

Analisis Penerimaan Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Menggunakan Model TAM yang Dimodifikasi

An Analysis of the Acceptance of the Mal Pelayanan Publik (MPP) Application Using a Modified Technology Acceptance Model (TAM)

Gumilar Samsul Pajrin
Prodi Sistem Informasi
STMIK Lombok
Praya, Indonesia
gumilarpajrin@gmail.com

Wire Bagye
Prodi Teknik Informatika
STMIK Lombok
Praya, Indonesia
wirestmik@gmail.com

Khairul Imtihan
Prodi Sisten Informasi
STMIK Lombok
Praya, Indonesia
khairulimtihan31@gmail.com

Diterima : April 2025
Disetujui : Juni 2025
Dipublikasi : Juli 2025

Abstrak— Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna menerima penggunaan aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lombok Tengah dengan menggunakan pendekatan model Technology Acceptance Model (TAM) yang telah dimodifikasi. Modifikasi model mencakup tambahan konstruk *trust*, *subjective norms*, *experience*, dan *user experience* agar dapat menghasilkan pemahaman yang lebih lengkap pada aspek yang memengaruhi penerimaan dan niat keberlanjutan penggunaan aplikasi MPP. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan secara daring kepada pengguna aplikasi MPP. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Dari sebelas hipotesis yang diajukan dalam model, hanya tiga yang terbukti signifikan secara statistik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness (PU)* memiliki pengaruh positif terhadap *Attitude Toward Using (ATU)*, *ATU* secara positif memengaruhi *Behavioral Intention to Use (BI)*, dan *BI* juga berkontribusi positif terhadap *Continuance Intention (CI)* dalam penggunaan aplikasi MPP. Temuan ini menekankan pentingnya persepsi kegunaan atau pandangan terhadap fungsionalitas sebagai penentu utama dalam membentuk sikap dan niat penggunaan aplikasi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan edukasi digital, pengembangan fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna, serta penguatan kapasitas SDM pelayanan digital untuk mendukung keberlanjutan pemanfaatan teknologi di sektor pelayanan publik.

Kata Kunci— TAM; MPP; Penerimaan Teknologi; Niat Penggunaan; PLS-SEM

Abstract— This study was conducted to evaluate the extent to which users accept the use of the Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik or MPP) application in Central Lombok Regency, employing a modified Technology Acceptance Model (TAM) approach. The modification involved the integration of additional constructs, namely *trust*, *subjective norms*, *experience*, and *user experience*, to provide a more comprehensive

understanding of the factors influencing acceptance and the intention to continue using the MPP application. A quantitative approach was adopted, utilizing a survey method with questionnaires distributed online to MPP application users. Data analysis was performed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique with the aid of SmartPLS version 4.0 software. Among the eleven hypotheses proposed in the model, only three were found to be statistically significant. The findings indicate that Perceived Usefulness (PU) positively influences Attitude Toward Using (ATU), which in turn positively affects Behavioral Intention to Use (BI), and subsequently, BI contributes positively to Continuance Intention (CI) in using the MPP application. These results highlight the critical role of perceived usefulness—or users' assessment of system functionality—as a primary determinant in shaping attitudes and usage intentions. Based on these findings, the study recommends enhancing digital literacy, developing application features that align with user needs, and strengthening the capabilities of digital service personnel to ensure sustainable utilization of technology in the public service sector.

Keywords— TAM; MPP; Technology Acceptance; Behavioral Intention; PLS-SEM

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital pelayanan publik di Indonesia telah terjadi perubahan mendasar dalam cara layanan dari sistem konvensional menuju berbasis teknologi digital. Dalam pelayanan berbasis digital mengubah pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui platform digital yang terintegrasi. Pemerintah Indonesia telah menetapkan kebijakan yang tertuang pada Peraturan Presiden (PP) No. 95 Tahun 2018 memuat perihal Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) [1]. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dirancang sebagai upaya untuk membentuk pemerintahan yang transparan, efisien, bertanggung jawab, dan bebas dari praktik-praktik yang tidak etis dalam penyelenggaraan layanan publik. Peraturan

Presiden No. 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional memperkuat komitmen pemerintah dalam mempercepat integrasi layanan digital secara nasional[2]. Kementerian PANRB juga aktif mendorong implementasi layanan publik dalam satu platform digital untuk memudahkan akses masyarakat.

Salah satu bentuk transformasi pelayanan publik yang tengah berkembang di Indonesia adalah konsep Mall Pelayanan Publik (MPP)[3]. MPP adalah menghubungkan sejumlah bentuk pelayanan publik dari kementerian, lembaga, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, hingga sektor swasta yang disatukan dalam satu tempat guna mempermudah akses dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan kepada pengguna[4]. Manfaat utama dari Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah peningkatan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik melalui integrasi berbagai layanan dalam satu Lokasi[5]. Studi lapangan di Kabupaten Lombok Tengah menunjukkan pemanfaatan aplikasi ini di lapangan masih tergolong rendah. Sebagian besar masyarakat masih memilih datang langsung ke lokasi MPP, menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan tingkat penerimaannya oleh pengguna.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan kerangka teori yang digunakan untuk menganalisa dan memprediksi penerimaan pengguna pada teknologi tertentu [6]. TAM merupakan model yang dapat diterapkan secara luas untuk mengukur Tingkat penerimaan pengguna pada teknologi, baik pada aplikasi digital maupun sistem informasi [7], Aplikasi LAPOR di Kabupaten Bekasi [8], Mengukur Kepuasan Pelanggan Hijab.id". [9]. penerimaan aplikasi web untuk pengaduan masyarakat di P2TP2A-LIP [6], Tingkat adopsi layanan jaringan seluler generasi ketiga (3G) oleh masyarakat di wilayah Kota Palembang. [10], Kepercayaan Terhadap Intensi Pengguna Instagram [11], Respon masyarakat kepada implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)[12]. TAM relevan digunakan dalam menganalisis penerimaan aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) karena model ini mampu menjelaskan bagaimana persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan sistem memengaruhi sikap, niat, dan perilaku aktual dalam menggunakan layanan digital.

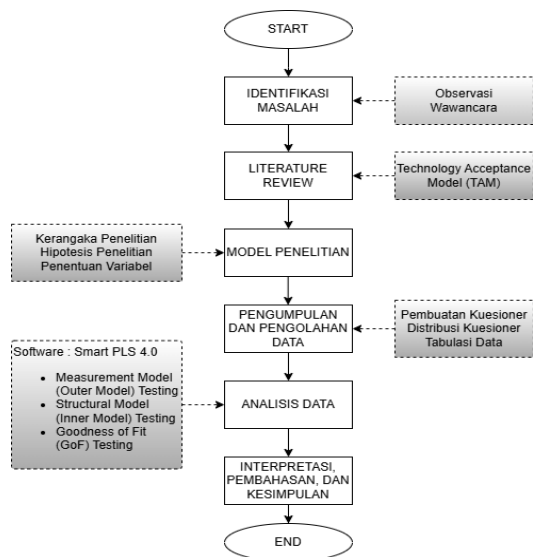
Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji penerapan model Technology Acceptance Model (TAM) dalam konteks pelayanan publik, termasuk di Mall Pelayanan Publik (MPP). Sari pada tahun 2020 meneliti penerimaan aplikasi antrian online di MPP Sidoarjo dan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi berpengaruh terhadap niat penggunaan[13]. Sugihartono dan Putra pada tahun 2020 juga menggunakan TAM untuk menilai kepuasan pengguna sistem pelayanan publik secara umum, dengan hasil yang menegaskan pentingnya persepsi kegunaan[14]. Penelitian Yanuartanti pada tahun 2021 mengevaluasi kinerja MPP di Bojonegoro, berfokus pada kualitas layanan publik prima [15]. sementara pada tahun 2022 berfokus pada penggunaan e-filing dalam pelaporan pajak berbasis TAM. Nababan dan Situmorang pada tahun 2023 menggunakan pendekatan yang berbeda dengan memanfaatkan analisis SOAR dan QSPM untuk menyusun strategi peningkatan keefektifan pelayanan administrasi

kependudukan di MPP Sumedang[16]. Rifaldi pada tahun 2024 mengadopsi TAM untuk menganalisis aplikasi E-SKPT di sektor pertanahan[17]. Penelitian tersebut berhasil mengungkap pengaruh variabel utama dalam TAM yang berfokus pada administratif menggunakan regresi linier atau SEM konvensional. Gap penelitian terletak pada (1) penggunaan variable faktor eksternal kepercayaan (trust), norma subjektif (subjective norms), dan pengalaman pengguna (user experience). (2) penggunaan teknik Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), yang dinilai lebih fleksibel dalam mengevaluasi hubungan antar konstruk laten dibandingkan dengan SEM kovarian, terutama dalam konteks model yang kompleks, jumlah indikator yang banyak, serta distribusi data yang tidak selalu normal.

Penekanan utama dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam pada aspek faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lombok Tengah menggunakan TAM) dengan menambahkan variabel eksternal *trust*, *subjective norms*, *experience*, dan *user experience* guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap perilaku pengguna dalam konteks layanan digital pemerintah. Penelitian ini juga memetakan hubungan kausal antar konstruk dan mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi sikap, niat, serta keberlanjutan penggunaan aplikasi MPP oleh masyarakat. Hasil dari penelitian ini menjadi dasar bagi pengambil kebijakan untuk mengembangkan strategi peningkatan adopsi layanan digital publik yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

II. METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan menerapkan metode kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. [18][19]. Proses penelitian dimulai dengan identifikasi permasalahan melalui kegiatan tinjauan lapangan dilanjutkan dengan telaah pustaka berdasarkan kerangka kerja Technology Acceptance Model (TAM). Selanjutnya, disusunlah model penelitian yang mencakup perumusan kerangka konseptual, pengembangan hipotesis, serta penentuan variabel yang digunakan. Tahapan berikutnya meliputi penyusunan, penyebaran, dan tabulasi kuesioner untuk pengumpulan data. Data yang didapatkan dari hasil isian kuesioner yang disebarakan melalui *Google Form* selanjutnya dilakukan analisa menggunakan software SmartPLS 4.0 untuk mengukur hubungan antar konstruk dalam model penelitian. Pengujian dilakukan meliputi model pengukuran (outer model), model struktural (inner model), serta penilaian kelayakan model (goodness of fit). Hasil dari analisis tersebut kemudian diinterpretasikan dan dijadikan dasar dalam penyusunan simpulan penelitian.



Gambar 1. Metode Penelitian

Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan praduga peneliti terhadap masalah penelitian. hipotesis dapat benar dan bisa juga salah [20]. Dalam penelitian berbasis Technology Acceptance Model (TAM), hipotesis berfungsi untuk menguji hubungan kausal antar konstruk seperti *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, dan *Behavioral Intention to Use*, sehingga dapat memvalidasi model teoritis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna [21] [22]. Pada penelitian ini terdapat 11 (sebelas) Hipotesis.

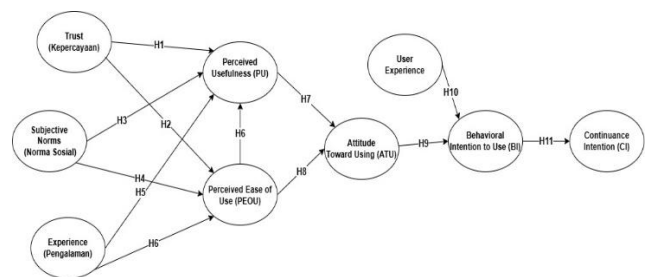
- H1:** Trust berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness (PU).
- H2:** Trust berpengaruh positif terhadap Perceived Ease of Use (PEOU).
- H3:** Subjective Norms berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness (PU).
- H4:** Facilitating Conditions berpengaruh positif terhadap Perceived Ease of Use (PEOU).
- H5:** Experience berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness (PU).
- H6:** Experience Conditions berpengaruh positif terhadap Perceived Ease of Use (PEOU).
- H7:** Perceived Usefulness (PU) berpengaruh positif terhadap Attitude Toward Using (ATU)
- H8:** Perceived Ease of Use (PEOU) berpengaruh positif terhadap Attitude Toward Using (ATU)
- H9:** Attitude Toward Using (ATU) berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention to Use (BI).
- H10:** User Experience berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention to Use (BI).
- H11:** Behavioral Intention to Use (BI) berpengaruh positif terhadap Continuance Intention (CI).

Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis untuk memastikan keakuratan dan relevansi data[23]. Pengambilan sampel yang menggunakan purposive sampling

karena populasi penelitian ditujukan secara spesifik pada pengguna aktif aplikasi MPP di wilayah Kabupaten Lombok Tengah[24]. Purposive sampling dipilih karena tidak semua anggota masyarakat menggunakan aplikasi MPP. hanya individu tertentu yang pernah berinteraksi dengan sistem tersebut yang relevan dijadikan responden. Kriteria inklusi dapat mencakup pengguna yang telah mengakses layanan minimal satu kali, baik secara langsung maupun melalui aplikasi digital.

Responden penelitian ini yaitu pengguna aplikasi mal pelayanan Publik (MPP) di kabupaten Lombok tengah. Berdasarkan jenis kelamin responden dengan perbandingan gender 62.5 % laki laki dan 37,5% berjenis kelamin Perempuan. Berdasarkan interaksi penggunaan MPP, sejumlah Baru pertama kali sejumlah 28,1%, 1–2 kali sejumlah 34.4%, 3–5 kali sejumlah 14,6% dan Lebih dari 5 kali sejumlah 21,9%. Berdasarkan jenis layanan yang digunakan, Layanan Dukcapil sejumlah 25%, Perizinan sejumlah 90.6%, Pajak sejumlah 15.6%, BPJS sejumlah 12.5%, PBG sejumlah 6.3%, dan Perindag sejumlah 3.1%. Kuisisioner disebarakan secara daring melalui sosial media WhatApps kepada pengguna dan admin MPP. Responden memberikan tanggapan melalui google formulir pada Link <https://forms.gle/k2jfHZkfUzAw4JY1A>.



Gambar 2. Kerangka Konseptual Model Technology Acceptance Model (TAM)

Instrumen dan pengukuran model

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan konstruk utama TAM. Setiap konstruk diukur melalui beberapa indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu [13] [25]. Terdapat 59 (Lima Puluh Sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah indikator seluruh konstruk. Gambar model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling* atau SEM). Teknik PLS-SEM dipilih dalam penelitian ini karena mampu menangani model dengan banyak konstruk dan indikator. PLS SEM tetap efektif digunakan meskipun ukuran sampel relatif kecil dan data tidak berdistribusi normal. Pengukuran dilakukan menerapkan skala Likert berjumlah 5 poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju), untuk menangkap persepsi dan sikap responden secara kuantitatif. Ringkasan seluruh indikator dan konstruk dan indikator dimuat pada tabel 1.

Tabel 1. Measuremen scale

| Variabel, Referensi | Kode dan Indikator () |
|---|--|
| Perceived Ease of Use (PEOU) : Persepsi kemudahan penggunaan Davis (1989); Hasanah et al. (2023); Indrawan et al. (2023); Padalia & Natsir (2022) | PEOU1 (Saya merasa bahwa aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) mudah dipelajari dan digunakan.) |
| | PEOU2 (Saya merasa bahwa navigasi dan struktur aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) jelas.) |
| | PEOU3 (Saya merasa bahwa fitur dalam aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) mudah diakses tanpa bantuan.) |
| | PEOU4 (Saya merasa bahwa saya dapat memahami cara kerja aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dengan baik.) |
| | PEOU5 (Saya merasa bahwa aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dapat digunakan secara fleksibel.) |
| | PEOU6 (Saya merasa bahwa penggunaan aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) terasa jelas dan tidak membingungkan.) |
| Perceived Usefulness (PU) : Persepsi kegunaan Davis (1989); Ameen et al. (2024); Azdy & Putra (2023); Nawangsari et al. (2023) | PU1 (Saya merasa bahwa aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) membantu memperoleh informasi layanan.) |
| | PU2 (Saya merasa bahwa aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) memudahkan proses pengajuan layanan.) |
| | PU3 (Saya merasa bahwa aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) meningkatkan efisiensi pencarian informasi.) |
| | PU4 (Saya merasa bahwa aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) meningkatkan efektivitas kerja.) |
| | PU5 (Saya merasa bahwa informasi dalam aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) terintegrasi dengan baik.) |
| | PU6 (Saya merasa bahwa aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat.) |
| | PU7 (Saya merasa bahwa aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) memiliki tingkat akurasi yang tinggi.) |
| Experience (EXP) : Pengalaman Kurniawan (2019) | EXP1 (Saya memiliki pengalaman menggunakan aplikasi serupa sebelumnya) |
| | EXP2 (Saya merasa familiar dengan teknologi seperti aplikasi MPP) |
| Subjective Norms : Norma subjektif Fahlevi & Dewi (2022) | EXP3 (Saya memiliki kebiasaan menggunakan aplikasi digital pelayanan publik.) |
| | SN1 (Orang di sekitar saya mendorong saya untuk menggunakan aplikasi MPP) |
| | SN2 (Pendapat orang lain mempengaruhi keputusan saya dalam menggunakan aplikasi MPP) |
| Trust : Kepercayaan, Fahlevi & Dewi (2022) | SN3 (Saya merasa terdorong menggunakan aplikasi MPP karena rekomendasi teman/keluarga.) |
| | T1 (Saya yakin bahwa aplikasi MPP aman untuk digunakan) |
| | T2 (Saya percaya aplikasi MPP dapat diandalkan) |
| User Experience (UE): Pengalaman pengguna Ameen et al. (2024) | T3 (Saya percaya bahwa aplikasi MPP menjaga kerahasiaan data saya.) |
| | UE1 (Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan aplikasi MPP) |
| | UE2 (Aplikasi MPP memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan) |
| Attitude Toward Using (ATU) : Sikap terhadap penggunaan | UE3 (Saya merasa antarmuka aplikasi MPP dirancang dengan baik.) |
| | ATU1 (Merasa aplikasi bermanfaat) |
| | ATU2 (Merasa senang menggunakan aplikasi) |
| | ATU3 (Akan merekomendasikan aplikasi) |
| | ATU4 (Menikmati penggunaan aplikasi) |

| Variabel, Referensi | Kode dan Indikator () |
|--|---|
| Davis (1989); Ameen et al. (2024); Pingki & Bharata (2023); Hasanah et al. (2023) | ATU5 (Aplikasi tidak membosankan) |
| | ATU6 (Informasi yang disediakan akurat) |
| Behavioral Intention (BI) : Niat perilaku untuk menggunakan Davis (1989); Nawangsari et al. (2023); Rahmi et al. (2023); Ameen et al. (2024) | BI1 (Berniat menggunakan kembali aplikasi) |
| | BI2 (Berniat menggunakan aplikasi untuk kebutuhan informasi) |
| | BI3 (Akan menggunakan aplikasi di masa mendatang) |
| Continuance Intention (CI) Niat keberlanjutan Bhattacharjee (2001); Septiandika et al. (2022); Krisna & Gunawan (2022); Suaidah (2021) | SE2 (Aplikasi meminimalkan kesalahan dalam pelayanan) |
| | SE3 (Aplikasi membantu menyederhanakan alur pelayanan) |
| | CI1 (Saya berencana menggunakan aplikasi MPP secara terus-menerus) |
| | CI2 (Saya tetap ingin menggunakan aplikasi MPP walaupun ada alternatif lain) |
| | CI3 (Saya akan terus menggunakan aplikasi MPP meskipun ada kendala teknis kecil.) |

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

ANALISIS DATA

Analisis data menggunakan SmartPLS dilakukan untuk menguji hubungan antar konstruk. Proses analisis dimulai dengan menguji *measurement model* guna memastikan validitas dan reliabilitas instrument. selanjutnya adalah *structural model* untuk menguji pengaruh antar konstruk melalui *nilai path coefficient*, *t-statistic*, dan *p-value* guna mengetahui signifikansi hubungan. Evaluasi model secara keseluruhan dilakukan dengan melihat nilai R-square (konstruk dependen), Q-square (prediktivitas), serta SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) untuk menilai *goodness of fit* model.

MODEL PENGUKURAN

Model pengukuran bertujuan untuk menilai sejauh mana indikator mampu merepresentasikan konstruk dalam model TAM secara andal dan tepat. Penilaian **reliabilitas** nilai **Composite Reliability (CR)** dan **Cronbach's Alpha**, dengan nilai ideal di atas 0,7. penilaian **validitas** mencakup dua aspek, yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* diuji melalui nilai **Average Variance Extracted (AVE)** yang seharusnya lebih besar dari 0,5, menandakan bahwa indikator dalam satu konstruk saling berkorelasi kuat. Sedangkan *discriminant validity* diuji dengan melihat apakah nilai akar kuadrat AVE suatu konstruk lebih besar dari korelasi antar konstruk lainnya, yang menunjukkan bahwa konstruk tersebut unik dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lain. Tahap ini memastikan bahwa data yang diolah valid dan reliabel untuk dianalisis lebih lanjut dalam model struktural [26].

Tabel 2. Hasil Evaluasi Model pengukuran

| Latens Variables | | OL | CA | CR-a | CR-c | AVE |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Attitude Toward Using | ATU1 | 0.706 | 0.858 | 0.862 | 0.894 | 0.586 |
| | ATU2 | 0.800 | | | | |
| | ATU3 | 0.782 | | | | |
| | ATU4 | 0.794 | | | | |
| | ATU5 | 0.785 | | | | |
| | ATU6 | 0.719 | | | | |
| Behavioral Intention to Use | BI1 | 0.767 | 0.695 | 0.698 | 0.831 | 0.620 |
| | BI2 | 0.790 | | | | |
| | BI3 | 0.805 | | | | |
| Continuance Intention | CI1 | 0.912 | 0.743 | 0.761 | 0.885 | 0.795 |
| | CI2 | 0.870 | | | | |
| Experience | EXP1 | 0.892 | 0.654 | 0.674 | 0.851 | 0.741 |
| | EXP2 | 0.829 | | | | |
| Perceived Ease of Use | PEOU1 | 0.821 | 0.822 | 0.826 | 0.894 | 0.738 |
| | PEOU2 | 0.876 | | | | |
| | PEOU3 | 0.879 | | | | |
| Perceived Usefulness | PU1 | 0.822 | 0.896 | 0.906 | 0.921 | 0.660 |
| | PU2 | 0.747 | | | | |
| | PU3 | 0.801 | | | | |
| | PU4 | 0.786 | | | | |
| | PU5 | 0.881 | | | | |
| | PU6 | 0.830 | | | | |
| Subjective Norms | SN1 | 0.939 | 0.818 | 0.855 | 0.915 | 0.844 |
| | SN2 | 0.897 | | | | |
| Trust | T1 | 0.843 | 0.703 | 0.734 | 0.869 | 0.768 |
| | T2 | 0.909 | | | | |
| User Experience | UE1 | 0.951 | 0.855 | 0.898 | 0.931 | 0.872 |
| | UE2 | 0.916 | | | | |

Keterangan : OL (*Outer Loadings*), CA (*Cronbach's alpha*), CRa (*Composite Reliability, rho_a*), CRc (*Composite reliability rho_c*), AVE (*Average variance extracted*)

Validitas Konvegen dan Diskriminan

Convergent validity menjelaskan sejauh mana indikator-indikator dalam satu konstruk memiliki korelasi yang kuat satu sama lain, dan dapat dikatakan valid jika nilai *Average Variance Extracted (AVE)* melebihi 0,5. Sementara itu, *discriminant validity* mengevaluasi apakah suatu konstruk memang berbeda secara konsep dari konstruk lainnya dalam model. Validitas ini dianggap terpenuhi apabila nilai akar kuadrat dari *AVE* suatu konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antara konstruk tersebut dan konstruk lainnya, berdasarkan kriteria *Fornell-Larcker*. Alternatifnya, dapat juga digunakan pendekatan *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*, di mana nilai idealnya adalah di bawah 0,90. Rincian hasil pengujian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. *Validitas discriminant Validity*

| Konstruk | | ATU | BI | CI | EXP | PEO | PU | SN | T | UE |
|--------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|
| Fornell-Lacker Criterion | ATU | | | | | | | | | |
| | BI | 0.848 | | | | | | | | |
| | CI | 0.894 | 0.722 | | | | | | | |
| | EXP | 0.822 | 0.483 | 0.634 | | | | | | |
| | PEO | 0.604 | 0.488 | 0.249 | 0.481 | | | | | |
| | PU | 0.863 | 0.747 | 0.563 | 0.568 | 0.629 | | | | |
| | SN | 0.564 | 0.512 | 0.583 | 0.503 | 0.341 | 0.405 | | | |
| | T | 0.430 | 0.346 | 0.270 | 0.212 | 0.235 | 0.406 | 0.258 | | |
| | UE | 0.853 | 0.738 | 0.721 | 0.497 | 0.363 | 0.697 | 0.633 | 0.248 | |

| Konstruk | ATU | BI | CI | EXP | PEO | PU | SN | T | UE | |
|---------------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|
| Hitretaitmonotrait (HTMT) Ratio | ATU | 0.765 | | | | | | | | |
| | BI | 0.671 | 0.788 | | | | | | | |
| | CI | 0.716 | 0.527 | 0.891 | | | | | | |
| | EXP | 0.616 | 0.308 | 0.442 | 0.861 | | | | | |
| | PEO | 0.519 | 0.370 | 0.194 | 0.358 | 0.859 | | | | |
| | PU | 0.782 | 0.593 | 0.478 | 0.449 | 0.534 | 0.812 | | | |
| | SN | 0.484 | 0.394 | 0.460 | 0.389 | 0.280 | 0.365 | 0.919 | | |
| | T | 0.328 | 0.149 | 0.181 | 0.109 | 0.016 | 0.327 | -0.210 | 0.876 | |
| | UE | 0.734 | 0.575 | 0.580 | 0.374 | 0.316 | 0.627 | 0.535 | 0.171 | 0.934 |

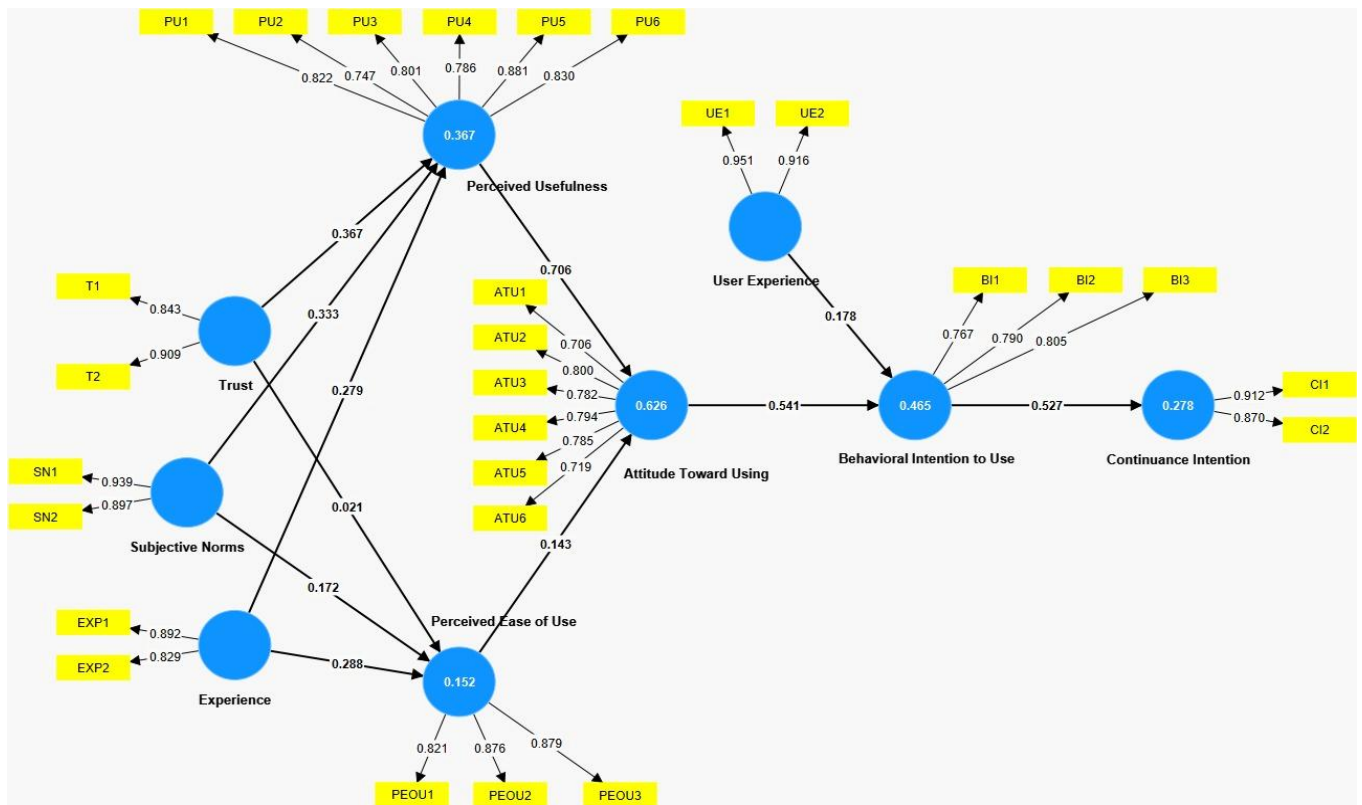
STRUKTUR MODEL

Langkah awal evaluasi model struktural dengan diagnostik kolinearitas untuk memastikan bahwa tidak terjadi hubungan multikolinieritas yang tinggi antar konstruk prediktor. Kolinearitas yang tinggi dapat mengaburkan estimasi jalur (*path coefficients*) dan melemahkan interpretasi hasil model. Kolinearitas menggunakan nilai **Variance Inflation Factor (VIF)** yang ideal sebaiknya berada di bawah 5, atau lebih konservatif lagi di bawah 3,3. Evaluasi dilakukan melalui nilai koefisien jalur (*path coefficient*) menilai arah dan kekuatan pengaruh antar konstruk, nilai **t-statistic** dan **p-value** untuk menguji signifikansi statistik, serta **nilai R-square (R²)** untuk menunjukkan seberapa besar varians konstruk endogen yang dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen., **Effect Size (f²)** untuk menilai besarnya pengaruh masing-masing konstruk terhadap konstruk lain. Hasil evaluasi model struktural dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Evaluasi Model struktural

| Hypotesis | Relations | Path Coefficients | T statistics (O/STDEV) | P values | Variance Explained (R ²) | Effect Size 2 (f ²) | VIF | Supported |
|-----------|-------------|-------------------|--------------------------|----------|--------------------------------------|---------------------------------|-------|-----------|
| H1 | T -> PU | 0.367 | 1,722 | 0.085 | | 0.194 | 1,095 | No |
| H2 | T-> PEOU | 0.021 | 0.074 | 0.941 | | 0.000 | 1,095 | No |
| H3 | SN -> PU | 0.333 | 1,923 | 0.055 | | 0.138 | 1,275 | No |
| H4 | SN -> PEOU | 0.172 | 0.782 | 0.434 | | 0.027 | 1,275 | No |
| H5 | EXP -> PU | 0.279 | 1,299 | 0.194 | | 0.100 | 1,233 | No |
| H6 | EXP -> PEOU | 0.288 | 1,186 | 0.236 | | 0.080 | 1,233 | No |
| H7 | PU -> ATU | 0.706 | 6,640 | 0.000 | 0.367 | 0.952 | 1,398 | Yes |
| H8 | PEOU -> ATU | 0.143 | 0.919 | 0.358 | 0.152 | 0.039 | 1,398 | No |
| H9 | ATU -> BI | 0.541 | 2,662 | 0.008 | 0.626 | 0.252 | 2,169 | Yes |
| H10 | UE -> BI | 0.178 | 0.747 | 0.455 | 0.465 | 0.027 | 2,169 | No |
| H11 | BI -> CI | 0.527 | 2,339 | 0.019 | 0.278 | 0.385 | 1,000 | Yes |

Hasil visualisasi model struktural dan model pengukuran dari analisis Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM) dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Visualisasi Model Struktura

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis model pengukuran dan model struktural dengan pendekatan PLS-SEM telah terjawab secara empiris. Pengukuran menghasilkan simpulan bahwa seluruh konstruk memiliki tingkat reliabilitas dan validitas yang baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability yang melebihi batas minimum 0,7, serta nilai AVE di atas 0,5, yang menandakan bahwa indikator telah berhasil merepresentasikan konstruk secara akurat dan konsisten. Validitas diskriminan juga terpenuhi baik melalui pendekatan Fornell-Larcker maupun HTMT ratio, menunjukkan bahwa masing-masing konstruk bersifat unik dan tidak tumpang tindih.

Sejumlah sebelas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terdapat tiga yang terbukti signifikan secara statistik. Hipotesis H7 yang menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* (*PU*) berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward Using* (*ATU*) didukung dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,706 dan p-value 0,000, yang menunjukkan pengaruh yang kuat dan signifikan. Selanjutnya, H9 yang menyatakan bahwa *Attitude Toward Using* (*ATU*) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use* (*BI*) juga terbukti signifikan dengan p-value 0,008. Terakhir, H11 menunjukkan bahwa *Behavioral Intention to Use* (*BI*) memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention* (*CI*) dengan p-value 0,019. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan merupakan determinan utama yang membentuk sikap positif terhadap penggunaan aplikasi, dan pada gilirannya memengaruhi niat perilaku serta keberlanjutan penggunaan aplikasi MPP. Di sisi lain, delapan hipotesis lainnya yang melibatkan konstruk eksternal seperti *Trust*, *Subjective Norms*, *Experience*, dan *User Experience*

tidak signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun konstruk eksternal tersebut dihipotesiskan memengaruhi *PU*, *PEOU*, dan *BI*, namun dalam konteks aplikasi MPP di Lombok Tengah, pengaruhnya belum cukup kuat untuk diterima secara statistik. Sebagian besar hipotesis tidak signifikan karena konstruk eksternal seperti *trust*, *subjective norms*, *experience*, dan *user experience* belum cukup kuat memengaruhi persepsi dan sikap pengguna terhadap aplikasi MPP dalam konteks lokal, sehingga kontribusinya terhadap model penerimaan teknologi terbatas secara statistik.

Temuan ini sejalan dengan sejumlah studi sebelumnya yang menekankan dominasi pengaruh *PU* sebagai penentu utama dalam pembentukan sikap dan niat pengguna[13]. Namun, hasil ini juga memperlihatkan ketidaksesuaian atau kontradiksi terhadap penelitian lain yang menemukan pengaruh signifikan dari konstruk eksternal, seperti *trust* dan *subjective norms*, terhadap penerimaan teknologi[27]. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh konteks lokal pengguna aplikasi MPP di Lombok Tengah belum memiliki pengalaman digital yang cukup matang pada tingkat literasi digital atau kepercayaan yang kuat terhadap layanan daring pemerintah.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mempertegas bahwa fokus utama dalam mendorong penerimaan teknologi digital dalam pelayanan publik adalah memperkuat persepsi kegunaan aplikasi melalui pengembangan fitur yang relevan, mudah digunakan, dan memberi manfaat langsung kepada pengguna. Selain itu, dibutuhkan upaya edukasi digital dan peningkatan literasi teknologi untuk memperkuat pengaruh konstruk eksternal seperti kepercayaan dan pengalaman

pengguna agar lebih berdampak terhadap penerimaan aplikasi di masa mendatang.

IMPLIKASI PENELITIAN

Temuan dari penelitian ini membawa dampak yang signifikan, baik dalam ranah teori maupun praktik, khususnya terkait dengan pengembangan serta penerapan aplikasi layanan publik seperti MPP. Secara teoritis, temuan ini memperkuat validitas inti dari model Technology Acceptance Model (TAM), khususnya peran sentral *Perceived Usefulness (PU)* dalam membentuk *Attitude Toward Using (ATU)* dan *Behavioral Intention to Use (BI)*. Fakta bahwa PU menjadi satu-satunya konstruk utama yang signifikan menunjukkan bahwa dalam konteks layanan publik, pengguna lebih termotivasi oleh manfaat langsung yang dirasakan dari aplikasi dibandingkan dengan faktor-faktor eksternal seperti kepercayaan, norma sosial, atau pengalaman sebelumnya. Hal ini menekankan bahwa modifikasi model TAM dengan menambahkan konstruk eksternal tidak serta-merta menjamin peningkatan prediksi penerimaan jika konstruk tersebut tidak sesuai dengan konteks penggunaannya.

Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa pengembangan aplikasi pelayanan publik sebaiknya memprioritaskan peningkatan fitur-fitur yang benar-benar memberikan nilai guna bagi masyarakat, seperti kemudahan akses informasi, efisiensi proses layanan, dan integrasi data yang baik. Pemerintah daerah dan pengelola MPP juga perlu memfokuskan strategi komunikasi dan sosialisasi aplikasi pada manfaat nyata yang dapat dirasakan oleh pengguna, alih-alih hanya menekankan aspek teknis atau keamanan. Penguatan kompetensi dan pelatihan bagi sumber daya manusia di lembaga penyedia layanan publik menjadi hal yang krusial agar sistem layanan digital dapat dijalankan oleh petugas yang responsif dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Mengingat rendahnya pengaruh trust dan experience, perlu ada upaya tambahan berupa edukasi digital dan peningkatan literasi teknologi masyarakat agar persepsi positif terhadap teknologi dapat terbentuk sejak awal.

Implikasi lain yang patut diperhatikan adalah pentingnya melakukan evaluasi dan penyesuaian berkelanjutan terhadap desain dan konten aplikasi berdasarkan umpan balik pengguna. Pengalaman pengguna tidak memengaruhi niat penggunaan secara signifikan yang menunjukkan bahwa antarmuka atau kenyamanan dalam menggunakan aplikasi belum cukup kuat membentuk niat perilaku sehingga desain aplikasi perlu lebih mengedepankan aspek *user-centric*, seperti navigasi yang intuitif, kecepatan akses, dan tampilan visual yang nyaman. Dalam jangka panjang, penerimaan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi digital publik akan sangat bergantung pada kemampuan sistem untuk menjawab kebutuhan nyata masyarakat secara efisien dan efektif.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis PLS-SEM, disimpulkan bahwa dari sebelas hipotesis yang diajukan, hanya tiga hipotesis yang didukung secara signifikan oleh data, yaitu H7 (PU → ATU), H9 (ATU → BI), dan H11 (BI → CI). Ketiga hubungan ini memiliki nilai

t-statistic di atas 1,96 dan *p-value* di bawah 0,05, yang menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan antara konstruk. Sementara itu, delapan hipotesis lainnya tidak didukung karena memiliki nilai *p-value* di atas 0,05, menunjukkan bahwa hubungan antar konstruk tidak signifikan secara statistik. Nilai R² tertinggi terdapat pada konstruk *Behavioral Intention to Use (BI)* sebesar 0,626, yang berarti 62,6% varians BI dapat dijelaskan oleh konstruk *Attitude Toward Using (ATU)* dan *User Experience (UE)*. Seluruh nilai VIF berada di bawah ambang batas 5, menandakan bahwa tidak ada masalah kolinearitas antar konstruk. Dengan demikian, meskipun tidak semua jalur dalam model terbukti signifikan, model ini tetap menunjukkan hubungan yang kuat antara persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan, dan niat serta kepuasan dalam penggunaan teknologi. Rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan yaitu : 1). peningkatan pada aspek edukasi dan sosialisasi layanan digital kepada masyarakat agar kepercayaan dan pengalaman pengguna dapat lebih berdampak pada persepsi mereka; 2). memperkuat persepsi kegunaan (PU), karena variabel ini terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap pengguna (ATU) melalui pengembangan fitur aplikasi yang lebih relevan dan fungsional sesuai kebutuhan pengguna; 3). pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai untuk dapat memberikan layanan yang ramah teknologi dan mendukung penggunaan sistem digital secara optimal; 4). monitoring dan evaluasi berkala atas umpan balik masyarakat untuk memastikan sistem digital yang digunakan benar-benar mendukung kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan layanan di Mall Pelayanan Publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penghargaan dan apresiasi disampaikan kepada pimpinan serta seluruh staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lombok Tengah, Dukcapil, Perizinan, Pajak, BPJS, PBG, Perindag, dan berbagai layanan publik lainnya yang terintegrasi yang telah memberikan dukungan pada penelitian ini.

REFERENCES

- [1] Pemerintah Pusat, "Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," *Menteri Huk. Dan Hak Asasi Mns. Republik Indones.*, p. 110, 2018.
- [2] Perpres RI, "Peraturan Presiden tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan," *Pemerintah Republik Indones.*, no. 004877, pp. 1–74, 2019.
- [3] "Mal Pelayanan Publik: Sebuah Inovasi Dalam Pelayanan Masyarakat | Bagian Organisasi." Accessed: Mar. 17, 2025. [Online]. Available: https://organisasisetda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/18_mal-pelayanan-publik-sebuah-inovasi-dalam-pelayanan-masyarakat
- [4] "MPP - Surabaya." Accessed: Mar. 17, 2025. [Online]. Available: <https://mpp.surabaya.go.id/>
- [5] S. Azizah, "Indonesia Accelerating Digital Public Service Mall Implementation – OpenGov Asia." Accessed: Jun. 03, 2025. [Online]. Available: <https://opengovasia.com/2024/06/20/indonesia-accelerating-digital-public-service-mall->

- implementation/
- [6] Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model Soetam Rizky Wicaksono*. 2022. [Online]. Available: www.fb.com/cv.seribu.bintang
- [7] R. D. R. Dako, I. Z. Radjak, I. Wiranto, A. Y. Dako, and I. Z. Nasibu, "Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi ft.ung.ac.id dengan Pendekatan Metode TAM," *Jambura J. Electr. Electron. Eng.*, vol. 6, no. 1, pp. 108–114, 2024, doi: 10.37905/jjee.v6i1.23381.
- [8] W. A. Devitasari, "Analisis Metode Tam (Technology Acceptance Model) Dalam Aplikasi Laporan Di Kabupaten Bekasi," 2023.
- [9] D. Krisna and S. Gunawan, "Technology Acceptance Model Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Website Hijab.Id," *J. Inform. Komputasi*, vol. 16, no. 01, pp. 26–35, 2022.
- [10] H. Setiawan, "Penggunaan Technology Acceptance Model Untuk Mengukur Penerimaan Layanan Mobile Third Generation (3G) Di Kota Palembang," *J. Manaj. dan Bisnis Sriwij.*, vol. 13, no. 2, pp. 259–270, 2015.
- [11] E. N. Wicaksana, A. Faroqi, and A. Wulansari, "Analisis Penerimaan Mahasiswa Indonesia Terhadap Teknologi Digital Layanan Distribusi Konten Audio Melalui Podcast," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, p. 325, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.861.
- [12] M. Wisnu Aditya Aulia Rachman and A. Dwi Indriyanti, "Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Berbasis Mobile Menggunakan Metode Tam (Technology Acceptance Model)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 05, no. 1, pp. 48–58, 2024.
- [13] Silvia Nilam Sari, Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, and Bondan Sapta Prakoso, "Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Antrian Online pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 8, pp. 2585–2592, 2020.
- [14] T. Sugihartono and R. Rian Chrisna Putra, "Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik," *SATIN - Sains dan Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 97–105, Dec. 2020, doi: 10.33372/STN.V6I2.651.
- [15] S. Yanuartanti, C. Saleh, and F. Amin, "Evaluasi Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro Dalam Rangka Menuju Pelayanan Publik Prima," *J. Adm. Publik*, vol. 5, no. 6, pp. 420–426, 2021.
- [16] V. Septiandika, N. J. Lailatul Fitria, and R. Ayu Tantri, "Sistem Pelaporan Pajak Dengan E-filing Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dengan Prinsip Penerapan Technology Acceptance Model (TAM)," *Din. Gov. J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 12, no. 1, pp. 7–20, 2022, doi: 10.33005/jdg.v12i1.2554.
- [17] M. Rifaldi, "Analisis Penerapan Dan Pemanfaatan Metode Technology Acceptance Model Aplikasi E-SKPT Pada Dinas Pertanahan Dan Penataan Ruang Kutai Kartanegara Analysis of the Application and Utilization of the Technology Acceptance Method for the E-SKPT Application Mod," vol. 28, no. 2, pp. 1–10, 2024, doi: 10.46984/sebatik.v28i2.0000.
- [18] K. Khomsin, *Metodologi Penelitian Dasar*. 2008.
- [19] H. S. Syafrida, *Metodologi Penelitian*. 2022.
- [20] "Hipotesis Penelitian : Pengertian, Jenis, dan Cara Penyusunannya – Gramedia Literasi." Accessed: Mar. 18, 2025. [Online]. Available: https://www.gramedia.com/literasi/hipotesis-penelitian/?srsltid=AfmBOorOWmAvtL574KGKsDJMKBFDIF_eL-Fyq9RavV8x81O747s77mGK#google_vignette
- [21] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 13, no. 3, pp. 319–339, 1989, doi: 10.2307/249008.
- [22] V. Venkatesh and F. D. Davis, "Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies," *Manage. Sci.*, vol. 46, no. 2, pp. 186–204, 2000, doi: 10.1287/mnsc.46.2.186.11926.
- [23] M. S. Ummah, *Metodologi Penelitian*, vol. 11, no. 1. 2019. [Online]. Available: http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari
- [24] J. W. Creswell, *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, 4th ed., international student ed. Thousand Oaks SE - XXIX, 273 p.: il.; 26 cm: SAGE, 2014. doi: LK - <https://worldcat.org/title/914520720>.
- [25] W. Nababan and E. G. V. Situmorang, "Strategi Peningkatan Keefektifan Mal Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sumedang Menggunakan Analisis Soar Dan Matriks Qspm," *J. Regist.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–19, 2023, doi: 10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3343.
- [26] E. Edeh, W.-J. Lo, and J. Khojasteh, *Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*, vol. 30, no. 1. 2023. doi: 10.1080/10705511.2022.2108813.
- [27] A. Yulianto, O. Isaac, I. Alrajawy, A. Ameen, and W. A. Sulistyowati, "Exploring intention to use e-government: the role of technology acceptance model with self-efficacy and system quality," in *Intelligent Computing and Innovation on Data Science: Proceedings of ICTIDS 2021*, Springer, 2021, pp. 257–264.