

**ANALISIS PENERIMAAN SISTEM INFORMASI  
PENANGANAN DAN PENGADMINISTRASIAN  
PENGADUAN MASYARAKAT (SIPEDAS)  
MENGUNAKAN TAM PADA  
KEJAKSAAN NEGERI PAMEKASAN**



**Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Nusa Mandiri  
Jakarta  
2023**

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamiin*, sebuah kalimat yang terucap dari lubuk hati paling dalam atas segala limpahan rahmat, karunia, rizki, nikmat sehat, sempat, kemudahan dan kelancaran yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Diiringi dengan rasa penuh kebahagiaan dan suka cita penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang yang telah membesarkan, mendidikan dan mendoakan penulis dengan tulus ikhlas tanpa mengaharapkan imbalan sedikitpun hingga penulis bisa seperti ini, beliau adalah Ayahanda Mardjuki dan Ibunda Yatun.
2. Keluarga kecil yang selalu menjadi penyemangat penulis, Istri tercinta Siti Ma'rifatul Khoiriah dan kedua anak tersayang Royyanka Aydin Alghifari dan Alesha Shaqueena Khoirunnida.
3. Keluarga besar Bani Mardjuki yang selalu memberikan segala saran dan dukungannya untuk bisa menggapai pendidikan yang setinggi-tingginya.
4. Keluarga besar Kejaksaan Negeri Pamekasan khususnya teman-teman pegawai pada Seksi Intelijen atas kontribusinya dalam penelitian dan penyelesaian Skripsi ini.
5. Dosen pembimbing Lilyani Asri Utami, M.Kom dalam memberikan arahan dan nasehat pembentukan Skripsi ini.
6. Seluruh teman se-angkatan penulis atas kebersamaan selama ini meski jarak memisahkan dan pekerjaan yang tiada hentinya yakinlah kita pasti bisa, Semangat!

*Tanpa mereka,  
aku dan karya ini tak akan pernah ada*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Ainul Yaqin  
NIM : 11220752  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Penerimaan Sistem Informasi Penanganan dan Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat (SIPEDAS) Menggunakan TAM Pada Kejaksaan Negeri Pamekasan”**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 03 Januari 2024  
Yang menyatakan,



M. Ainul Yaqin

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Ainul Yaqin  
NIM : 11220752  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul: “**Analisis Penerimaan Sistem Informasi Penanganan dan Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat (SIPEDAS) Menggunakan TAM Pada Kejaksaan Negeri Pamekasan**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 03 Januari 2024  
Yang menyatakan,

  
M. Ainul Yaqin

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

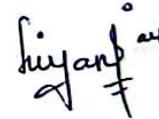
Nama : M. Ainul Yaqin  
NIM : 11220752  
Jenjang : Strata Satu (S1)  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri  
Judul Skripsi : Analisis Penerimaan Sistem Informasi Penanganan Dan Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat (Sipedas) Menggunakan TAM Pada Kejaksaan Negeri Pamekasan

Telah dipertahankan pada periode 2023-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 16 Januari 2024

### PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Lilyani Asri Utami, M.Kom.



### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Tuti Haryanti, M.Kom.



Penguji II : Ade Priyatna, S.Kom., M.M.



## PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Penerimaan Sistem Informasi Penanganan dan Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat (SIPEDAS) Menggunakan TAM Pada Kejaksaan Negeri Pamekasan**” adalah hasil karya tulis asli M. AINUL YAQIN dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizing penulis.

Referensi keputusan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizing penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : M. AINUL YAQIN  
Alamat : RT. 07 RW. 02 Desa Banjar, Kecamatan Widang, Kabupaten  
Tuban  
No. Telp : 0815-5979-2495  
E-mail : [aincytech@gmail.com](mailto:aincytech@gmail.com)

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil'alamiin*, sebuah kalimat yang terucap dari rasa syukur atas segala limpahan rahmat, karunia, rizki, nikmat sehat, sempit, kemudahan dan kelancaran yang telah diberikan Allah SWT, lantunan sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat. Dengan ridho Allah SWT pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan paripurna. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“ANALISIS PENERIMAAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN DAN PENGADMINISTRASIAN PENGADUAN MASYARAKAT (SIPEDAS) MENGGUNAKAN TAM PADA KEJAKSAAN NEGERI PAMEKASAN”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak lancer. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri
5. Ibu Lilyani Asri Utami, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Skripsi
6. Bapak/Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri

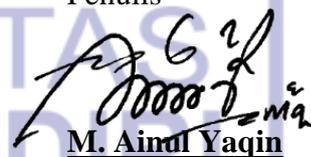
7. Staf/karyawan/dosen dilingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
8. Keluarga besar Kejaksaan Negeri Pamekasan
9. Pegawai pada Seksi Intelijen Kejaksaan Negeri Pamekasan
10. Orang tua tercinta, keluarga besar dan keluarga kecil penulis
11. Rekan-rekan mahasiswa se-angkatan.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebutkan satu per satu, sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 03 Januari 2024

Penulis



M. Ainal Yaqin

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## ABSTRAK

### **M. Ainul Yaqin (11220752), Analisis Penerimaan Sistem Informasi Penanganan dan Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat (SIPEDAS) Menggunakan TAM Pada Kejaksaan Negeri Pamekasan**

Pelayanan publik merupakan suatu standar penilaian kinerja lembaga negara, hal tersebut menjadikan Kejaksaan Negeri Pamekasan melalui Seksi Intelijen ingin meningkatkan pelayanan publik dalam aspek pengelolaan pengaduan masyarakat menggunakan Sistem Informasi Penanganan dan Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat (SIPEDAS), namun penggunaannya masih menemui beberapa masalah, sehingga membuat pengelolaan pengaduan memakan waktu yang lama. Agar penggunaan sistem dapat dioptimalkan dan kinerja pelayanan publik di bidang pengelolaan pengaduan masyarakat lebih meningkat. Dilakukan penelitian menggunakan metode deskriptif inferensial dengan pendekatan kuantitatif serta implementasi kerangka metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan teknik pengumpulan data secara kuesioner, pengambilan sampel secara *Probability Sampling Disproportionate Stratified Random Sampling* dan *participant observation* pada pegawai Seksi Intelijen Kejaksaan Negeri Pamekasan, pengolahan dan uji keabsahan data menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.0*. Diproleh hasil Persepsi kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, perilaku untuk tetap menggunakan dan penggunaan sistem yang sebenarnya menjadi faktor pendukung dalam mempengaruhi penerimaan penggunaan aplikasi SIPEDAS yang ditunjukkan dengan besarnya persentase korelasi dari setiap faktor-faktor tersebut sebesar 67,6% dan persepsi kegunaan yang menjadi faktor penghambat dalam penerimaan penggunaan aplikasi SIPEDAS dengan nilai *P-value*, *path coefficient* dan *T-statistics* menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan, dari pemetaan faktor pendukung dan penghambat menghasilkan 5 rekomendasi optimalisasi penggunaan aplikasi SIPEDAS, sehingga dijadikan dasar perbaikan dalam peningkatan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat pada Seksi Intelijen Kejaksaan Negeri Pamekasan.

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

## **ABSTRACT**

**M. Ainul Yaqin (11220752), Analysis of the Acceptance of the Information System for Handling and Administering Public Complaints (SIPEDAS) Using TAM at the Pamekasan District Prosecutor's Office**

*Public service is a standard for assessing the performance of state institutions, this makes the Pamekasan District Prosecutor's Office through the Intelligence Section want to improve public services in the aspect of managing public complaints using the Information System for Handling and Administering Public Complaints (SIPEDAS), but its use still encounters several problems, resulting in management complaints take a long time. So that the use of the system can be optimized and the performance of public services in the field of managing public complaints can be improved. The research was carried out using descriptive inferential methods with a quantitative approach and implementation of the Technology Acceptance Model (TAM) method framework with data collection techniques using questionnaires, sampling using Probability Sampling Disproportionate Stratified Random Sampling and participant observation on employees of the Intelligence Section of the Pamekasan District Prosecutor's Office, processing and validity testing data using the SmartPLS 3.0 application. The results obtained were perception of ease of use, attitude towards use, behavior to continue using and the actual use of the system is a supporting factor in influencing the acceptance of the use of the SIPEDAS application as shown by the large correlation percentage of each of these factors of 67.6% and the perception of usefulness is an inhibiting factor in the acceptance of the use of the SIPEDAS application with the P-value, path coefficient and T-statistics show an insignificant influence, the mapping of supporting and inhibiting factors produces 5 recommendations for optimizing the use of the SIPEDAS application, so that it is used as a basis for improvements in improving the performance of managing public complaints in the Intelligence Section of the Pamekasan District Prosecutor's Office.*

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

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Fauziya, M. Mas'ud Said, and H. Hayat, "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-SAMBAT DALAM MENINGKATKAN ( Studi Pada Dinas Komunikasi , Informatika dan Statistik Kota Pasuruan ) Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat ( Studi Pada Dinas Ko," *J. Cahaya Mandalika*, vol. 3, no. 3, pp. 801–809, 2023, doi: 10.36312/jcm.v3i3.
- [2] H. Sabeni and E. D. Setiamandani, "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," *JISIP J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit.*, vol. 9, no. 1, pp. 43–52, 2020, doi: 10.33366/jisip.v9i1.2214.
- [3] S. Suaidah, "Analisis Penerimaan Aplikasi Web Engineering Pelayanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Technology Acceptance Model," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 299–311, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.600.
- [4] G. M. Marakas and J. A. O'Brien, *Pengantar Sistem Informasi*, Edisi 16-2. Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- [5] Muhammad, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Pertama. Aceh: Unimal Press, 2019.
- [6] K. N. P. A. N. R. Indonesia, *Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2004. [Online]. Available: [https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/MzBmNDE1YWNiZGMiYjhmYjFiZDAwZWE3NWZk0YjllOWNiNmEyYQ==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MzBmNDE1YWNiZGMiYjhmYjFiZDAwZWE3NWZk0YjllOWNiNmEyYQ==.pdf)
- [7] S. R. Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, Pertama. Malang: CV. Seribu Bintang, 2022. doi: 10.5281/zenodo.7754254.
- [8] H. I. Ghozali and H. Latan, *PARTIAL LEAST SQUARES: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*, Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, 2015.

- [9] I. Maita and S. Majid, "Analisis Penerimaan terhadap Penggunaan E-Learning Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, vol. 4, pp. 30–35, 2022, doi: 10.37034/jsisfotek.v4i1.120.
- [10] A. Rahayu, T. Widayanti, and B. Hartono, "EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI SAHABAT SEJIWA DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL," vol. 13, no. 2, pp. 72–77, 2023, doi: E-ISSN : 2745 – 5629 EVALUASI.
- [11] M. Z. Aditya, "Analisis Penerimaan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pln Mobile Dengan Metode Technology Acceptance Model (Tam)," *JuSiTik J. Sist. dan Teknol. Inf. Komun.*, vol. 3, no. 1, pp. 37–45, 2022, doi: 10.32524/jusitik.v3i1.490.
- [12] A. N. W. Winaya, K. Setemen, and M. Wi. A. Kesiman, "Analisis Keberterimaan Pengguna Taring Dukupil Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM), Delone & Mclean dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 5, p. 1091, 2022, doi: 10.25126/jtiik.2022956255.
- [13] Euis Widanengsih and Yusuf, "Penerapan Model Teknologi Acceptance Model Untuk Mengukur Adopsi Penggunaan Aplikasi Pembukuan Akuntansi Dan Keuangan Rumah Tangga," *J. Akunt. dan Manaj. Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 86–95, 2022, doi: 10.56127/jaman.v2i1.212.
- [14] G. A. Dessilomba and A. R. Tanaamah, "Technology Acceptance Model (TAM) for Evaluating Acceptance Pega Application at PT. Sinar Mas Insurance Policy Services Division," *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 134–147, 2021, doi: 10.29407/intensif.v5i1.14961.
- [15] I. Ketut Sutriana, R. Takdir, and I. R. Padiku, "Evaluasi Sistem Neraca Pangan Wilayah Dengan Pendekatan Metode Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus pada Dinas Pangan Kabupaten Bone Bolango)," *Hal. /*, vol. 2, no. 1, pp. 62–74, 2022, [Online]. Available: <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/view/15459/4851>
- [16] R. of Indonesia, "UU No. 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia," *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, no. Desember. LN.2021/No.298, TLN No. 6755, jdih.setneg.go.id., Jakarta, p. 20, 2021. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/195550/uu-no-11-tahun-2021>

- [17] Kejaksaan Republik Indonesia, “Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor Per-006/A/JA/07/2017 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia,” no. Juli. BN.2017/No.1069, [peraturan.go.id](http://peraturan.go.id), Jakarta, pp. 1–569, 2017. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/170027/peraturan-jaksa-agung-no-per-006aja072017>
- [18] Sugiyono, *METODE PENELITIAN: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 27th ed. Bandung: Alfabeta, 2022.
- [19] M. S. Dr. Duryadi, *BUKU AJAR, METODE PENELITIAN ILMIAH. Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS*, vol. 7, no. 1. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021.

