

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau persepsi kemudahan penggunaan aplikasi Cek Bansos pada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Kedungadem, Kabupaten Bojonegoro. Berdasarkan hasil analisis terhadap 367 responden, diketahui:

1. Kelayakan dan Konsistensi Instrumen Penelitian

Seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini terbukti valid dan reliabel secara ilmiah. Hasil pengujian terhadap 367 responden menunjukkan bahwa 12 item variabel memiliki nilai r hitung (0,803 – 0,889) yang secara signifikan melampaui r tabel (0,103). Nilai konsistensi internal *Cronbach's Alpha* yang mencapai 0,966 menegaskan bahwa instrumen ini berada pada kategori reliabilitas sangat tinggi (*excellent*), sehingga seluruh data yang diperoleh layak untuk dianalisis lebih lanjut.

2. Persepsi Umum KPM Terhadap Kemudahan Aplikasi

Secara umum, KPM PKH di Kecamatan Kedungadem menilai bahwa Aplikasi Cek Bansos mudah untuk digunakan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata (*mean*) total skor sebesar 42,38 dari nilai maksimum 60, yang apabila dikonversi ke skala rata-rata per item menghasilkan skor 3,53 (kategori "Setuju"). Apabila ditinjau dari distribusi jawaban, sebanyak 55% responden memberikan tanggapan positif (46% Setuju dan 9% Sangat

Setuju). Meskipun demikian, terdapat 36% responden yang menyatakan Netral, serta 9% lainnya yang masih memberikan respons negatif (8% Tidak Setuju dan 1% Sangat Tidak Setuju).

3. Tingkat Kemudahan Dipelajari sebagai Poin Terkuat

Indikator kemudahan dipelajari (*ease of learning*) memperoleh nilai *mean* tertinggi sebesar 3,59. Pengalaman pengguna pada saat pertama kali mencoba aplikasi menjadi indikator yang paling menonjol, di mana item P1 (kemudahan dipelajari sejak awal) meraih skor tertinggi sebesar 3,67. Narasi ini menunjukkan bahwa antarmuka dan petunjuk penggunaan aplikasi cukup intuitif bagi masyarakat awam. Walaupun begitu, sekitar 11% responden masih merasa ragu atau kesulitan untuk memahami aplikasi tanpa bantuan orang lain (P2). Kondisi ini sangat berkaitan erat dengan profil demografi KPM yang didominasi oleh kelompok usia dewasa hingga lanjut (79,8% berusia 30–59 tahun dan 14,2% berusia >60 tahun) dengan tingkat literasi digital pedesaan yang beragam, sehingga peran pendampingan di lapangan tetap menjadi hal yang vital.

4. Kejelasan Informasi dan Kepraktisan Fitur

Indikator kejelasan sistem (*clarity*) dan kemudahan digunakan (*ease of use*) masing-masing mencatatkan nilai *mean* sebesar 3,52 dan 3,51. Mayoritas KPM menilai bahwa tampilan menu, simbol, serta bahasa yang digunakan dalam aplikasi sudah cukup jelas dan dapat dipahami (P10 memperoleh *mean* 3,56). Fitur-fitur utama seperti pengecekan status bantuan juga dinilai tidak rumit. Namun, tingginya porsi pilihan Netral (38%–39%) pada

kedua indikator ini mengindikasikan bahwa sebagian KPM masih berada pada tahap 'cukup ragu' dan belum sepenuhnya mandiri atau terbiasa mengoperasikan fitur-fitur tersebut secara fleksibel.

5. Hambatan Teknis pada Kemudahan Pengoperasian

Indikator kemudahan dioperasikan (*operability*) menjadi area dengan penilaian terendah, yaitu dengan nilai *mean* 3,50. Secara khusus, poin mengenai kelancaran aplikasi tanpa gangguan *error* atau *loading* lama (P6) mencatatkan nilai terendah di antara seluruh item, yaitu 3,44. Selain itu, proses *login* dan instalasi awal (P5) juga dikeluhkan oleh 9,8% responden yang menyatakan tidak setuju. Temuan ini memperlihatkan bahwa kendala teknis—seperti performa server aplikasi yang terganggu pada jam sibuk serta keterbatasan stabilitas sinyal internet di wilayah pedesaan Kecamatan Kedungadem—masih menjadi hambatan utama yang menurunkan kenyamanan pengguna saat mengoperasikan aplikasi.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, berikut beberapa saran yang dapat disampaikan:

1. Kementerian Sosial Republik Indonesia sebagai pengembang aplikasi Cek Bansos diharapkan dapat terus melakukan penyempurnaan terhadap kualitas aplikasi, terutama pada aspek teknis seperti stabilitas sistem dan penyederhanaan proses registrasi dan login.

2. Penyediaan panduan penggunaan yang lebih sederhana dan mudah dipahami perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses aplikasi.
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Bojonegoro bersama Dinas Sosial dan pendamping sosial PKH diharapkan dapat meningkatkan literasi digital masyarakat melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan penggunaan aplikasi Cek Bansos.
4. Peningkatan infrastruktur jaringan internet di wilayah pedesaan perlu menjadi perhatian agar seluruh KPM memiliki kesempatan yang sama dalam memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan pemerintah.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM), menggunakan metode penelitian campuran (*mixed methods*), serta memperluas lokasi penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>

Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. In *International Journal of Man-Machine Studies* (Vol. 38, Issue 3, pp. 475–487). Elsevier. <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (p. 456). Alfabeta. https://digilib.unigres.ac.id/index.php?p=show_detail&id=43

PERATURAN

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia 110 (2018).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, 19 Indonesia 19 (2009).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE), Pub. L. No. 11, Indonesia (2008). <https://doi.org/10.2973/dsdp.proc.12.109.1972>

JURNAL

Agung Yulianti, N., Illahi, R. N., & Cantika, B. (2025). Model Penerimaan Teknologi dalam Layanan Kependudukan: Studi Empiris terhadap Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Garut. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 62–86. <https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.588>

- Anisya, R. D., Herlambang, A. D., & Rachmadi, A. (2021). Evaluation Quality and Success Implementation of Nganjuk Smart City Mobile Application Using Technology Acceptance Model (TAM) and Delone Mclean Model Approach. *Journal of Information Technology and Computer Science*, 6(3), 261–272. <https://doi.org/10.25126/jitecs.202163322>
- Anwar, S. R., Bingamawa, M. T., & Ardiansyah, A. (2025). Pengaruh Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan dan Kepuasan Aplikasi Sayang Warga Surabaya Berdasarkan Model Technology Acceptance Model (TAM). *Sudo Jurnal Teknik Informatika*, 4(2), 57–63. <https://doi.org/10.56211/sudo.v4i2.835>
- Azriel Rizky Meviano, R. H. (2025). ANALYSIS OF INTENTION TO USE THE PUBLIC SERVICE PROGRAM BASED ON THE TANGERANG LIVE APPLICATION AMONG CITIZENS IN TANGERANG CITY USING TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL. *Journal of Public Policy and Management*, 1, 13.
- Devi Desiyanti, S. (2025). ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM LAYANAN ONLINE (SILAKU OKE) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN WAY KANAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Aisyah Journal of Informatics and Electrical Engineering*, 7(xx), 87–93.
- George Rigopoulos, John Psarras, & D. T. A. (2008). A TAM Model to Evaluate User's Attitude Towards Adoption of Decision Support Systems. *Applied Sciences*, 22(2), 899–902.
- Huyen, N., Thao, D., Nguyen, A., Chi, Q., Binh, L., Khuat, D., Chi, K., & Sekolah, D. (2023). Factors Influencing Intention to Use Social Insurance Application (VssID) in Vietnam Through Technology Acceptance Model. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 14(6), 17–25. <https://doi.org/10.7176/jesd/14-6-02>

- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403. <https://doi.org/10.9734/bjast/2015/14975>
- Kartika, I. A., Putri, A. A., Galang, N., & Nugraha, J. T. (2024). Analisis Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan TAM. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 2183–2192. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.880>
- Mayasari, I., Hendrowati, R., Sofia, A. I., & Wiadi, I. (2017). Implementation of E-Government Through Implementation of Technology Acceptance Model. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(4), 659–669. <https://doi.org/10.21776/ub.jam2017.015.04.13>
- Nurkholis, N., & Anggraini, R. Y. (2020). Determinants of E-Government Implementation Based on Technology Acceptance Model. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 11(2), 184–197. <https://doi.org/10.15294/jdm.v11i2.23853>
- Panjaitan, F. O., & Ginting, G. L. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kecamatan (SIK) Menggunakan Metode TAM. *Journal of Information Technology*, 2(2), 5–9. <https://doi.org/10.46229/jifotech.v2i2.467>
- Ramdanis, A., & Priyambodo, V. K. (2025). Driving Public Service Innovation: Factors Influencing the Implementation of Mobile JKN Application in Indonesia. *International Journal of Business and Applied Economics*, 4(1), 493–512. <https://doi.org/10.55927/ijbae.v4i1.13625>
- Rojas, H., Renteria, R., Duran, V. M., Gutiérrez, Y. T., Ibarra Cabrera, M. J., & Aminuddin, A. (2025). Mapping the Evolution and Future Directions of ISO/IEC 25010: A Bibliometric and Thematic Analysis. *Engineering, Technology and Applied Science Research*, 15(5), 27530–27541. <https://doi.org/10.48084/etasr.11772>

- Roziqin, Choirur, Mudiono, Putro, Amalia, N. (2021). Analysis of Simpus Acceptance Reviewed By User Perception in Public Health Center Using Tam Method. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(1), 47–54. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202182907>
- Sarah Hana Fitriyah. (2022). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model dalam Analisis E-Procurement di Pemprov Jawa Barat. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 147–156. <https://doi.org/10.29313/jrieb.vi.1309>
- Sihombing, A. S., & Wahidin, A. J. (2025). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI MOBILE JKN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Journal of Digital Business and Technology Innovation (DBESTI)*, 2(2), 231–236.
- Suaidah & Lathifah. (2021). Analisis Penerimaan Aplikasi Web Engineering Pelayanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Technology Acceptance Model. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 299–311. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.600>
- Yahyapour, N. (2008). Determining Factors Affecting Intention to Adopt Banking Recommender System; Case of Iran. *Division of Industrial Marketing and E-Commerce, Master's Thesis*, 36, 31–48.