Information Technology*. Hasil kesimpulan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi system berdampak signifikan guna meningkatkan kecepatan pelayanan public di instansi pemerintah.

Meskipun hasil penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis kerja, akantetapi terdapat keterbatasan penelitian yaitu mengenai keterbatasan variabel penelitian dan penggunaan pendekatan metode linier berganda konvensional. Model model structural seperti Structural Equation Modelling cocok diterapkan guna mendapatkan hasil yang lebih baik dibandingkan pendekatan yang digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afni, N., & Akil, I. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Commuter Line Terhadap Commuter Vending Machine dengan Metode Technology Acceptance Model Pada PT. KAI Commuter Jabodetabek. *Simposium Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (SIMNASIPTEK)*, 1980, 7–13.
- [2] Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). *EFEKTIVITAS SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BLORA*. Departemen Administrasi Publik.
- [3] Ananda, R., & Fadhli, M. (n.d.). *Statistik Pendidikan (Teori Dan Praktik Dalam Pendidikan)*. CV. Widya Puspita.
- [4] Andarwati, M., & Jatmika, D. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penerimaan Teknologi Di Sektor Ukm Dengan Pendekatan Model TAM. *Seminar Nasional Sistem Informasi, September*, 962–956.
- [5] Angguna, Y. P., & Gani, A. Y. A. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang. *Administrasi Publik*, 3(1), 80–88.
- [6] Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research method in education*.
- [7] Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- [8] Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/66>
- [9] Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. UNDIP.
- [10] Hendriadi, A., Sulaiman, A. A., Suharyanto, Syahyuti, & Jamal, E. (2018). *PELAYANAN PUBLIK TRANSPARAN, EFISIEN DAN KREDIBEL*. IAARD PRESS.
- [11] Henry, L. (n.d.). *Information Technology and the Productivity Paradox: Assessing the Value of Investing in IT*. Oxford University Press.
- [12] Indrajid, R. E. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. ANDI.
- [13] Machdriyanto, D. (n.d.). *Peran PTSP sebagai Ujung Tombak Penyelenggara Pelayanan Perizinan*. DPMPSTP

- PROVINSI JAMBI.  
<https://dpmptsp.jambiprov.go.id/berita/howmo> Penyelenggara-Pelayanan-Perizinan
- [14] Mahmud. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Pustaka Setia.
- [15] Naeini, Fatemeh Habibian Krishnam, B. (2017). Usage Pattern , Perceived Usefulness and Ease of Use of Computer Games among Malaysian Elementary School Students Usage Pattern , Perceived Usefulness and Ease of Use of Computer Games among Malaysian Elementary School Students. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 4(23), 5285–5297.
- [16] Nasri, W., & Charfeddine, L. (2012). Factors affecting the adoption of Internet banking in Tunisia: An integration theory of acceptance model and theory of planned behavior. *Journal of High Technology Management Research*, 23(1), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.hitech.2012.03.001>
- [17] Priyono, B. (2016). Perizinan Sebagai Sarana Pengendalian Penataan Ruang dalam Perspektif Pemanfaatan Ruang di Daerah. *Jurnal Administrasi Pemerintah Daerah, VIII*(Edisi 2), 16–37.
- [18] Putra, A. T. (2015). *Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.
- [19] Ramadhani, H., & Monalisa, S. (2017). Analisis Penerapan Sistem Informasi Pengelolaan Nilai Raport Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 65–69. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/4303>
- [20] Santoso, B. (2010). Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, dan perceived enjoyment terhadap penerimaan teknologi informasi (studi empiris di Kabupaten Sragen). *Jurnal Studi Akuntansi Indonesia*, 1998, 1–15.
- [21] Saputra, E., & Misfariyan. (2013). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Sains Dan Teknologi Industri*, 10(2), 1–7.
- [22] Sedarmayanti, M. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV. Mandar Maju.
- [23] Sellang, K. (2016). *ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya*. Ombak.
- [24] Setiawan, A., & Sulistiowati, L. H. (2018). Penerapan Modifikasi Technology Acceptance Model (Tam) Dalam E-Business. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 171–186. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v10i2.2277>
- [25] Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.
- [26] Surachman, A. (2014). *Analisis Penerimaan Sistem Informasi Perpustakaan ( SIPUS ) Terpadu versi 3 ( tiga ) di Lingkungan Universitas Gadjah Mada*. 3(July).
- [27] Tyas, E. I., & Darma, E. S. (2017). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, dan Actual Usage Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Akuntansi dan Keuangan Baitul Maal Wa Tamwil Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 1(1), 25–35. <https://doi.org/10.18196/rab.010103>
- [28] Utomo, Y., & Walujo, D. A. (2018). Penerapan Konstruk Technology Acceptance Model (Tam) Pada Layanan Mobile Application Di Pdam Surya



Sembada Kota Surabaya. *WAKTU: Jurnal Teknik UNIPA*, 16(1), 39–48.  
<https://doi.org/10.36456/waktu.v16i1.1445>

- [29] Wardani, S., & Permatasari, I. (2022). *PENGARUH PENGEMBANGAN KARIER DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) STAF UMUM BAGIAN PERGUDANGAN PENERBANGAN ANGKATAN DARAT (PENERBAD) DI TANGERANG*. 12(1), 13–25.
- [30] Wulandari, L., Silalahi, U., Febriananingsih, N., Ardana, I. W. D., & Martini, D. (2018). *PUSAT ANALISIS DAN EVALUASI HUKUM NASIONAL BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI*.